

Service du

médiateur



de la Communauté française



Rapport annuel

du service du médiateur
de la Communauté française

2006



**PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

SESSION 2006-2007

**TROISIÈME RAPPORT ANNUEL
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1 octobre 2005 au 30 septembre 2006)

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 troisième rapport annuel du service du médiateur, couvrant la période du 1^{er} octobre 2005 au 30 septembre 2006, intitulé "rapport 2006".

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

Lettre au Président du Parlement	2
Introduction	6
Première partie : La présentation du service	8
1. Le service du médiateur de la Communauté française	
A. Qui peut introduire une réclamation ?	9
B. Sur quoi peut porter la réclamation ?	9
C. Quels types de réclamation le médiateur ne pourra-t-il pas traiter ?	10
D. Que faire avant d'introduire une réclamation ?	10
E. Comment introduire une réclamation ?	11
F. Que doit contenir la réclamation ?	11
G. Comment travaille le médiateur ?	11
2. La gestion du service	
A. Les moyens humains	12
B. La formation : pour et par le service	13
C. Les moyens financiers	16
D. La communication	17
Deuxième partie : Le paysage de la médiation en 2005-2006	20
A. La loi « modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation »	21
B. La médiation parlementaire en particulier : modifications du décret flamand	23
C. La médiation publique sectorielle : renforcement des pouvoirs du service de médiation pour les télécommunications en faveur d'une meilleure protection du citoyen-consommateur	25
D. Médiation, le printemps prolongé	26
E. Renforcer les collaborations, travailler en réseau, rechercher des solutions dans la complexité !	28
F. Les relations internationales	29

Troisième partie : Notre activité 2005-2006 **32**

1. Bilan général et données statistiques	33
2. Les grandes thématiques de cet exercice	41
A. Les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire	41
B. Les équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire	52
C. L'homologation	56
D. Les allocations d'études	62
E. Les relations scolaires	69
F. Les Personnels de l'enseignement	82
G. L'aide à la jeunesse	91
H. L'audiovisuel	96
I. La culture	103
J. Le sport	106
K. Divers (l'adoption – la politique de la jeunesse – l'aide aux détenus)	110
3. Le récapitulatif des recommandations 2006	113

Quatrième partie : Le suivi des recommandations des années antérieures **114**

Cinquième partie : Remarques finales **120**

1. Deux enjeux majeurs dans la relation citoyen/administration	
A. Une information de qualité	121
B. La motivation formelle des actes administratifs	124
2. Deux écueils à surmonter	
A. La parcellisation de la Communauté française	129
B. L'erreur d'un tiers public	130

Annexes **132**

1. Le décret portant création du service du médiateur de la Communauté française	133
2. Le règlement d'ordre intérieur du service du médiateur de la Communauté française	136
3. Les relations extérieures	140
4. Les permanences décentralisées communes	147

INTRODUCTION



Marianne DE BOECK et Caroline COSYNS

Voici le 3^{ème} rapport annuel du service du médiateur de la Communauté française, il intervient à la moitié de notre premier mandat à la tête de la première médiation de notre Communauté.

Trois années d'installation et de développements progressifs avec l'expérience des autres institutions de médiation parlementaire, mais en se créant sa propre identité. Trois années ponctuées d'essais et d'erreurs, trois années de volonté d'écoute des citoyens, d'aide dans les difficultés qu'ils rencontrent avec les services administratifs de la Communauté française. Trois années où plus de 2.000 usagers ont saisi formellement le service et où une grande partie d'entre eux, nous le pensons, ont trouvé un espace de conciliation, de dialogue, renforçant la confiance dans l'action de l'Etat.

Si un indicateur de résultats de l'action du service peut être le nombre de dossiers pour lesquels une solution de type « correctrice » a été exercée, l'efficacité et la mission du médiateur doivent être recherchées au-delà de l'aspect, parfois réducteur, du « problem-solving ». En effet, dans ses actions « non répertoriées » d'écoute attentive, d'information, de conseils, d'orientation, de pédagogie active, le médiateur renoue, dialogue, encourage...

Avec les services administratifs, pendant ces 3 années, les relations se sont nouées, les visions rapprochées. Si le médiateur, au travers de ses actions, révèle certains dysfonctionnements administratifs, il n'en reste pas là. Avec l'Administration, il recherche des pistes de solutions, individuelles ou collectives et à travers son rapport d'activité et les recommandations présentées au Parlement, il devient un lieu de transparence administrative et un outil d'amélioration et de changement.

La structure du rapport 2006 est fort similaire au dernier rapport.

Dans la 1^{ère} partie, nous n'avons pas voulu éluder la présentation générale du service car, force est de constater, que cette jeune institution est encore fort peu connue tant des acteurs institutionnels que des citoyens et parfois même des services administratifs pour lesquels elle est habilitée à intervenir.... Cette première partie se poursuit par les données liées à la gestion du service.

Jeune service, dernier créé en tant que médiateur parlementaire en Belgique, un acteur à part entière dans un paysage de la médiation en pleine évolution. Les actions des autres médiateurs institutionnels, les récentes modifications de loi, de décret instituant d'autres instances de médiation, le renforcement de services permettant une meilleure protection du citoyen, ... la mise en réseau et en synergie des instances de médiateurs sont analysés dans la deuxième partie de ce rapport, évoquant un paysage de la médiation institutionnelle en pleine évolution.

La 3^{ème} partie, le cœur du rapport, couvre l'examen et l'analyse des réclamations par thématique, illustrée par les réclamations les plus significatives et ayant été à la base des recommandations. Le suivi des recommandations des années antérieures est relaté dans la 4^{ème} partie de ce rapport.

La dernière partie évoque des questions transversales du champ de la médiation, invitant plus à la réflexion sur le rôle et les missions du médiateur.

Le rapport est aussi l'occasion de remercier l'ensemble des collaborateurs qui s'investissent chaque jour afin que l'institution du médiateur remplisse ses missions, et qu'une culture de la médiation se développe en Communauté française.

Finalement, c'est par les discussions en Commission parlementaire que le rapport du médiateur prend tout son sens. Nous espérons que le débat autour de ce 3^{ème} rapport sera fructueux.

1^{ère} PARTIE



La présentation du service du médiateur

De gauche à droite,

Assis :

Michele INSALACO, Caroline COSYNS, Marianne DE BOECK,
Alexis DE BOE, Anne BERLAIMONT

debout:

Stephan THIRION, Sara POCHET, Angélique DEWILDE, Jean-Marie LIENARD,
Jean-Christophe HALLEUX, Véronique DRUGMANT, Daniel VANPETEGEM.



Le service du médiateur de la Communauté française

Créé par le décret du 20 juin 2002, le service du médiateur de la Communauté française a pour mission de traiter les réclamations des citoyens qui rencontrent un problème avec un service administratif de la Communauté française et qui n'arrivent pas à trouver une solution, malgré toutes les démarches entreprises.

Emanant du Parlement de la Communauté française, notre service est indépendant de toute autorité, totalement gratuit et traite les dossiers dans la confidentialité.

Notre mission : renouer le dialogue entre le citoyen et l'Administration concernée, pour aboutir aux meilleures solutions.

A. Qui peut introduire une réclamation ?

Si l'administré s'estime lésé par la décision d'un service administratif de la Communauté française, s'il pense que son dossier n'est pas traité correctement et s'il a exercé tous les recours préalables, il peut saisir le médiateur.

Toute personne physique ou morale, ou association de fait, peut introduire **gratuitement** une réclamation : élèves, étudiants, enseignants, parents, auditeurs, téléspectateurs, acteurs de la vie culturelle, sportive ou du monde de l'éducation permanente... tous les citoyens ont la possibilité de s'adresser au service du médiateur, sans distinction d'âge, de résidence ou de nationalité.

Toutefois, le service du médiateur ne peut intervenir en cas de litige opposant un agent à son propre service administratif pendant la durée de ses fonctions.

Quelques exemples de réclamations :

- *mes courriers à l'Administration restent sans réponse ;*
- *je ne comprends pas le calcul et les raisons de la somme que l'on me réclame ;*
- *ma bourse d'études m'est refusée alors que je pense y avoir droit ;*
- *mon inscription au sein d'un établissement scolaire de la Communauté française m'est refusée sans raison ;*
- *je ne reçois pas le subside auquel j'ai droit ;*
- *je n'arrive pas à joindre le service compétent malgré mes nombreuses tentatives ;*
- *j'estime que la procédure d'exclusion de mon école n'a pas été respectée ;*
- *ma demande d'équivalence de diplôme reste sans réponse ;*
- ...

B. Sur quoi peut porter la réclamation ?

Le service du médiateur couvre tous les services administratifs de la Communauté française : qu'il s'agisse des services du Gouvernement (par exemple, le Ministère de la Communauté française), des organismes d'intérêt public tels que l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), le CGRI (Commissariat général aux Relations internationales), les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française... ou encore la RTBF, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, le Délégué général aux droits de l'enfant...

Les matières concernées sont :



l'enseignement



l'audiovisuel et le multimédia



la culture, les arts, les centres culturels, la promotion de la langue française, des lettres et des livres, les bibliothèques et médiathèques publiques, le patrimoine et les arts plastiques...



l'aide aux détenus en vue de leur réinsertion



la promotion de l'égalité des chances hommes/femmes dans les compétences de la Communauté française



l'aide à la jeunesse



la politique de la jeunesse et l'éducation permanente



l'enfance



le sport, hormis les infrastructures sportives



la promotion de la santé



les relations internationales de la Communauté française

C. Quels types de réclamations le médiateur ne pourra-t-il pas traiter ?

Le problème posé doit nécessairement porter sur une compétence de la Communauté française. Dans le cas contraire, nous orientons le réclamant vers un autre interlocuteur.

Pour pouvoir saisir le service du médiateur, il convient d'avoir exercé les recours internes, lorsqu'ils existent, ou des démarches préalables, si de tels recours ne sont pas prévus.

Le service du médiateur considère les demandes anonymes comme irrecevables. Toutefois, pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, il peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

Si une procédure pénale est en cours, le service du médiateur peut se déclarer incompétent, car il ne peut « concurrencer » la Justice.

Enfin, le dernier fait utile du dossier doit remonter à moins d'un an, sauf si la réclamation porte sur la manière dont le recours a été géré.

D. Que faire avant d'introduire une réclamation ?

Il est indispensable, avant de faire appel au médiateur, d'avoir tenté de résoudre le problème en prenant contact avec le service concerné par la réclamation, de préférence par écrit. Si des recours internes existent, ils doivent avoir été exercés. C'est seulement lorsque des démarches préalables ont été accomplies que la réclamation est recevable.

Il est possible de consulter le site officiel de la Communauté française (www.cfwb.be) pour retrouver le service compétent et examiner les possibilités de recours qu'il prévoit.

De plus, les courriers de l'Administration à l'usager comportent, en principe, ce type d'indications.

Pour une simple recherche d'information concernant la Communauté française, il existe en outre un numéro vert, le **0800/20.000**, qui pourra répondre à la plupart des questions. On peut aussi adresser un courriel à telvert@cfwb.be pour recevoir des informations par écrit.

E. Comment introduire une réclamation ?

Les réclamations peuvent être écrites ou déposées sur place (à la médiature ou lors d'une permanence décentralisée). Il n'y a pas de démarche particulière à suivre.

Le plus simple est d'exposer son problème par courrier, par fax, par courriel ou via le formulaire en ligne sur le site du médiateur. Un premier contact peut évidemment être pris par téléphone afin d'être orienté au mieux.

Les visites au siège de la médiature sont possibles **sur rendez-vous**, tous les jours de 9h à 12h30 et de 14h à 17h. Le jeudi, une permanence est assurée jusqu'à 19h, toujours sur rendez-vous.

Il est également possible de se rendre à l'une des permanences décentralisées, organisées dans plusieurs villes de Wallonie, en collaboration avec le médiateur wallon et le médiateur fédéral.

F. Que doit contenir la réclamation ?

- l'identité du réclamant ou, le cas échéant, celle de la personne qui intervient en son nom (mandataire) ;
- dans la mesure du possible, la preuve que le dernier fait utile du dossier remonte à moins d'un an ;
- la preuve de l'accomplissement des recours internes ou démarches préalables ;
- en vue de traiter la réclamation avec un maximum d'efficacité et de rapidité, il est vivement conseillé de fournir au service le déroulement chronologique des faits, ainsi que la copie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation.

G. Comment travaille le médiateur ?

Ecoute, dialogue et conciliation sont les maîtres-mots du médiateur. Sa volonté est de dégager une solution, lorsque toutes les démarches effectuées par le citoyen n'ont pas permis d'aboutir à un résultat satisfaisant.

La médiation consiste à tenter de concilier les points de vue : cela implique de connaître la position de chacune des parties. Ainsi, le médiateur réunit tout d'abord, avec le citoyen, un



maximum d'éléments permettant de saisir précisément son problème. Le cas échéant, il lui demande des informations supplémentaires ou des pièces manquant au dossier.

En fonction de tous les éléments reçus, il examine la législation en vigueur et vérifie, entre autres, si les critères de « bonne administration » ont été respectés.

Ensuite, si la réclamation est recevable, le médiateur s'adresse formellement à l'Administration concernée pour lui demander des explications et connaître son point de vue sur le dossier.

Cette phase d'instruction terminée, le médiateur entame un dialogue avec toutes les parties à la cause pour tenter d'aboutir à une solution satisfaisante ou mettre fin à un éventuel malentendu.

Il peut ainsi émettre une recommandation visant à corriger une décision prise, de même qu'il peut confirmer le bien-fondé de celle-ci. Il fournit alors au réclamant toutes les explications de manière claire et détaillée.

Le médiateur peut aussi, sur base des réclamations recueillies, formuler des propositions pour améliorer le fonctionnement du service administratif mis en cause et suggérer des modifications aux textes légaux ou réglementaires.

En outre, il remet chaque année au Parlement de la Communauté française un rapport complet, avec des recommandations qui aideront le pouvoir politique, s'il le juge nécessaire, à modifier la législation ou les pratiques administratives.



La gestion du service

A. Les moyens humains

Dès juillet 2003, le Parlement de la Communauté française adopte le cadre proposé par la médiatrice et composé de :

- 5 agents de niveau A, à partir du grade d'attaché ou de conseiller ;
- 3 agents de niveau B, dont un assistant-documentaliste et deux secrétaires ;
- 2 agents de niveau C, à savoir : une téléphoniste-dactylographe et un huissier-messager.

Le 21 juin 2005, le Parlement approuve les projets de statuts administratif et barémique des agents du service et quelques réaffectations internes pour mieux refléter la charge de travail effectivement assumée par chacun, difficile à évaluer *in abstracto*.

Aujourd'hui, l'équipe se compose de :

- 2 conseillers ;
- 3 attachés ;
- 1 assistant-documentaliste ;
- 1 secrétaire de direction ;
- 1 secrétaire de rédaction ;
- 1 secrétaire sténo-dactylographe ;
- 1 premier commis.

On notera enfin qu'en vertu des statuts amendés et approuvés par le Parlement, un conseiller et un attaché ont demandé leur détachement, le premier auprès d'un groupe politique et le deuxième pour convenance personnelle.

Ils sont remplacés temporairement par des agents contractuels.





© Yannis ARCYROPOULOS, Killingsho Studio

B. La formation : pour et par le service

L'ensemble des collaborateurs du service du médiateur a durant l'année participé à diverses formations et séminaires, permettant de renforcer leurs compétences ou d'en acquérir de nouvelles dans des champs divers.

Au-delà de la formation directe de ses agents, le service du médiateur est également une institution qui est un lieu de formation et d'échanges pour des étudiants ou des agents d'autres médiatures. C'est ainsi que durant cet exercice, notre service a accueilli des collaborateurs du Mali et du Burkina Faso et des étudiants de diverses facultés de la Communauté française.

Se former, échanger, se ressourcer...

La formation de l'équipe s'est amplifiée durant cet exercice et a concerné l'ensemble des agents.

Les participations à des formations thématiques, pratiques, mais aussi à divers séminaires-colloques (en Belgique et à l'étranger dans des cadres tels que l'IIO et l'AOMF), ont permis à l'équipe d'acquérir ou de renforcer de nouvelles

compétences, de nourrir la réflexion sur le rôle de la médiation, d'échanger sur les pratiques des médiateurs, les manières de travailler...

C'est ainsi que des agents ont participé à des colloques-séminaires autour de thématiques particulières comme : le rôle du tiers médiateur, la simplification administrative, la qualité totale dans les services publics...

De plus, deux agents ont entamé une nouvelle formation intitulée « Certificat interuniversitaire en médiation » organisée conjointement par les Universités de l'Académie Louvain (voir plus loin).

D'autre part, des formations plus pratiques ont également été programmées, que ce soit la formation à l'utilisation d'outils informatiques généralistes et spécialisés ou une formation concernant la lisibilité des courriers, que nous décrivons plus loin.

Après les toutes premières années de fonctionnement, il s'agira pour chaque agent et pour le service de pouvoir articuler la spécificité de son métier et ses besoins de formation dans le cadre du service du médiateur.

1^e partie**Formation intermédiaire à l'expression écrite - lisibilité des courriers**

Le type de médiation pratiquée par les médiateurs parlementaires est basé essentiellement sur l'écrit. Les échanges de courriers avec l'Administration et les réclamants sont nombreux. Aussi, à l'initiative du Collège des médiateurs fédéraux, une formation à la lisibilité des courriers a été mise sur pied en collaboration avec l'IFA (Institut de Formation de l'Administration fédérale). Cette formation, conçue « sur mesure » à partir des courriers rédigés par les agents des diverses médiatures, a été dispensée sur deux journées. Objectif : rendre plus accessibles et lisibles les textes et courriers rédigés.

Le médiateur est fréquemment amené à expliquer aux citoyens les courriers parfois hermétiques reçus de l'Administration. Nous attendons de l'Administration (et même recommandons) des efforts quant à la lisibilité des courriers écrits aux citoyens. Au médiateur également de produire des écrits de qualité permettant aux citoyens de comprendre au mieux ses interventions.

S'il est essentiel pour les destinataires de recevoir des textes lisibles, c'est-à-dire clairs, compréhensibles et faciles à interpréter,

à nous de les produire suite à l'analyse de nos écrits, de nos pratiques, échanges, les remises en question furent nombreuses.

Au-delà de la formation en elle-même, c'est peut-être certaines procédures internes au service qui devraient être remises en question. Formation à mutualiser au sein de notre service et à élargir à tous les membres de l'équipe. En effet, les membres du secrétariat n'y ont pas participé, alors que de plus en plus souvent, ceux-ci sont amenés à rédiger des courriers ou à personnaliser des « lettres-types ».

Certificat interuniversitaire en médiation

Deux agents du service ont entamé une nouvelle formation intitulée « Certificat interuniversitaire en médiation » organisée conjointement par les Universités de l'Académie Louvain. La première année vise à assurer une formation généraliste relative à la médiation au sens large, via une approche multidisciplinaire basée sur : la philosophie, la sociologie, la psychologie, le droit, la communication mais surtout sur des pratiques de la médiation.



© Yannis ARGYROPOULOS, Killington Studio

Elle s'inscrit dans la récente modification du Code judiciaire visant à résoudre les litiges de manière *déjudiciarisée* et, surtout, à essayer de réparer le lien social.

Nos agents confrontés à d'autres réalités médiationnelles acquerront de nouveaux apports théoriques et pratiques positifs pour toute l'équipe, mettront en exergue de nouvelles facettes de la médiation et dégageront des points communs de l'éthique et de la déontologie de tout médiateur.

Une deuxième année plus spécialisée et aux programmes plus approfondis, devrait normalement être organisée en médiation administrative.

Des stagiaires de médiatures étrangères et étudiants en Communauté française

Des collaborateurs des médiatures du Burkina et du Mali à la Communauté française

Dans le cadre des accords de coopération entre les services des médiateurs de la Région wallonne et du Grand-Duché de Luxembourg et les services des médiateurs du Mali et du Burkina Faso¹, des « stagiaires » issus de ces deux pays ont été accueillis par chaque médiation partenaire et par le service du médiateur de la Communauté française.

L'accord de coopération est centré sur l'implantation dans les médiatures du logiciel de gestion des réclamations, créé à l'initiative du médiateur de la Région wallonne et décliné déjà auprès de notre service et du médiateur du Grand-Duché de Luxembourg². La formation des agents afin de les familiariser à l'utilisation de ce logiciel et à sa méthodologie est au centre du projet.

Aussi, les stagiaires ont également été accueillis au sein de notre médiation afin de renforcer leurs compétences concernant le logiciel et d'échanger sur les expériences de médiation. Au-delà de cet aspect, c'est aussi la rencontre avec la Communauté française qui a fait partie du programme, par la visite, entre autre, de notre Parlement.

En 2007, d'autres « stagiaires » viendront en Europe et le logiciel sera alors opérationnel dans leurs médiatures.

De nouveaux échanges pourront avoir lieu sur l'utilisation au quotidien de cet outil et sur les changements d'organisation et de méthodes que cela peut provoquer pour les agents.



¹ Le Burkina Faso fait partie des pays prioritaires pour la coopération internationale de la Communauté française et de la Région wallonne. Le Mali est, quant à lui, une priorité pour le Luxembourg.

² Une mission d'étude a été confiée à la société qui a créé ce logiciel et celui-ci a été adapté en fonction des besoins spécifiques des médiatures du Mali et du Burkina.

1^e partie

Des étudiants questionnant la médiation en Communauté française

Echanges de pratiques, regards posés sur notre service, questionnement sur le métier, analyse de type juridique... les demandes d'étudiants parvenant au service du médiateur de la Communauté française sont diverses. La médiation est incontestablement un champ d'investigation et d'échanges.

Pour son travail de fin d'études, effectué dans le cadre d'un « séminaire de droit de l'arbitrage » portant sur « les modes alternatifs de règlement des litiges », une future licenciée en droit de l'UCL nous a interrogés sur le thème : « *L'Ombudsman, un Médiateur des temps modernes ?* ».

Les questions portaient plus particulièrement sur l'éventuelle coexistence d'une procédure pénale avec un processus de médiation, le caractère souhaitable ou non d'une réforme instaurant la suspension des recours administratifs ou judiciaires par la saisine du médiateur, les mesures éventuelles à prendre en vue d'améliorer l'efficacité de l'institution du médiateur de la Communauté française.

D'autre part, un étudiant en sciences politiques de l'UCL a réalisé un stage de trois semaines dans notre service. Il a procédé à une analyse du service du médiateur quant à ses relations avec le Ministère de la Communauté française. De plus, il a rencontré des hauts fonctionnaires de la Communauté française dans le but de relativiser ses constats.

Son analyse sociologique a porté sur plusieurs éléments dont :

- la concordance de nos objectifs (explicites et implicites) et ceux du Ministère ;
- l'impact potentiel de nos recommandations ;
- la qualification globale de nos relations avec le Ministère ;
- des pistes de réflexion visant à l'amélioration de nos relations avec les services communautaires.



© Yannis ARGYROPOULOS, Killington Studio

Ce travail fera l'objet, début 2007, d'une appréciation par un jury universitaire.

C. Les moyens financiers

En 2006, la dotation a augmenté de plus de 2 % par rapport à 2005 pour atteindre le montant de 1.225.000 €.

Cette dotation a été inscrite au programme 2 « Médiateur de la Communauté française » de la division organique 01 « Dotations au Parlement et au médiateur de la Communauté française » du budget initial 2006.

Cette inscription correspond à la volonté partagée de la médiatrice, du Parlement et du Gouvernement d'insister sur le caractère « quasi-parlementaire » du service du médiateur et, surtout, sur son indépendance financière. De plus, cette nouvelle allocation budgétaire du service du médiateur renforce la transparence et la spécialité budgétaires.

La dissolution du SACM (Service d'Appui aux Cabinets Ministériels, dissout en juillet 2005) a eu comme conséquence la transmission des obligations du Gouvernement à notre égard (location des bureaux de la médiation, frais connexes, places de parking...) au Ministère de la Communauté française.

Cette prise en charge financière (et celles des frais similaires du Délégué général aux droits de l'enfant et ceux du Corps interministériel des Commissaires de Gouvernement) se traduit par une seule allocation budgétaire de 433.000 € intitulée « loyers » du programme 7 « Corps interministériel des Commissaires de Gouvernement » de la division organique 11 « Affaires générales - Secrétariat général ». Il s'agit du montant ajusté du budget 2006.

On notera d'ailleurs l'excellente collaboration prévalant entre ces services dans le cadre d'un dialogue positif et constructif avec le Gouvernement communautaire, responsable de la location, et de ses différentes implications directes et indirectes.

Les comptes clôturés au 31 décembre 2005 sont transmis, pour examen et pour vérification, à la Cour des comptes selon l'article 12 du décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française. Les différents éléments constituant les comptes 2005 ont fait l'objet d'un rapport financier circonstancié du Bureau d'Etudes Comptables et Fiscales Florizoone.

En date du 24 octobre 2006, le Président de la Cour des comptes nous a informés de la clôture du contrôle des comptes de notre service.

« En l'absence de précision, dans le décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, sur la nature des comptes à rendre, la Cour constate que votre service présente un bilan et un compte de résultats suivant les schémas standardisés imposés aux entreprises soumises à la loi du 17 juillet 1975 relative à la comptabilité des entreprises. Par conséquent, le contrôle de la Cour ne peut porter que sur la justification des différentes rubriques de ces comptes. Les enregistrements comptables s'appuient sur des pièces justificatives. »

D. La communication

Nous avons déjà écrit précédemment combien il était difficile de médiatiser la médiation, puisqu'on sait bien il n'y a pas de médiation sans avoir au départ un problème, un litige, un différend...

C'est un mot qui « fâche » notre partenaire principal, à savoir : l'Administration dans ce dialogue incessant, dans cette diplomatie de la navette que nous tentons de maintenir entre le citoyen, le service administratif et le service du médiateur.

L'année dernière, nous avons lancé une campagne publicitaire dans la presse magazine et une série d'affiches. Deux axes de communication stratégiques ont été privilégiés en 2006 : l'activation des réseaux et une campagne de spots télévisés diffusés sur les chaînes locales.

L'activation des réseaux

Cette année, nous avons choisi d'opérer sur le long terme et d'activer les réseaux qui par effet « *boule de neige* » pourraient nous faire connaître à leurs membres, ainsi qu'aux publics qui les fréquentent.

Ainsi, dans un premier temps, nous avons entamé la rencontre du secteur jeunesse et nous comptons aborder successivement le monde de l'éducation permanente, de l'enseignement, du sport et de la santé.

A chaque fois, nous prenons contact avec les dirigeants pour tenter d'obtenir un temps de parole lors d'un Conseil d'Administration (ou d'une Assemblée générale), au cours duquel nous présentons le service, ses missions et sa méthodologie.

Nous cherchons alors à dégager des synergies, des articles dans les publications de chaque organisation, des liens avec les sites internet, la distribution de nos brochures de présentation aux membres...

L'activation des réseaux s'effectue aussi par la participation du service du médiateur à différentes activités organisées par ces publics, ainsi, à titre illustratif, le service du médiateur a participé à la fête anniversaire de la FAPEO (Fédération des Associations de Parents d'Elèves de l'Enseignement Officiel). Un axe ébauché est également celui de la présence du service du médiateur à divers salons où passent des « prescripteurs de médiation » et réclamants potentiels. Ainsi, le service du médiateur a participé pour la première fois au Salon Education du 18 au 22 octobre 2006. Nous reviendrons sur ces événements dans notre prochain rapport.

1^e partie



Les spots télévisés

Par ailleurs, nous avons choisi de diffuser des spots publicitaires sur le réseau des télévisions locales qui, en raison de leur proximité vis-à-vis du citoyen, nous semblaient représenter le vecteur idéal.

C'est ainsi que nous avons diffusé cinq spots au cours de la dernière semaine de juin et de la première semaine de septembre 2006 sur les douze télévisions locales, ce qui constituait quelque 1.500 passages sur antenne grâce au passage en boucle.

La réalisation de ces spots a été confiée, après appel d'offres, à DIVERCOM, la société de production de No Télé qui a réalisé la série, avec la collaboration de l'artiste comédien belge, Marc HOLLOGNE, créateur d'un concept original de « cinéma-théâtre ».

Cette démarche artistique utilise une combinaison de projections cinématographiques et de jeux d'acteurs, entrant et sortant de l'écran dans un foisonnement de techniques visuelles impressionnantes d'émotions et de drôleries.

Comme le dit Marc HOLLOGNE : « *Dans les spots que j'ai co-réalisés pour le service du médiateur, je navigue entre espace virtuel et réel et intervins un peu comme un passeur* ».

Le service du médiateur a été séduit par ce concept qui incarne bien la distance constructive avec les faits, propre à la philosophie de la médiation, le médiateur étant lui-même un « passeur » ou une « passerelle d'informations ou d'espérances », comme le dit si joliment le médiateur de la République française.

Le métier de médiateur traverse des univers, *a priori* différents et opposés, pour tenter de les concilier dans un contexte juste et positif.

C'est ainsi que cinq cas réels ont été mis en scène pour illustrer la diversité des interventions du médiateur : une famille d'accueil en difficultés, une homologation de diplôme hasardeuse, un dossier d'allocations d'études égaré, une fiche de salaire d'institutrice compliquée ou encore un stage de voile annulé.

L'humour et la pédagogie se rejoignent dans ces spots qui, par ailleurs, ont tenté de préserver un équilibre entre des cas où l'Administration avait raison et des cas où l'Administration a réparé une erreur ou apporté des précisions bien utiles aux réclamants en difficulté.

Au-delà du passage ponctuel de ces spots sur les télévisions communautaires, ceux-ci sont déclinés par le service du médiateur comme autant de supports aux événements auxquels il participe.

C'est ainsi que les spots sont présents sur le site internet du médiateur ou servent d'amorçage à une présentation-débat du service. La valeur humoristique et pédagogique permet à l'utilisateur-administré ou aux prescripteurs de médiation de comprendre de façon claire le rôle et les missions du service.

Le site internet

Le service du médiateur a également décidé de se doter d'un nouveau site internet plus convivial et interactif, en ligne depuis fin novembre.



Ce site présente bien entendu le service du médiateur, sa méthode de travail et son équipe, mais aussi ses domaines d'intervention avec des cas vécus, toutes les manières d'introduire une réclamation, notamment, via une réclamation en ligne, les cinq spots télévisés, une rubrique « Actualités » qui tient au courant des initiatives récentes du service du médiateur, une rubrique « Publications », un « Espace Presse » où des articles de présentation, un logo, des photos... peuvent être téléchargés et, enfin, une rubrique « Réflexions » qui reprend une série de textes concernant le métier du médiateur.

Le formulaire en ligne intelligent devrait permettre à l'utilisateur de déposer le plus simplement possible sa réclamation.

D'autre part, via un système CMS, le médiateur pourra actualiser lui-même son site et le faire évoluer en fonction de ses activités et des attentes des internautes.

Ce changement de forme et d'hébergement est aussi l'occasion de remercier une nouvelle fois les services du Parlement de la Communauté française qui ont, durant 3 ans, assuré l'hébergement et les mises à jour du site internet du médiateur.

Participation au Salon Education, une première pour le médiateur

Le service du médiateur a été présent pour la première fois au Salon Education qui s'est déroulé à Namur du 18 au 22 octobre 2006 à Namur-Expo. Une réelle occasion de rencontrer, de discuter et de découvrir les nombreux acteurs du domaine de l'éducation dans son sens large.

Cette action de visibilité est inscrite dans l'axe de communication privilégié par le service, à savoir multiplier et approcher les publics relais. Le Salon Education, vitrine très complète couvrant tous les domaines d'activité qui touchent de près ou de loin l'éducation, la formation et l'enseignement a été un lieu privilégié pour le médiateur de la Communauté française qui a engendré un nombre important de contacts. Cette expérience, en cours d'évaluation au moment d'écrire le rapport, sera enrichissante pour des participations futures à d'autres salons qui permettent un contact direct avec le public, élément essentiel dans un métier où la relation entre les acteurs est centrale. Expérience intéressante à suivre...

2^{ème} PARTIE



Le paysage de la médiation en 2006

La médiation parlementaire n'est pas un mode alternatif de résolution des litiges isolé dans un espace intersidéral. Au contraire, elle s'intègre dans un réseau de plus en plus dense de médiations de différentes natures, tant dans notre pays qu'à l'étranger.

Parmi les nouveautés de cet exercice, nous épingleons successivement : la médiation judiciaire, les modifications du décret flamand, le renforcement des pouvoirs du service de médiation pour les Télécommunications, l'effervescence de la médiation dans tous les domaines et la confusion qui peut en naître dans l'esprit du citoyen, avec comme réponse le renforcement des collaborations et le travail en réseaux.

Au tout début de ce troisième rapport, nous avons voulu faire le point sur le paysage de la médiation, en Belgique tout au moins, puisque ce paysage évolue constamment aux différents niveaux de pouvoir et dans différentes directions et donne du grain à moudre à notre réflexion.



A. La loi « modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation »

Durant ces derniers mois, les autorités fédérales ont organisé une campagne de promotion sans précédent, visant à faire savoir l'intégration dans le Code judiciaire d'une médiation organisée.

Et ceci, non seulement en matière familiale (fait acquis dès 2001), mais également dans les litiges civils, commerciaux et de droit social.

Certes, la loi qui a généralisé la possibilité de recourir à une médiation organisée fut promulguée dès le 21 février 2005¹, mais elle n'est entrée complètement en vigueur qu'au dernier jour de l'exercice couvert par notre précédent rapport, et surtout, la campagne d'information n'a battu son plein qu'à partir de la mi-2006.

« *La médiation, une alternative au tribunal* ».

Ou, plus direct encore : « *Evitez le tribunal, faites appel à un médiateur* ».

Tels sont les principaux slogans utilisés par cette campagne.² Ils expriment toute la confiance des autorités fédérales en la médiation et l'intérêt qu'elle représente à leurs yeux, notamment pour désengorger les cours et tribunaux, tout en assurant la paix sociale et en garantissant les droits de tout un chacun.

Mais quel impact cet événement peut-il avoir sur la médiation parlementaire et sur un service comme celui du médiateur de la Communauté française ?

On pourrait dire que l'impact est double.

Tout d'abord le message est encourageant pour tous les médiateurs, quel que soit leur « secteur d'activité ».

La confirmation des choix opérés ces dernières années en faveur de la médiation en général par les gouvernants successifs, à tous les niveaux de pouvoir, constitue en effet par elle-même un très réel encouragement et une marque de confiance. Le message est bien sûr également destiné à sensibiliser tous nos concitoyens au recours à la médiation, quels que soient

leur qualité ou leur rôle dans une situation donnée (l'on peut avoir tour à tour plusieurs « casquettes » : particulier, mandataire public, avocat, expert, magistrat, agent de l'Administration...). Pour cette raison aussi, il ne peut être que fort bien accueilli par les médiateurs.

En revanche, ce même message pourrait brouiller la notion de médiation dans l'esprit du citoyen. Par sa simplicité et l'utilisation sans nuance d'une dénomination déjà largement employée par ailleurs, le message occulte les différences entre « des » médiations qui ont été mises en place ces dernières années par les autorités publiques elles-mêmes. Nous l'avons évoqué plus haut.

Pour dire les choses clairement, la médiation du Code judiciaire n'est pas la médiation institutionnelle pratiquée par les médiateurs parlementaires.

Autrement dit encore, la loi du 21 février 2005 ne concerne pas directement le service du médiateur de la Communauté française.

Médiation et ... médiation

Dès notre tout premier rapport annuel, nous avons voulu prévenir toute confusion et préciser les différences existant entre les deux types de médiation que nous avons alors respectivement désignés sous les vocables de « *médiation dans la sphère privée* » et « *médiation dans la sphère publique* ».³

Aux différences, épinglees dans le premier rapport et découlant naturellement de ces contextes distincts, il faut en outre ajouter les missions spécifiquement attribuées aux médiateurs parlementaires.

Rappelons, en effet, qu'ils se sont vus confier un rôle de « vecteur d'amélioration » du fonctionnement des services administratifs, au moyen notamment des pouvoirs de recommandation dont ils ont été dotés, ainsi d'ailleurs que de certains pouvoirs d'instruction auprès de l'Administration (constat dans les locaux de l'Administration, levée du secret professionnel des agents, imposition de délais de réponse, exigence de la production de documents...).

¹ loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation (Mon.b. 22 mars 2005)

² <http://www.mediation-justice.be> (à la date du 30 août 2006)

³ Rapport annuel du service du médiateur (septembre 2003-septembre 2004), PCF, doc. 59 (2004-2005) N°1, 19 janvier 2005, p. 20

L'origine de ces derniers, doit être identifiée dans la volonté de placer, autant que possible, les protagonistes sur un pied d'égalité.

Rien de tel (c'est-à-dire : ni missions, ni habilitations, ni nécessités semblables), bien sûr, pour la médiation « privée » désormais organisée par le Code judiciaire.

A toutes ces différences, qui traduisent en fait une différence de rôle et de nature, la loi du 21 février 2005 ne change rien, puisqu'elle ne concerne qu'une médiation « privée ».

De ce point de vue, on pourrait dire que cet événement n'est d'aucune incidence sur le travail du service du médiateur de la Communauté française et de ses homologues aux autres niveaux de pouvoir.

Pour autant, outre les aspects positifs de la campagne à laquelle elle a donné lieu et que nous avons relevés ci-dessus, l'adoption de la loi du 21 février 2005, n'est pas sans intérêt pour les médiateurs parlementaires, comme nous allons le voir.

Une médiation qui suspend la prescription du droit d'agir

Ainsi, par exemple, on notera avec un très vif intérêt que 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.⁴

Mieux encore, la seule proposition d'y recourir formulée par un des protagonistes a le même effet durant un temps limité.⁵

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.⁶

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.

En réalité, cette préoccupation n'est pas nouvelle : une recommandation en faveur de la suspension des recours a été formulée à la Chambre des représentants dès le tout premier rapport du Collège des médiateurs fédéraux (rapport annuel 1997, n° 1.1.4, p. 21 et n° 3.4, p. 188) et a été rappelée dans tous les rapports qui ont suivi, jusqu'aux derniers publiés⁷, la question étant restée en l'état.

⁴ Art. 15 de la loi (nouvel art. 1731 § 3 du Code judiciaire) : « *la signature du protocole [de médiation] suspend le cours de la prescription durant la médiation* ».

⁵ Un mois. Art. 14 de la loi (nouvel art. 1730 § 3 du Code judiciaire).

⁶ Art. 18 de la loi (nouvel art. 1734 § 5 du Code judiciaire).

⁷ « R.G. 97/04 » Rapport annuel 2004 du Collège des médiateurs fédéraux, p. 125, et annexe au rapport annuel 2005, p. 153. Cette dernière source précise que la recommandation jouit d'un état « prioritaire » et que la Commission des pétitions de la Chambre des représentants en a été saisie le 1^{er} juin 2005

L'adoption et l'entrée en vigueur de la loi du 21 février 2005 est évidemment une raison on ne peut plus pertinente de rouvrir et d'approfondir cette question.

Rejoignant notre homologue fédéral, nous en faisons la recommandation à l'occasion du présent rapport. Il appartient au pouvoir politique de déterminer à quel niveau de pouvoir il revient de mettre, le cas échéant, en œuvre une telle recommandation, en fonction des compétences respectives des composantes de la Belgique fédérale.

Recommandation 2006/2 : Suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.

A l'instar du Collège des médiateurs fédéraux, le service du médiateur de la Communauté française recommande au Législateur d'adopter le principe de la suspension des délais de recours juridictionnels pendant toute la durée de la saisine du service du médiateur, suivant un principe et un mécanisme semblables à ceux adoptés par la récente loi du 21 février 2005, modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation.

Le cas échéant, en fonction des compétences respectives des composantes de l'État, et suivant sa souveraine appréciation, le Parlement de la Communauté française pourra relayer cette recommandation auprès de la Chambre des représentants, ou de toute autre autorité qu'il jugera opportun de saisir.

B. La médiation parlementaire en particulier : modifications du décret flamand

Pour ce qui concerne plus particulièrement la médiation parlementaire, on notera que sont intervenues au cours de cet exercice deux modifications importantes dans le décret de notre homologue flamand, le vlaamse ombudsdienst.

Un processus de médiation complété

La première de ces modifications (chronologiquement parlant)⁸ met à la disposition de la médiation institutionnelle, et donc des citoyens qui y ont recours, un nouveau type d'outil.

Ce processus nouveau, adopté - à l'unanimité ! - suite au constat qu'un certain nombre de réclamations considérées comme fondées ne recevait pourtant pas satisfaction, a été qualifié par le Législateur flamand de « tentative de conciliation ultime » (*ultieme bemiddelingspoging*).

Concrètement, lorsque l'Administration persiste à refuser d'appliquer la recommandation du médiateur, fondée sur une norme juridique, le ministre fonctionnellement compétent doit répondre au médiateur par une note « solidement fondée » (*grondig gemotiveerde nota*).

Cette réponse doit être faite dans les quarante jours qui suivent le rapport dont le médiateur a saisi le ou la ministre concerné-e. Le médiateur fait alors suivre son rapport et la note du ou de la ministre (sans possibilité d'identification du réclamant et des agents concernés) au président du Parlement, qui transmet le tout à la Commission Parlementaire compétente.

Il revient à celle-ci d'apprécier les éventuelles mesures à prendre.

Les auteurs de la proposition de décret adopté par le Parlement flamand ont vu dans cet outil deux avantages importants⁹ :

- premièrement, l'incitation renforcée faite au ministre d'arriver à une solution consensuelle avec le réclamant, et/ou à travailler plus rapidement à une solution, que celle-ci nécessite ou non une adaptation de la réglementation apparaissant comme déficiente ;
- deuxièmement, dans le cas où une procédure judiciaire offrirait l'unique expédient, la note soigneusement argumentée du ou de la ministre permettrait au réclamant de recourir aux conseils d'un avocat en toute connaissance de cause.

⁸ Décret du 9 décembre 2005, modifiant le décret du 7 juillet 1998 instaurant le service de médiation flamand / Decreet houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de vlaamse ombudsdienst (Mon.b. 12 janvier 2006)

⁹ Vlaams Parlement, Stuk 440 (2004-2005) Nrs 1,2,3

Un champ de compétences consolidé

La deuxième modification au décret organique de notre homologue flamand adoptée dans le courant de cet exercice, est non moins importante et intéressante, puisqu'elle porte sur le champ de compétences de ce service de médiation parlementaire¹⁰.

L'objectif du changement adopté à l'unanimité (!) par le Parlement flamand était de ne pas voir ce champ d'intervention se réduire par l'effet d'un arrêt de la Cour de Cassation du 10 juin 2005.¹¹

En quelques mots, voici l'espèce qui donna lieu à cette jurisprudence : dans le cadre d'un marché public, une société flamande de logement social, constituée sous la forme de société anonyme, avait refusé de prendre en considération l'offre de prix d'une entreprise de construction.

Celle-ci avait demandé au Conseil d'Etat d'annuler ce refus. La société de logement social avait contesté la compétence du Conseil d'Etat, mais celui-ci avait rejeté ce déclinatoire, affirmant que la société de logement social était bien une *autorité administrative*, au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat : il relevait que la société de logement social, malgré sa forme de société anonyme, avait été créée par une autorité administrative, était soumise à un contrôle important de cette autorité, était par elle investie d'une mission d'intérêt général et pouvait prendre des décisions obligatoires à l'égard de tiers.

C'est précisément ce dernier point qu'a réfuté la Cour de Cassation : elle a jugé que la société de logement social n'était pas dotée d'un « pouvoir d'imperium » et ne pouvait, par conséquent, être tenue pour une « autorité administrative » au sens de l'article précité. Le Conseil d'Etat ne pouvait donc connaître de la demande en annulation et devait se déclarer incompétent.

Pour apprécier l'incidence de cet arrêt de la Cour de Cassation sur la mission confiée au vlaamse ombudsdienst, il faut se rappeler que le décret organique de celui-ci, avant sa récente modification, déterminait le champ d'intervention du médiateur par référence aux « autorités administratives » de la Communauté ou de la Région flamande (*administratieve overheid*), en renvoyant expressément au sens que l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat confère à cette notion. Or, on sait que cet article ne donne aucune définition : c'est donc la jurisprudence du Conseil d'Etat, fluctuante, qui détermine les contours de cette acception, et par voie de conséquence, du champ d'intervention du vlaamse ombudsdienst.¹² Par ailleurs, comme on vient de le constater, la Cour de Cassation influe à l'occasion sur cette jurisprudence.

L'impossibilité pour le citoyen de porter plainte devant le médiateur parlementaire à propos du fonctionnement d'une société publique de logement social, en conséquence de l'arrêt de la Cour du 10 juin 2005, a été jugée inacceptable pour les parlementaires flamands au regard de la protection des droits des citoyens.

C'est la raison pour laquelle ils ont opéré, dans le décret organique du vlaamse ombudsdienst, une modification qui soustrait désormais le champ d'application à toute influence extérieure : *exit*, donc, la notion d'autorité administrative (*administratieve overheid*), le Législateur flamand lui substituant celle d'instance administrative (*bestuursinstantie*), notion définie de manière plus précise dans le décret tel que modifié. Sans retenir ici et analyser minutieusement cette définition, nous noterons qu'elle comporte notamment la mention suivante :

« [...] Pour l'application du présent décret, on entend par 1^o instance administrative :

a) une personne morale créée par ou en vertu de la Constitution, d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance ;

¹⁰ Décret du 23 juin 2006, modifiant le décret du 7 juillet 1998 instaurant le service de médiation flamand / Decreet houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling vans de vlaamse ombudsdienst (Mon.b. 1er septembre 2006).

¹¹ Dans le cadre du présent rapport, nous nous contenterons de rappeler brièvement les circonstances qui ont induit ce changement. Pour plus de détails, et en particulier pour apprécier de manière précise les nouveaux contours du champ de compétences du vlaamse ombudsdienst, le lecteur pourra se référer utilement aux documents du Parlement flamand : Vlaams Parlement, Stuk 794 (2005-2006), Nrs 1, 2, 3, en handelingen van de 51^{ste} plenaire vergadering, zitting 2005-2006, 14 juin 2006, blz 22 en 24

¹² Mais aussi, pour les mêmes raisons, du médiateur wallon et du Collège des médiateurs fédéraux (voir à ce sujet l'analyse faite dans notre premier rapport annuel, (PCF, doc 59 (2004-2005) – N°1, p. 31 et suivants)).

- 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. [...] »¹³ ;*

Il est trop tôt, nous semble-t-il, pour tirer toutes les leçons de cette deuxième modification décrétales, comme d'ailleurs de la première. Cependant, en raison de ses implications importantes pour la médiation institutionnelle à l'usage de tous les administrés connaissant des difficultés avec une instance administrative flamande, elle méritait selon nous de retenir notre attention.

Les membres du Parlement de la Communauté française se rappelleront qu'il fut question, dans notre premier rapport annuel, de la mise en perspective de l'article 1^{er} du décret organique de notre propre service, et des imperfections que comporte la définition qui y est faite des services administratifs de la Communauté française.¹⁴

Dans cette ligne, la modification qui a été adoptée en Flandre a une résonance toute particulière : d'abord il est évident que l'évolution jurisprudentielle qui en fut la cause induit des modifications dans les suggestions que nous faisons, sans cependant en changer l'esprit, mais en le confortant au contraire. Ensuite pour évaluer l'intérêt de la solution adoptée en Flandre, il faut avoir à l'esprit que les Communautés sont davantage des pouvoirs normatifs et subventionnants que des opérateurs... Enfin, le service du médiateur de la Communauté française dit clairement sa préférence pour une solution qui soit symétrique à la Communauté, à la Région et au Fédéral.

A l'évidence, la question est donc à explorer...

C. La médiation publique sectorielle : renforcement des pouvoirs du service de médiation pour les télécommunications en faveur d'une meilleure protection du citoyen-consommateur

Durant l'exercice écoulé, une autre modification législative a été apportée aux règles de fonctionnement d'un médiateur institutionnel : la loi du 27 décembre 2005¹⁵ a introduit deux dispositifs nouveaux visant une meilleure protection du consommateur :

- dans certaines conditions (défaut de réponse dans un certain délai), l'opérateur télécom est tenu d'exécuter la recommandation formulée par le médiateur, dans sa partie spécifique et personnelle au plaignant concerné ;
- la procédure de recouvrement éventuellement mise en action par l'opérateur est désormais suspendue par la saisine du médiateur, ceci pour une durée maximale de quatre mois, ou jusqu'à ce que le médiateur formule une recommandation, ou encore jusqu'à ce qu'un accord amiable intervienne. De l'avis du médiateur, cette disposition « *permet au service de médiation d'intervenir sereinement sans que des pressions ne soient exercées sur le plaignant.* ».

Pour plus de détail, nous renvoyons au rapport annuel 2005 du service de médiation pour les télécommunications (p.33), non sans mentionner encore les conclusions que celui-ci tire des modifications qui viennent d'être relatées :

« *On ne peut que se réjouir du fait que le Législateur réponde aux besoins spécifiques des consommateurs par le biais de dispositions organisationnelles facilitant, pour le service de médiation, l'exercice de sa mission.* ».

¹³ Décret du 23 juin 2006, mieux référencé ci-avant, art. 2bis. - traduction officielle parue au Moniteur belge du 1^{er} septembre 2006.

¹⁴ Service du médiateur de la Communauté française, premier rapport annuel, (PCF, doc 59 (2004-2005) – N°1, p. 31 et suivantes)

¹⁵ Loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses (Mon.b. 30 décembre 2005), art. 31

D. Médiation, le printemps prolongé

L'institution de l'ombudsman, « celui qui parle au nom des autres... », trouve son origine – on le sait – en Suède au début du 19^e siècle. Ce n'est cependant que dans la seconde moitié du 20^e siècle qu'elle se met en place dans le monde anglo-saxon et dans nombre de pays d'Europe occidentale, plus tard encore en Belgique. Se sont ainsi successivement mis en place :

- le Service flamand de médiation (vlaams ombudsdienst) – décret de 1992 modifié par le décret du 7 juillet 1998 ;
- le médiateur de la Région wallonne – décret du 22 décembre 1994 modifié par les décrets du 6 février, du 26 juin 1997 et du 7 mars 2004 ;
- le Collège des médiateurs fédéraux – loi du 22 mars 1995, modifiée par la loi du 11 février 2004 ;
- le service du médiateur de la Communauté française – décret du 20 juin 2002.

En Communauté germanophone, un service de renseignement et de communication, intégré au Gouvernement et au Ministère, reçoit les pétitions et recherche les solutions. Enfin, la Déclaration de Politique Régionale prévoit la mise en place en 2005 de services de médiation pour la Région de Bruxelles-Capitale et pour la COCOF.

En réalité, la Région a adopté une ordonnance qui prévoit la création de services de plaintes au sein du Ministère et de chaque OIP. Il ne s'agit donc pas d'un service de médiation parlementaire et rien n'existe à ce jour pour la COCOF, ce qui n'est pas sans poser problème.

En effet, fin 1992, lors des accords de la Saint-Michel et de la Saint-Quentin, la Communauté française a transféré, pour des raisons strictement budgétaires, l'exercice de certaines compétences, notamment dans les matières personnalisables, à la Région wallonne et à la COCOF. Si un citoyen est aujourd'hui confronté à un problème de cette nature, il aura ou non une possibilité de résolution non contentieuse de son conflit, selon que le différend trouve son origine en Wallonie ou à Bruxelles !

Indépendamment de la situation bruxelloise, on pourrait croire que la médiation institutionnelle couvre aujourd'hui l'ensemble du pays et qu'elle peut désormais atteindre sa vitesse de croisière et sa maturité.

Ce serait faire fi de toutes les autres formes de médiation et des initiatives récentes qui, dans le but louable d'offrir au citoyen une médiation plus spécifique et donc plus adaptée à chaque cas particulier, viennent compliquer chaque jour le paysage – et la perception – de la médiation.

On connaissait déjà la médiation dans les domaines : familial, conjugal, scolaire, hospitalier, interculturel, commercial, pénal, désendettement, entreprises publiques (Poste, SNCB, télécommunications...) ou secteurs d'activité privés (banques, assurances, travail intérimaire...), voire secteur public en particulier comme les pensions. Sans parler des médiateurs communaux, plus nombreux en Flandre, et des médiateurs sociaux mis en place à Bruxelles notamment au terme des contrats de sécurité, puis des contrats de société.

La médiation continue à bourgeonner et à éclore : les médiateurs de l'intégration sociale, la loi sur la médiation intégrée dans le Code judiciaire, dont nous parlons en début de chapitre, les projets de « conciliateur » fiscal pour le contribuable ou de « médiateur d'entreprise » désigné par le tribunal de commerce en remplacement de la procédure de concordat judiciaire... et même en Communauté française, un rôle de médiation attribué aux commissaires du Gouvernement auprès des établissements supérieurs d'enseignement artistique et un Bureau de Conciliation créé au sein même du Ministère de la Communauté française et de sa Direction générale de la Culture pour recueillir les plaintes des usagers culturels.

Le printemps de la médiation se prolonge en pleine effervescence !

La confiance des autorités publiques et leur encouragement à recourir à la médiation comme alternative au contentieux constituent un indéniable soutien à nos services, mais ne facilitent pas nécessairement la compréhension du citoyen. Des différences notables existent entre tous ces types de médiation et les distinguent aussi souvent de la médiation parlementaire dont les caractéristiques sont : l'indépendance de toute autorité, l'impartialité, la gratuité, la confidentialité, l'accessibilité et l'absence de formalisme, mais aussi l'absence de force contraignante de ses recommandations et son autorité purement morale.

Réseau informel auquel se sont affiliés librement tous les médiateurs institutionnels (parlementaires, des entreprises publiques, du secteur public, des villes et des communes,

surtout en Flandre...), ainsi que plusieurs médiateurs du secteur privé, la CPMO¹⁶ « *tend à adopter une position commune à l'égard de divers sujets susceptibles de promouvoir le bon fonctionnement des services de médiation et de stimuler la réflexion sur les thèmes indispensables au bon accomplissement de leurs missions* ». ¹⁷

Même si tous les membres se sont accordés sur les principes généraux, à savoir l'ombudsman en tant qu'instance de recours au service du public, le service de médiation en tant qu'instance indépendante, l'ombudsman et ses fonctions d'investigation et d'appréciation et la publication d'un rapport par l'ombudsman, les caractéristiques de leur nomination, de leur rémunération, leurs pouvoirs et habilitations réels... apparaissent fort différenciés.

Il n'est pas ici question de remettre en cause l'appartenance du service du médiateur de la Communauté française à la CPMO, qui par ailleurs est sur le point de produire un travail intéressant avec la réalisation d'un site portail.

Toutefois, compte tenu de ce qui précède et malgré tout l'intérêt de la démarche avec des mots-clés qui devraient permettre à l'utilisateur de retrouver automatiquement le médiateur auquel il doit s'adresser, il ne s'agira pas réellement d'une cartographie de la médiation en Belgique qui couvrirait tous les aspects de la fonction.

A côté de la CPMO, on trouve déjà une Union des médiateurs professionnels qui semble contester vivement le fait que de nouveaux médiateurs apparaissent qui ne seront pas médiateurs à temps plein mais qui exerceront leur activité de manière accessoire, comme les avocats ou les notaires...

La médiation judiciaire prévoit, quant à elle, d'agréer les médiateurs qui pourront intervenir dans la procédure nouvellement mise en place.

Si on ne peut que se réjouir du recours de plus en plus fréquent à cette forme alternative et non contentieuse de résolution des conflits qu'est la médiation, en ce sens qu'elle évite

la judiciarisation à tous crins avec une dérive « à l'américaine », elle est aussi le témoin de ce qu'aujourd'hui chacun entend faire respecter, à bon escient ou non, ce qu'il considère comme ses droits fondamentaux.

Cependant, la multiplication des organes chargés d'opérer cette mission et de rencontrer ce nouveau besoin rend le paysage de la médiation particulièrement opaque et, Michèle GUILLAUME-HOFNUNG dans son livre sur la médiation¹⁸ le craint en raison de la pauvreté de la réflexion conceptuelle qui affecte le processus de création du droit et du confort que permet l'utilisation d'une appellation attrayante et non protégée.

Elle termine sur ces mots : « *La médiation civique est probablement la grande aventure sociale de notre siècle, la garantie de ce qui fait notre humanité : le caractère éthique de la communication. Elle reste encore à faire, la réflexion ne peut que contribuer à bien la faire. Quand la médiation aura été détruite, aura-t-elle une autre chance ?* »... et conclut de manière fort pessimiste : « *La grande braderie de la médiation aura-t-elle lieu ?* ». Dix ans plus tard, la question garde toute sa pertinence.

Sans aller aussi loin dans cette interrogation existentielle du médiateur, nous pensons qu'il est urgent de clarifier le paysage à l'intention des citoyens. Si le médiateur est un « passeur » ou une « passerelle d'information et d'espérance », il ne faudrait pas que les médiations elles-mêmes deviennent un labyrinthe à l'instar de nos institutions belges.

Cet effort et cette réflexion doivent-ils être menés au départ de la CPMO ou à côté, avec l'ensemble des médiateurs institutionnels ?

La CPMO pourrait-elle être à l'origine d'une véritable cartographie de la médiation en Belgique, sans tomber dans le travers des querelles de nature corporatiste ?

La question est posée... Une première réponse peut être trouvée dans les développements de réseaux et les collaborations entre médiatures, tant en Belgique qu'à l'étranger.

¹⁶ Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans.

¹⁷ Rapport annuel 2005 du Service de médiation Pensions.

¹⁸ Que sais-je ? – Presses universitaires de France – 1995.

E. Renforcer les collaborations, travailler en réseau, rechercher des solutions dans la complexité !

Si la multitude de médiateurs peut être vue comme un obstacle pour le citoyen - recherchant dans les labyrinthes des champs des compétences le médiateur *ad hoc* -, la coopération et le travail en réseau effectué par les divers médiateurs est un réel outil positif pour l'administré.

Cette collaboration entre médiateurs se marque à plusieurs niveaux.

Du simple transfert des dossiers...

Le niveau le plus élémentaire est sans doute les transferts de dossiers opérés entre médiateurs. C'est ainsi que le service du médiateur de la Communauté française, à l'instar de ses homologues, transmet systématiquement les dossiers qui lui parviennent en dehors de sa compétence au médiateur qui pourra le traiter réellement. Le citoyen est informé de la démarche effectuée et les tracasseries d'ordre administratif diminuent pour le demandeur d'aide !

... aux permanences décentralisées en guichet unique

Les permanences décentralisées organisées conjointement par le Collège des médiateurs fédéraux, le médiateur de la Région wallonne et le service du médiateur de la Communauté française, renforcent le partenariat entre médiateurs et l'accessibilité de leurs services pour les citoyens. Aussi, un « guichet unique » permettant au citoyen de déposer sa plainte quel que soit le niveau de pouvoir auquel elle se réfère, existe depuis mai 2004 tant à Bruxelles qu'en Wallonie¹⁹.

Au-delà de la simplification quant au traitement de sa réclamation, ces permanences décentralisées sont un réel dispositif d'accessibilité pour le citoyen, plus proche de son lieu d'habitation ou de travail et permettant un contact direct avec les collaborateurs des médiateurs.

On notera aussi que ce dispositif commun vise également une diminution des coûts tant humains (nombre d'agents présents dans les permanences décentralisées) que ceux liés à la communication de ces événements.

Seules 11 réclamations concernant les compétences de la Communauté française ont été déposées lors des permanences décentralisées. Malgré ce faible résultat en nombre, le service du médiateur ne compte pas diminuer la fréquence des permanences, voyant dans celles-ci une réelle plus-value pour l'administré et un moins grand formalisme pour les personnes démunies face à l'écrit.

Ainsi, si l'expérience commune n'a sans doute pas encore engendré tous les effets escomptés, tout du moins en terme de visite et de notoriété, celle-ci se doit d'être évaluée en fonction des axes stratégiques de chaque médiateur, de l'intérêt pour le citoyen, des coûts d'un tel processus.

Pour l'avenir, nous envisageons d'élargir ces permanences à d'autres médiateurs et de tenir certaines permanences thématiques, par exemple pour ce qui nous concerne, en les réservant aux problèmes d'enseignement et de droit scolaire.

De l'intermédiation...

Quand les citoyens sont confrontés à des dossiers de nature complexe, à des difficultés se rapportant à des services administratifs de plusieurs pouvoirs, l'intermédiation que peuvent jouer les services des médiateurs peut être un réel levier pour débloquer la situation.

C'est ainsi que la collaboration directe du service avec d'autres médiateurs se concrétise. Le partenariat le plus fréquent est celui développé avec le médiateur pour les Pensions concernant les dossiers des personnels de l'enseignement. Mais des collaborations avec d'autres médiateurs trouvent également place, par exemple avec le médiateur de la Région wallonne pour des dossiers liés à la formation professionnelle ou avec le Collège des médiateurs fédéraux pour des questions liées au statut de certains étudiants ou encore, même si elles se sont avérées plus rares, les collaborations avec le médiateur flamand comme dans les dossiers de l'aide à la jeunesse.

... aux réseaux transfrontaliers et internationaux

Enfin, le médiateur de la Communauté française s'inscrit dans divers réseaux, transfrontalier comme celui de la Grande Région, internationaux comme celui de l'AOMF et de l'IIO, toujours dans le même esprit : renforcer les liens, la lisibilité et la force des médiateurs afin d'offrir aux citoyens de réels espaces de médiation institutionnels et par là-même de renforcer la confiance entre Administration et administrés.

¹⁹ Les permanences décentralisées ont lieu tous les quinze jours dans les lieux suivants : Namur, Liège, Mons, Charleroi, Marche-en-Famenne et également à Bruxelles où le service du médiateur de la Communauté française reçoit les réclamations concernant le médiateur de la région wallonne.

F. Les relations internationales

La Grande Région

La Grande Région regroupe la Sarre, la Lorraine, le Grand Duché de Luxembourg, la Rhénanie Palatinat, la Région wallonne, la Communauté française de Belgique et la Communauté germanophone.

Les médiateurs de la Grande Région se sont réunis à Trèves en 2003 et à Luxembourg en 2004 pour signer officiellement une déclaration commune fondant le Réseau des Médiateurs de la Grande Région.

Cette déclaration commune revêt quatre objectifs : la collaboration des services de médiation lorsqu'une réclamation porte sur une question transfrontalière ; l'assistance dans le traitement de réclamations qui concernent une région partenaire ; le débat de réclamations qui présentent un intérêt commun et l'augmentation de l'information au public sur les médiations compétentes pour le traitement des différends.

Les flux transfrontaliers augmentent, la mobilité des citoyens est importante entre les régions constitutives de cet espace. Les médiateurs du Réseau de la Grande Région, même s'ils ne recueillent pas aujourd'hui énormément de réclamations transfrontalières, ont tout intérêt à collaborer et rendre plus performant le Réseau des Médiateurs. Aussi, diverses actions sont menées en ce sens.

En mars 2006, au Parlement wallon à Namur, à l'initiative de Frédéric BOVESSE, le médiateur wallon qui est aussi à présent le coordinateur du Réseau des Médiateurs de la Grande Région, s'est tenue une réunion sur le thème : « La médiation : vers une citoyenneté transfrontalière renforcée ».

Des collaborateurs des médiatures de la Région wallonne, du Grand Duché de Luxembourg et de la Communauté française, s'étaient réunis plusieurs fois pour préparer des positions communes sur base d'échanges d'expériences concernant les publics fragilisés, les étrangers et le domaine de l'enseignement et de la formation.

Ce dernier point a été présenté par Jean-Marie LIENARD, conseiller au service du médiateur de la Communauté française.

Après avoir situé le contexte institutionnel de l'enseignement en Belgique, il a rappelé les principaux types de réclamations visant l'Administration de l'Enseignement reçues en notre service, en citant des cas réels concernant soit des Luxembourgeois, soit des étudiants de Rhénanie Palatinat pour démontrer qu'en matière d'équivalences, il faut à la fois comparer la durée des études mais aussi les systèmes scolaires en toute connaissance de cause.

Il a mis un accent tout particulier sur la recommandation en équité, moyen exceptionnel dont disposent les médiateurs, avant que soit abordée la médiation dans le champ de la formation.

Participaient à cette manifestation :



Ulrich GALLE (médiateur de la Rhénanie Palatinat), Michel SIRONNEAU (délégué aux relations internationales du médiateur de la république française), Marc FISCHBACH (médiateur du Grand Duché de Luxembourg), Marianne DE BOECK (médiatrice de la Communauté française), Frédéric BOVESSE (médiateur de la Région wallonne), Catherine DE BRUECKER (médiatrice fédérale), Stefan FEILER (directeur de la représentation de la Sarre) et Jean-Marie HANNESSE (médiateur pour les pensions).

2^e partie



Jean-Marie LIENARD présente la médiation dans l'enseignement en Communauté française.

Au-delà de la manifestation, en toile de fond, c'est l'intérêt des échanges et de la rencontre entre collaborateurs des diverses médiatures qui apparaît. S'enrichir des pratiques des uns et des autres, amener des questionnements, susciter le débat afin de s'ouvrir à de nouvelles dimensions de la médiation et à d'autres acteurs, bref stimuler le travail en commun et renforcer le Réseau !

Lors de cette réunion à Namur, une résolution commune a été adoptée renforçant les principes communs à l'ensemble des membres du réseau des médiateurs (indépendance, impartialité, accessibilité). Diverses actions seront encore entreprises afin de sensibiliser les citoyens et acteurs économiques à l'existence du Réseau : d'établissement d'un inventaire avec les acteurs de terrain des problèmes rencontrés et sensibilisation par chaque médiature de son niveau de pouvoir de la démarche du Réseau. Finalement, un séminaire à portée internationale devrait être organisé en 2008 au Luxembourg... à suivre donc.

L'AOMF

Le 4^{ème} Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie s'est tenu à Paris, les 28, 29 et 30 novembre 2005, à l'invitation de Jean-Paul DELEVOYE, médiateur de la République française.

Une quarantaine de délégations venues de trente pays ont participé à cet important congrès qui a vu un renouvellement du Conseil d'Administration et des décisions prises en vue d'un plus grand professionnalisme et d'une plus grande transparence de la comptabilité.

Désormais, Jean-Paul DELEVOYE assurera le secrétariat permanent de l'AOMF.

Inaugurant les travaux, le médiateur de la République a mis en évidence « *une société en perte de repères, marquée par le doute, le repli sur soi, l'égoïsme... Partout se posent, ou vont se poser, les mêmes questions : comment répondre au besoin de médiation qui s'exprime dans tous les domaines et à tous les niveaux ? Comment concilier le besoin d'ordre et de sécurité individuelle et collective avec les exigences de libertés supplémentaires ? Comment répondre, avec nos instruments moraux traditionnels, aux bouleversements considérables induits par l'évolution scientifique, en particulier dans le domaine des sciences du vivant ? Comment, surtout, trouver les instruments de régulation indispensables pour que la mondialisation ne soit pas seulement celle des marchés financiers, des produits et des modes, mais qu'elle soit aussi celle des progrès partagés, de la solidarité, du dialogue des civilisations et de la diversité culturelle ?* »

Le Conseil d'Administration a également été renouvelé et placé sous la présidence de Madame DIAKITE FATOUMATA N'DIAYE, médiatrice de la République du Mali.



Madame DIAKITE FATOUMATA N'DIAYE et Madame Marianne DE BOECK.

Notons également que nos amis Frédéric BOVESSE, de la Région wallonne et Marc FISCHBACH, du Grand Duché de Luxembourg ont été appelés au Conseil d'Administration de l'AOMF.

Ce nouveau Conseil d'Administration se penche actuellement sur la réforme des statuts de l'association et, notamment, sur la qualité des membres votants ou non votants, problème délicat s'il en est, en fonction du degré d'indépendance du médiateur par rapport au pouvoir exécutif de son pays.

Ces trois jours de discussions et d'échanges d'expériences ont été rehaussés par des interventions d'orateurs comme Robert BADINTER, ancien président du Conseil Constitutionnel, Luc FERRY, président du Conseil d'analyse de la société ou encore des universitaires comme : Michèle GUILLAUME-HOFNUNG et Yves PALLOT qui ont mis en évidence les préoccupations communes des médiateurs de tous les pays ainsi que la nécessité de renforcer entre eux la coopération et le partage des expériences.

L'IIO

Comme nous l'évoquions dans notre premier rapport annuel, l'Institut International de l'Ombudsman (IIO ou IOI en anglais) est une organisation réunissant les ombudsmans du monde entier, et qui a été fondée dès 1978.

Suivant l'exemple de ses collègues belges, en particulier le Collège des médiateurs fédéraux, le service du médiateur wallon, le vlaamse ombudsdienst, et le médiateur des Pensions, le service du médiateur de la Communauté française a demandé et obtenu la qualité de membre de cette organisation professionnelle.

Cette participation, officiellement avalisée à l'occasion de l'exercice écoulé, représente assurément une source d'informations précieuses et d'échanges enrichissants sur l'exercice de la fonction d'ombudsman (ou médiateur institutionnel), fonction créée par les autorités publiques de plus de 120 pays à travers le monde, que ce soit au niveau national, régional ou local.

A l'instar des grandes organisations internationales, l'IIO est structuré notamment par régions du globe. C'est au sein de la « Région Europe » que siègent les médiateurs institutionnels de notre pays, dont, désormais donc, le service du médiateur de la Communauté française.

Une assemblée générale des médiateurs et ombudsmans européens de l'IIO s'est tenue à Vienne (Autriche), du 11 au 13 juin 2006, au moment de la présidence autrichienne de l'Union européenne, simultanéité qui conféra à l'événement un lustre particulier : les médiateurs ont été reçus par le Président de la République autrichienne et le Président du Parlement fédéral autrichien, dans le bâtiment de cette Haute Assemblée. Cet accueil et les propos enthousiastes tenus à cette occasion par ces responsables de premier plan ont été ressentis comme un soutien et une reconnaissance de la nécessité croissante de la fonction de médiateur public au sein d'une société sans cesse plus complexe, partout dans le monde.

Avant l'assemblée générale proprement dite, une journée et demie de travail, en réunion plénière ou en groupes, a permis aux 150 participants, venus d'une quarantaine de pays et représentant une cinquantaine de services de médiation institutionnelle, nationaux ou régionaux, d'échanger dans cinq langues de travail, dont le français, sur des thèmes tels que la relation des médiateurs avec les juridictions, la description et l'analyse scientifique comparée des compétences des médiateurs en Europe, la consolidation des droits de l'Homme en Europe et le rôle des médiateurs dans le contrôle du respect des droits de l'Homme.

A cette occasion, nos collègues luxembourgeois, Marc FISCHBACH, et finlandais, Jacob SÖDERMANN, ancien médiateur européen, ont présenté un rapport intermédiaire du *groupe des sages* mis en place par le sommet des chefs des Etats membres du Conseil de l'Europe, tenu à Varsovie en mai 2005 et portant sur l'état du respect des droits de l'Homme en Europe et l'efficience à long terme des mécanismes de contrôle de la Cour Européenne des Droits de l'Homme.

Outre l'acquisition d'une riche information sur ces sujets, cette rencontre a permis au service du médiateur, représenté par la médiatrice adjointe et l'un des conseillers du service, de consolider les contacts établis précédemment et d'en nouer d'autres avec des collègues médiateurs de différents pays européens, nationaux ou régionaux, ainsi que de conforter le modèle d'un médiateur institutionnel garant du respect des droits du citoyen, dans un travail de partenariat avec l'Administration.

3^{ème} PARTIE



© Yannis ARCYROPOULOS, Killington Studio

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 2006.

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 2006 clôture cette partie.



Bilan général et données statistiques

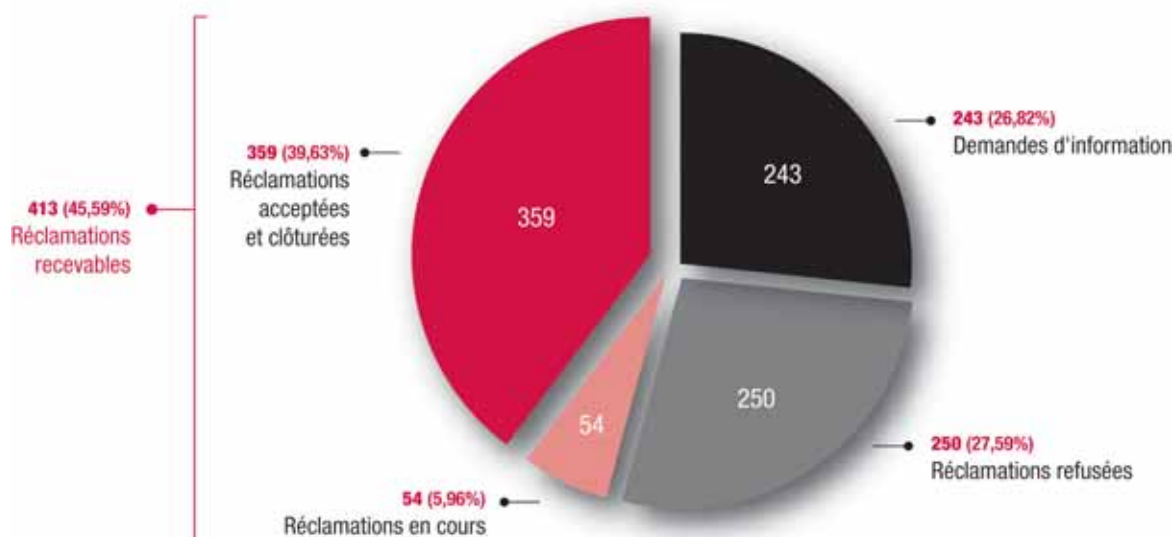
Au cours de l'exercice 2006, le service du médiateur a traité 906 dossiers. C'est une légère baisse par rapport à l'exercice précédent, qui en avait comptabilisé 953 (-4,93%). Cette faible diminution est essentiellement liée au nombre de demandes d'information écrites. En effet, le poids de celles-ci a quelque peu diminué, passant de 289 à 243 dossiers, soit 26,82% de la totalité des dossiers. Si la proportion des demandes d'information reste importante, elle diminue d'année en année (-10% en 3 exercices). Ceci peut être vu comme une note encourageante, lançant l'hypothèse d'une meilleure compréhension et connaissance par les citoyens de la mission du service du médiateur. Cette hypothèse devra être confortée lors des prochains exercices.

Le nombre de réclamations introduites lors de cet exercice s'élève à 663, soit 73,18% des dossiers.

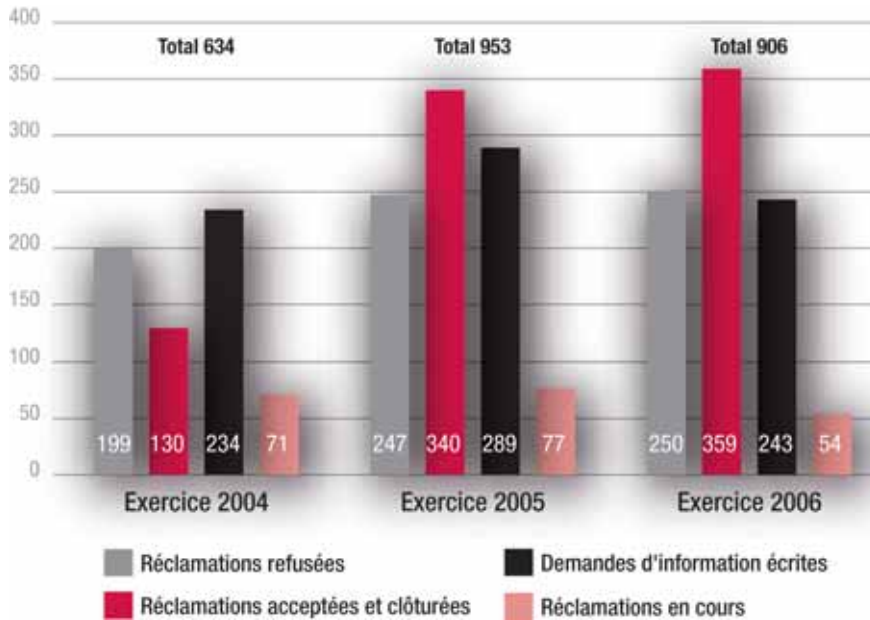
Parmi les 663 réclamations déposées, 250 réclamations (27,59%) ont été refusées dès leur réception au sein du service du médiateur et 413 réclamations (45,59%) ont été déclarées recevables, le solde étant, comme expliqué précédemment, des demandes d'information (26,82%).

A la clôture de l'exercice (30 septembre 2006), 852 dossiers étaient clôturés, soit 94,04% et 54 réclamations étaient toujours en cours, soit 5,96%.

Bilan général 2006 / Total 906 dossiers



Comparaison exercices 2004 - 2005 - 2006



Il faut relativiser quelque peu la comparaison avec l'exercice 2005 du fait que les dossiers pour lesquels le réclamant n'a pas donné de suite ont été intégrés dans les réclamations recevables lors de cet exercice, alors qu'ils étaient repris dans les réclamations refusées l'an dernier.

Réclamations refusées

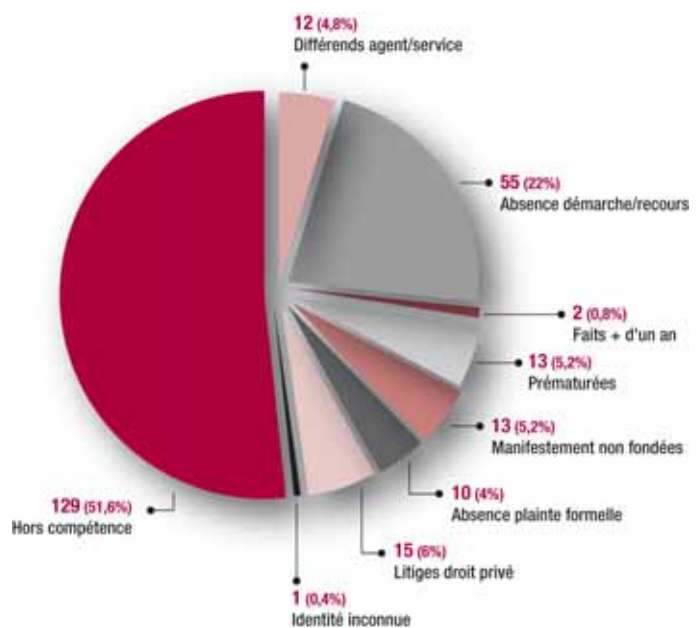
En vertu de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 250 réclamations ont été refusées dès leur réception pour divers critères d'irrecevabilité :

- 154 réclamations, soit 61,60%, n'entraient pas dans le champ de compétences du médiateur.

Parmi celles-ci, 67 réclamations concernaient des établissements scolaires officiels subventionnés ou libres. Ce nombre a presque doublé par rapport à l'exercice précédent passant de 34 à 67 réclamations.

D'autre part, 41 visaient d'autres niveaux de pouvoir (fédéral, régionaux, communaux...), 15 réclamations concernaient des litiges de droit privé, 11 d'autres organismes, 10 dossiers ne contenaient aucune plainte formelle et 10 autres concernaient des services agréés par la Communauté mais ne répondant pas à la définition de service administratif au sens de notre décret.

Réclamations refusées / Total 250 dossiers



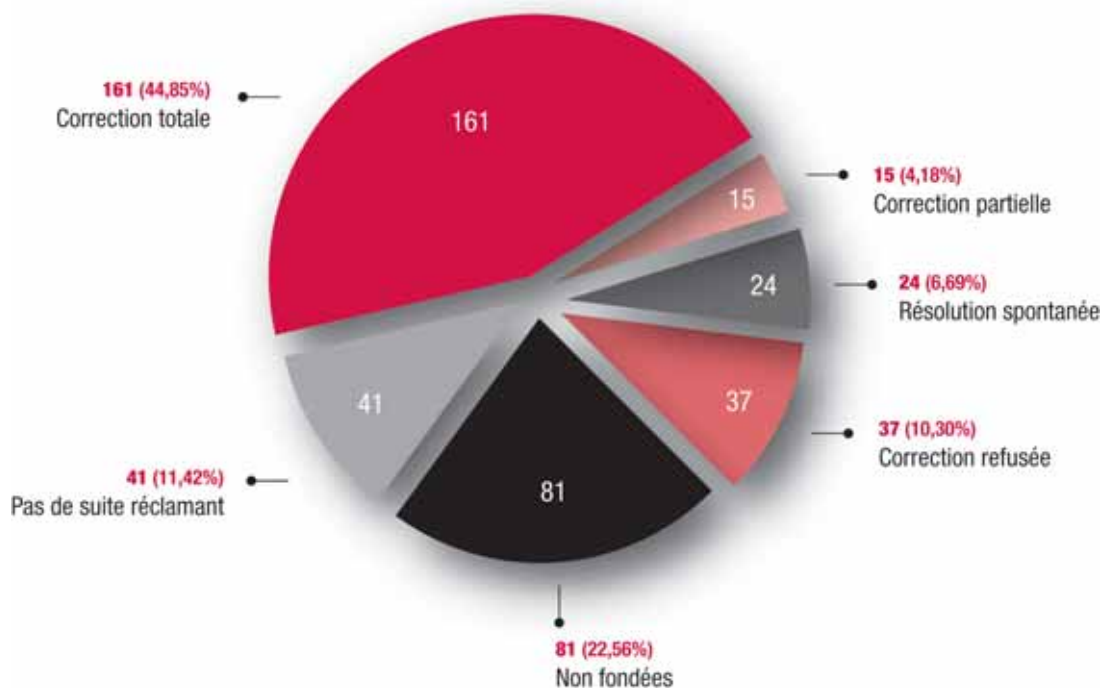
- 96 réclamations, soit 38,40%, ont été refusées par le médiateur pour des questions liées à la forme.

Parmi celles-ci, 55 réclamations ont été refusées car le citoyen n'avait pas accompli de démarche ou de recours préalables. Le médiateur a, par ailleurs, refusé de traiter 13 réclamations car elles étaient prématurées; 13 car manifestement non fondées ; une car anonyme; 12 réclamations car un différend concernait un agent de la Communauté et son service et 2 réclamations dont le dernier fait utile remontait à plus d'un an.

Réclamations acceptées et clôturées

S'agissant des 359 réclamations acceptées et clôturées, 81 se sont révélées non fondées après instruction, 161 ont donné lieu à une correction totale, 15 ont donné lieu à une correction partielle, 37 se sont vu refuser une correction et 24 réclamations se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier. Enfin, pour 41 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 359 dossiers



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

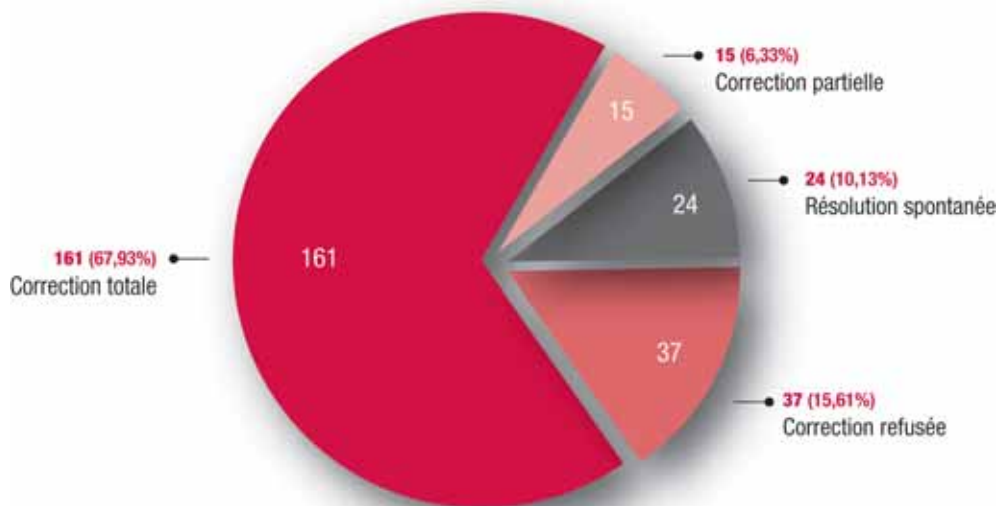
Correction partielle : la satisfaction n'est pas totale pour l'utilisateur, mais il obtient une plus-value par rapport à la situation de départ. C'est le cas par exemple quand le service administratif répond de façon circonstanciée à l'administré qui était resté sans réponse, mais que la décision en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

Correction 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. A 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.

Les demandes d'information

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, soit de demandes d'information, soit de réclamations relatives à d'autres niveaux de pouvoir ou à des litiges de droit privé.

La gestion de ces demandes constitue une part non négligeable de la charge de travail du service. Nous nous efforçons en effet de répondre systématiquement aux citoyens qui font appel à notre service, de manière circonstanciée.

Si elles se situent clairement hors du champ de notre mission formelle, telle que rappelée ci-dessus, ces demandes sont néanmoins traitées avec soin. Elles requièrent de notre part une écoute active.

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 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.

Dans un pays à l'architecture institutionnelle très complexe qui se caractérise par une grande parcellisation du pouvoir, ce travail d'écoute, d'information et d'explication nous paraît d'autant plus nécessaire que l'appel au médiateur intervient souvent après de nombreuses démarches infructueuses ou restées sans réponse. Le désarroi et le besoin d'être écouté et conseillé de citoyens ayant déjà frappé en vain à plusieurs portes est particulièrement tangible à travers certains appels téléphoniques.

Accorder une attention égale à toutes les demandes nous semble contribuer activement à la crédibilité des institutions démocratiques et favoriser le rapprochement entre les citoyens et les autorités publiques, au sens large.

Le présent chapitre a donc pour objet de donner un aperçu de la charge de travail induites par les demandes de cette nature.

Sur 906 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2006, 243 ont été répertoriés comme demandes d'information. Parmi elles, 179 concernaient des compétences gérées par la Communauté française et 64, des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir.

A noter que nous nous limitons ici à évoquer les demandes d'information qui nous sont parvenues par courrier (postal ou électronique). Les chiffres ci-dessus ne tiennent donc pas compte des nombreuses demandes d'information reçues par téléphone.

Ce choix méthodologique découle de la stricte application de notre décret organique.

L'article 15 § 1^{er} dudit décret stipule en effet explicitement que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

Tous les appels téléphoniques sont néanmoins consignés. Depuis octobre 2006, ces appels sont directement encodés dans Cocoon, notre logiciel de traitement des réclamations. Celui-ci a été adapté pour référencer les éléments statistiques de ces premières prises de contact avec notre service : coordonnées de l'appelant, objet de l'appel, biais via lequel la personne a pris connaissance de l'existence du service et suivi à apporter à l'appel.

Pour cet exercice 2006, ce sont pas moins de 1.112 appels téléphoniques qui ont ainsi été recensés, dont 193 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

Les demandes d'information relatives à la Communauté française

Sur 243 demandes d'information, 179 concernaient les compétences gérées par la Communauté française, ce qui représente 73,66%. En 2005, la proportion était sensiblement du même ordre : 72,32%.

Parmi les 179 demandes d'information relatives aux compétences gérées par la Communauté :

- 122 touchaient à l'enseignement (essentiellement les équivalences de diplômes, les allocations d'études et les problèmes d'inscription) ;
- 23 concernaient les personnels de l'enseignement ;

- les 34 autres se répartissaient entre les autres compétences de la Communauté.

Dans beaucoup de cas, ces demandes portent sur les procédures administratives à suivre ou sur l'identification du service compétent pour traiter telle ou telle demande. A l'occasion de notre réponse, nous ne manquons pas d'informer l'administré de l'existence du numéro vert (0800/20 000) mis en place par la Communauté française pour répondre à de telles demandes.

Outre ces demandes de renseignement ou d'aiguillage, sont aussi répertoriées comme demandes d'information, des demandes d'avis ou de conseil.

Le service du médiateur reçoit en effet un nombre significatif de courriers et d'appels téléphoniques d'administrés qui, avant même d'introduire une réclamation pour contester une décision administrative auprès du service compétent, souhaitent s'informer sur la procédure à suivre ou sur l'opportunité même de contester la décision. Dans d'autres cas encore, ils souhaitent simplement vérifier que la décision prise à leur égard est justifiée.

C'est notamment le cas d'élèves ou de parents confrontés à une procédure d'exclusion ou d'étudiants qui contestent une délibération de leur jury d'examen.

Le service du médiateur assure en l'occurrence une mission d'information, en renseignant ces administrés sur l'existence de recours, manifestement ignorés d'un grand nombre d'entre eux.

Les demandes d'information hors de notre champ de compétences

La complexité de l'architecture institutionnelle qui caractérise notre pays conduit souvent les citoyens à frapper à la mauvaise porte.

Sur les 64 demandes d'information de ce type comptabilisées au cours de cet exercice, un nombre significatif concernait les services administratifs de l'Etat fédéral (21 demandes), alors que 8 autres se répartissaient entre les trois Régions et les Communes. 16 dossiers avaient trait à d'autres organismes publics et 9 à des litiges de droit privé. Enfin, 10 concernaient d'autres pays.

3^e partie

Réception des dossiers

Sur les 906 dossiers réceptionnés, 73,4% des réclamants ont saisi le médiateur par la voie écrite et 26,6% par la voie orale. Plus précisément le mode de réception des réclamations se répartit comme suit :

Réclamations écrites : 665, soit 73,40%

Courriel : 405

Formulaire en ligne du site internet : 43 (le formulaire n'a été en ligne que 6 mois lors de cet exercice)

Courrier : 150

Fax : 67

La plus grande partie des réclamations écrites sont déposées via internet. A noter que 183 demandes d'information ont été introduites via courriel.

Réclamations orales : 241, soit 26,60%

Téléphone : 204

À la médiature : 26

Permanences décentralisées : 11

Les réclamations orales recueillies par téléphone sont « complétées » soit par un écrit ou une visite sur place de la personne.

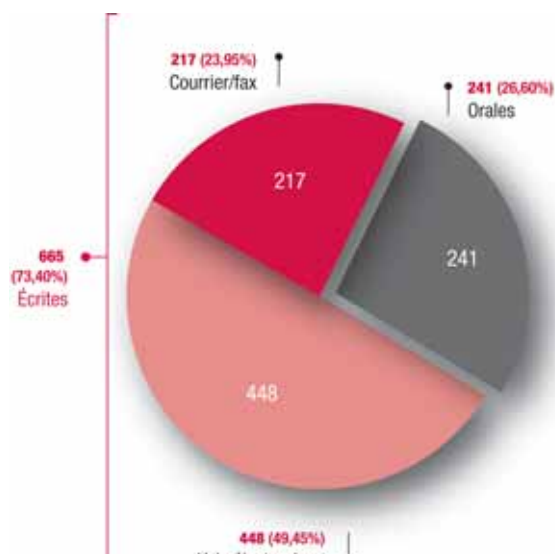
Cette façon de fonctionner respecte l'article 15 §1^{er} qui stipule que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place auprès du médiateur.

Les réclamations déposées sur place ou en permanences décentralisées restent, quant à elles, peu significatives, seules 11 réclamations ont été instruites suite à un entretien dans l'un des lieux de permanence. Si lors de ces permanences organisées conjointement avec le médiateur de la Région wallonne et le médiateur fédéral des demandes d'information ont aussi été recueillies, celles-ci n'ont pas été comptabilisées. Toutefois, l'interrogation persiste quant au faible nombre de réclamations recueillies par ces permanences. Même si aucun moyen spécifique de communication n'a été mis en avant afin d'en faire la promotion, le bilan est interpellant. Cet axe se doit d'être creusé mais en concertation avec nos homologues médiateurs.

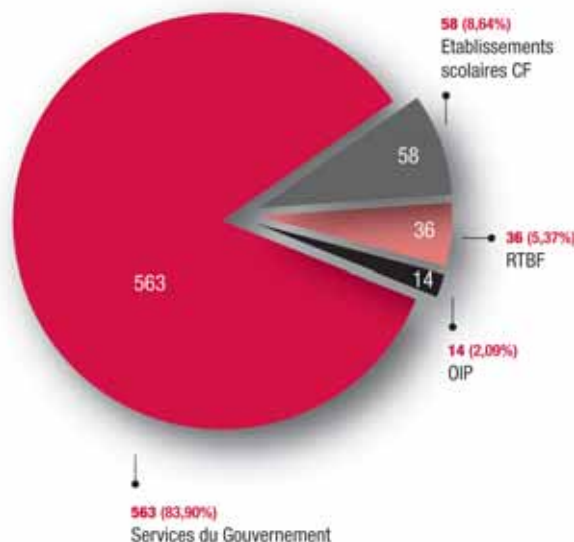
Répartition par service administratif

Sur les 906 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2006, 673 concernent effectivement 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, soit 74,28%.

Réception des dossiers / Total 906 dossiers

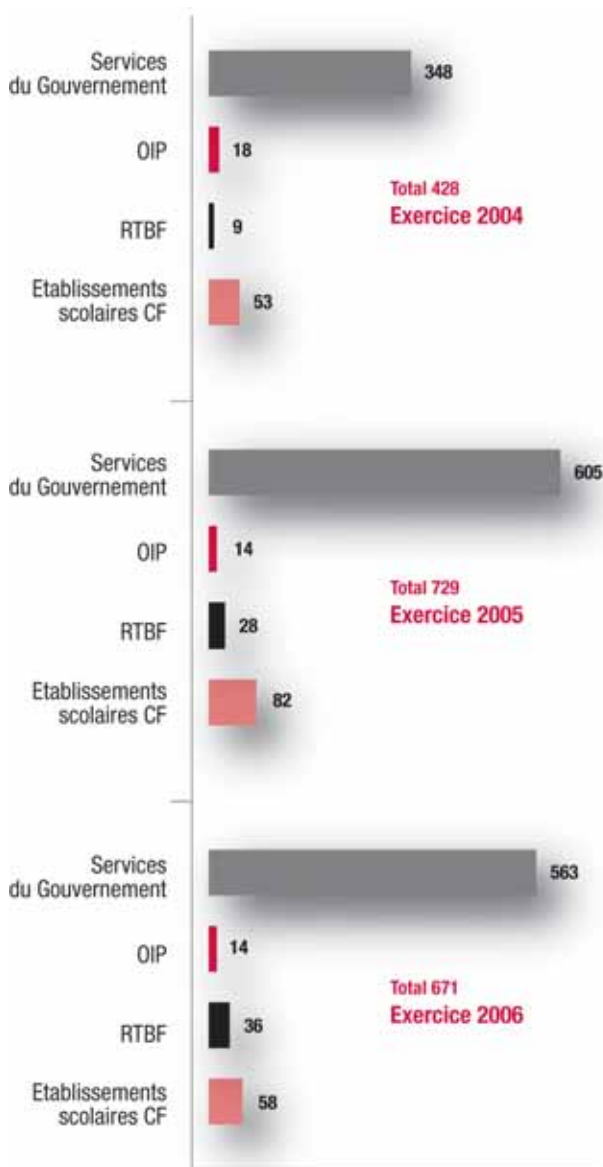


Services administratifs CF / Total 671 dossiers



Parmi ceux-ci, 563 dossiers ont trait aux services du Gouvernement (83,66%), 58 dossiers concernent des établissements d'enseignement organisés par la Communauté française, 36 dossiers la RTBF et 14 dossiers pour les organismes d'intérêt public.

Comparaison exercices 2004-2005-2006



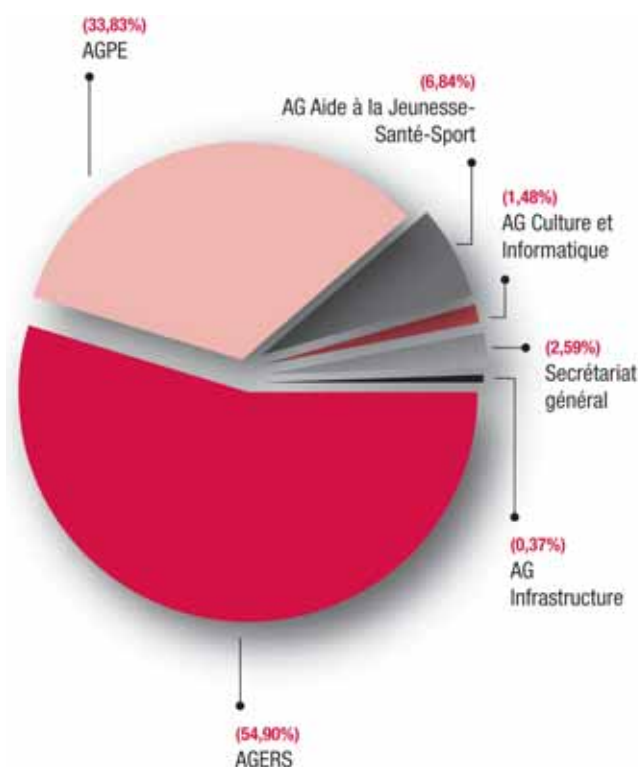
Le Ministère de la Communauté française

Comme les années précédentes, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 541 dossiers, soit 96,09%.

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

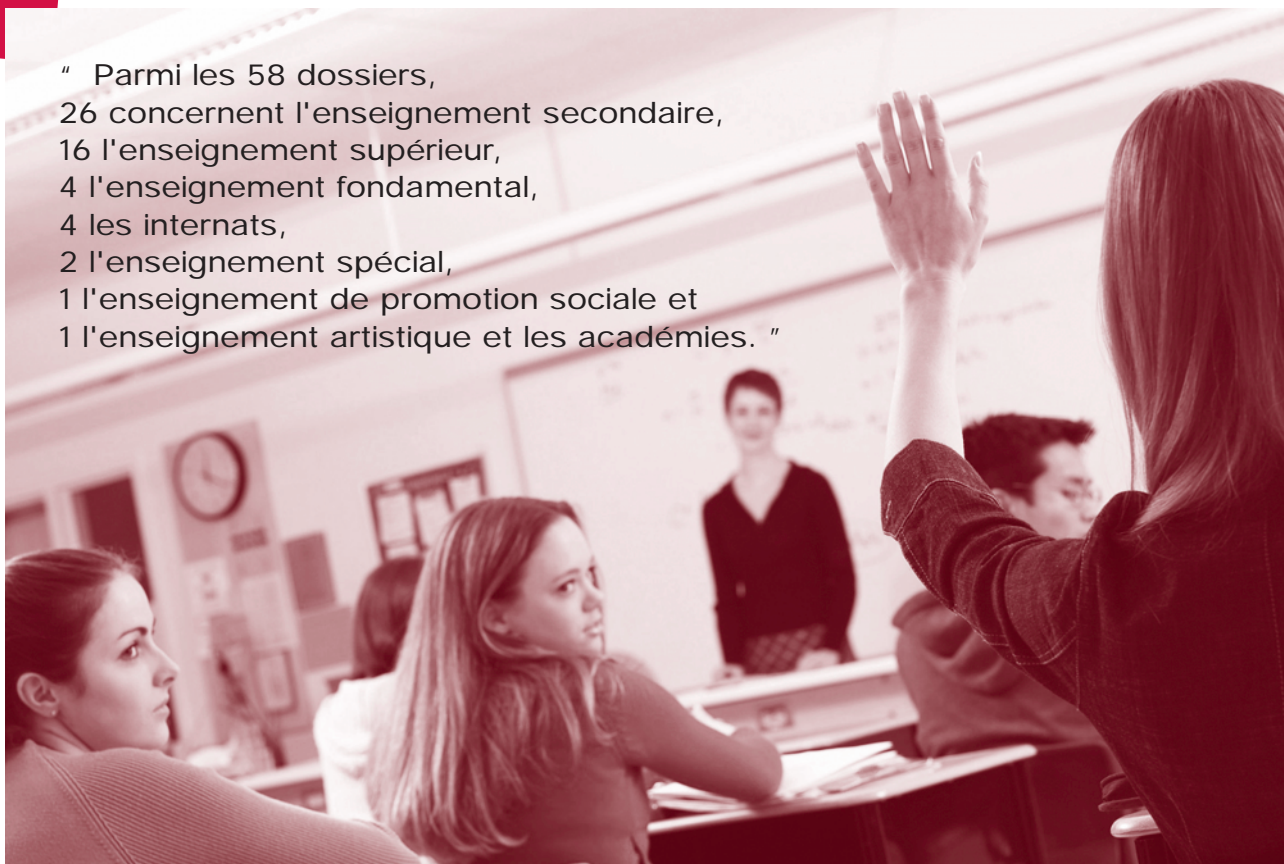
- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 297;
- Administration générale des Personnels de l'Enseignement : 183;
- Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, de la Santé et du Sport : 37;
- Secrétariat général : 14;
- Administration générale de la Culture et de l'Informatique : 8;
- Administration générale de l'Infrastructure : 2.

Ministère CF / Total 541 dossiers



3^e partie

“ Parmi les 58 dossiers, 26 concernent l'enseignement secondaire, 16 l'enseignement supérieur, 4 l'enseignement fondamental, 4 les internats, 2 l'enseignement spécial, 1 l'enseignement de promotion sociale et 1 l'enseignement artistique et les académies. ”



Les autres services du Gouvernement

Pour les autres services du gouvernement, seuls 22 dossiers ont été ouverts, dont 20 concernent les cabinets ministériels.

Les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française

Parmi les 58 dossiers, 26 concernent l'enseignement secondaire, 16 l'enseignement supérieur, 4 l'enseignement fondamental, 4 les internats, 2 l'enseignement spécial, 1 l'enseignement de promotion sociale et 1 l'enseignement artistique et les académies.

Les organismes d'intérêt public

Comme l'an dernier, seulement 14 dossiers concernent les OIP, dont 6 se rapportent à l'ONE, 4 au CGRI, 2 au CSA¹, 1 au CHU de Liège et 1 à l'Etnic.

La RTBF

Cette année, 36 dossiers ont concerné notre chaîne publique de télévision.

¹ Le CSA n'est pas à proprement parler un OIP, puisqu'il s'agit d'une autorité administrative indépendante. Toutefois, les travaux préparatoires au décret du service du médiateur le mentionnent nommément comme étant dans le champ de compétences du service. Nous avons décidé de l'inscrire dans les OIP, même si pour les commentaires qui suivront dans l'analyse thématique, les dossiers le concernant sont intégrés dans le point consacré à l'audiovisuel incluant bien évidemment la RTBF.



Les grandes thématiques de cet exercice

Parmi les 906 dossiers reçus, 509 se rapportent à l'enseignement en général, avec principalement des réclamations concernant les équivalences de diplômes (250 dossiers), les allocations d'études (67 dossiers), des problèmes d'inscriptions (49 dossiers) et des conflits relationnels au sein d'établissements scolaires (45 dossiers).

Les personnels de l'enseignement et assimilés arrivent en deuxième position en nombre de réclamations avec 153 dossiers ouverts dont 63 concernent le statut administratif (38 problèmes de désignation/licenciement), 41 le statut pécuniaire, 25 les pensions et 20 des récupérations d'indus ou arriérés de salaires.

Les autres matières communautaires se partagent les dossiers restants.

A. Les équivalences de diplôme de l'enseignement obligatoire

Une nouvelle fois en 2005, le Service des Equivalences a été confronté à une augmentation des dossiers.

Pour rappel, l'équivalence de diplôme de l'enseignement obligatoire est nécessaire pour tous les étudiants qui ont accompli entièrement ou partiellement leur parcours scolaire à l'étranger, afin de pouvoir poursuivre leurs études en Communauté française ou y travailler en se prévalant de ce diplôme.

Cette année encore, nous constatons que de nombreuses innovations visant la qualité du service rendu au public sont intervenues.

De plus, le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire s'est investi dans le processus CAF¹ de la Communauté française, visant par là même à augmenter ses performances.

Malgré ces avancées, le service du médiateur de la Communauté française a été saisi d'un nombre très similaire de réclamations par rapport à l'année dernière (231 dossiers pour cet exercice et 217 en 2005). Toutefois, une nette diminution des appels téléphoniques concernant le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire a été constatée.

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

Nombre total de dossiers : 231

Réclamations en cours	12
Demandes d'information	30
Réclamations refusées	19
Réclamations acceptées	170
non fondées	35
pas de suite réclamant	15
fondées	120
Correction totale	87
Correction partielle	2
Correction refusée	19
Résolution spontanée	12

¹ CAF : Cadre d'autoévaluation de la fonction publique.

3^e partie

Notons qu'il n'est pas toujours évident de déterminer où se situe le problème pour l'usager.

De fait, le processus d'octroi d'équivalence est « partagé » entre deux acteurs, le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire et la Commission d'Homologation. L'Administration dans une première phase reçoit le dossier et, celui-ci une fois complet, est transmis à la Commission d'Homologation pour analyse. Dans la majorité des cas, le Service des Equivalences émettra la décision d'équivalence sur base de l'avis émis par la Commission d'Homologation.

Pour la plupart des administrés, la Commission d'Homologation n'est pas connue comme acteur central dans le processus d'équivalence. C'est donc fréquemment vers le Service des Equivalences que l'administré se retourne lorsqu'un problème se pose.

Aussi, les chiffres statistiques présentés mériteraient d'être affinis pour mieux cerner à quel niveau se situe le problème rencontré (Service des Equivalences ou Commission d'Homologation). Cette partie relative aux équivalences de diplôme de l'enseignement obligatoire renvoie également à la section traitant des avis rendus par la Commission d'Homologation dans le processus d'équivalence.

Ce chapitre traite des points suivants :

1. Les agents du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire
2. L'accessibilité et l'accueil des citoyens
3. L'information diffusée
4. Les délais et le suivi du traitement du dossier
5. La notion de dossier complet et forme administrative
6. Les frais administratifs
7. La date de production du diplôme définitif

1. Les agents du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire

Le manque structurel de personnel au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire par rapport au nombre de dossiers a été pointé dès le premier rapport du médiateur de la Communauté française. Une recommandation avait été émise en parallèle avec la nécessité d'allouer à ce service les moyens matériels nécessaires à son fonctionnement. 2005 a vu l'aspect matériel se concrétiser, 2006 a vu la question du personnel partiellement rencontrée.

Au cours de cette année, l'équipe a été renforcée. Durant l'été 2006, elle a atteint un effectif de 23 agents, se rapprochant ainsi du nombre préconisé par l'audit interne du Ministère réalisé en 2003 prévoyant un service de 29 collaborateurs.

Cette augmentation de personnel ne semble toutefois pas perdurer. En effet, au moment d'écrire ce rapport, le cadre n'atteignait plus que 18 équivalents temps plein.

De plus, près de la moitié des agents ont des statuts précaires, induisant ainsi une forte rotation du personnel et par la même une difficulté quant à la gestion et la formation du service.

La structure est donc fragile et la question du personnel reste d'actualité.

Outre la question de la stabilisation du personnel, celle de sa formation est à l'agenda. Des formations abordant les questions de stress, de gestion des conflits et d'accueil ont déjà été suivies par tous les agents. Une formation de type réglementaire serait encore nécessaire.

Ceci nous amène à formaliser une recommandation à cet égard.

Recommandation 2006/3 : Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de diplômes.

Dès 2004, un audit définissait clairement les besoins humains nécessaires au bon fonctionnement de ce service. Sans en faire une recommandation formelle, nous insistions dès notre premier rapport sur la nécessité impérative de rencontrer ce besoin.

Il a été atteint en partie en 2006, mais force est de constater que cette augmentation sensible de personnel permettant de fonctionner mieux et de répondre aux demandes du public n'est pas durable.

Aussi, le service du médiateur recommande aujourd'hui formellement de pérenniser l'organisation et sa structure en renforçant le personnel, en le dotant d'un statut non précaire.

2. L'accessibilité et l'accueil du public

L'audit interne du Ministère pointait également l'importance de travailler en mode « front office » (accueil au public) et « back office » (traitement des dossiers). Ainsi, le Service des Equivalences a détaché divers agents au front office, opérationnalisant ainsi les cinq guichets contrairement à ce que nous déplorions dans notre deuxième rapport. A ce propos, on notera que les agents s'étaient plaint du manque de confort des sièges au guichet lors d'une visite de la médiatrice.

Sans qu'il s'agisse d'une réclamation formelle, la médiatrice l'a répercutée auprès du Secrétaire général qui a aussitôt fait le nécessaire.

Au travers de ses statistiques téléphoniques et de divers contacts avec les réclamants, le service du médiateur note une amélioration en terme d'accueil du public et d'accessibilité. Des efforts restent cependant à fournir au niveau des délais d'attente au téléphone. L'inaccessibilité liée au dysfonctionnement de la centrale téléphonique l'an dernier a pu être palliée, mais, malgré tout, trop nombreux sont encore les demandeurs qui restent longtemps en attente, cherchant à joindre le service pour obtenir un rendez-vous ou une information sur leur dossier.

La centrale, aussi performante soit-elle, reste surchargée. Elle précise que le délai d'attente est très long et impose à l'appelant de réessayer ultérieurement. Or, les appels sont pour la plupart des appels de l'étranger !

Il en va de même pour la prise de rendez-vous. La possibilité de rencontrer les agents sans rendez-vous reste bien trop restrictive, alors que des services, comme celui des allocations d'études qui répond aussi à une charge importante de travail, ont pourtant opté pour ce mode de fonctionnement. Une réflexion dans ce sens devrait être menée, afin que le public puisse être reçu sans rendez-vous, surtout lorsque le demandeur a fait spécialement le déplacement de l'étranger.

Enfin, même si un agent est chargé de répondre aux courriers électroniques, l'accessibilité par mail est également encore trop peu systématique. Plusieurs réclamants, ne sachant pas joindre le Service des Equivalences ont également interpellé le service par ce canal et n'ont malgré tout obtenu aucune réponse.

• Dossier 2006/611 Un rendez-vous tardif

En avril et mai, Mademoiselle W. essaye en vain de joindre le Service des Equivalences par téléphone et par mail. Elle souhaite prendre rendez-vous avec le service pour obtenir une attestation de dépôt afin de pouvoir s'inscrire le 16 mai auprès d'une haute école à Bruxelles.

Venant du Sud de la France, elle a déjà organisé son voyage en Belgique (réservation du train et de l'hôtel pour sa maman et elle-même) en vue de ne pas rater l'opportunité de s'inscrire dans la haute école de son choix. Lorsque finalement elle obtient le contact, le service lui fixe un rendez-vous après son séjour en Belgique.

Vu l'échéance de l'inscription et la venue prochaine de l'intéressée en Belgique, le service du médiateur demande au Service des Equivalences de voir si un arrangement peut être pris afin d'éviter à cette personne de devoir revenir en Belgique. De manière très constructive, le Service des Equivalences l'a reçue à bureaux fermés le 16 mai.

Parmi les innovations du service renforçant l'accessibilité, et dans la ligne des recommandations du médiateur, une ligne téléphonique particulière, un fax et une adresse électronique « spécial établissement scolaire » ont été mis en place. L'information a bien été diffusée à tous les établissements au travers d'une circulaire. Malgré tout, plusieurs directions ou secrétariats d'établissements nous interpellent.

3. L'information diffusée

Nous avons déjà souligné dans notre rapport 2005 l'amélioration de l'information diffusée concernant les conditions et modalités d'introduction d'une demande d'équivalence (diversification des supports, vulgarisation...).

S'il est un fait que la source légale reste la référence, les outils destinés au grand public doivent permettre de rentrer un dossier en bonne et due forme. Le citoyen confronté à des informations officielles mais vulgarisées, telles que celles distribuées par le Ministère (site internet, brochure annuelle des équivalences...) ou celles supposées officielles (telles les informations écrites diffusées par l'établissement scolaire), ne peut soupçonner qu'il pourrait être pénalisé en suivant les instructions reçues d'un service qu'il juge compétent.

3^e partie

► **Dossier 2006/136**
La brochure ne dit pas tout

Mademoiselle X. fait une demande de dérogation pour introduire son dossier après le 15 juillet suite à la réussite de son examen d'admission dans une haute école. Elle rentre son dossier dans les cinq jours suivant la notification de réussite de l'examen en suivant les informations décrites dans la brochure du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire. Or, sa demande de dérogation est refusée par l'Administration car elle n'a pas joint à son dossier la preuve de réussite de son examen...

Elle saisit le médiateur qui recommande au service de reconsidérer le dossier, Mademoiselle X. ayant suivi les indications de la brochure du Service des Equivalences qui ne stipulait pas que cette preuve était nécessaire pour considérer le dossier comme complet.

Le service administratif n'a pas suivi la recommandation du médiateur, motivant son refus par le fait que la circulaire et l'arrêté précisent que la preuve de réussite doit être jointe au dossier dès l'introduction et que la brochure éditée par ses services n'est qu'une vulgarisation de la réglementation... Le service rajoutant dans sa motivation que c'est le fait même de l'existence de l'examen qui permet la dérogation. Aussi, sans cette preuve, l'Administration ne pouvait connaître la raison de cette demande de dérogation et la lui octroyer...

L'Administration a fourni de gros efforts afin que les établissements scolaires diffusent une information claire et précise quant à la procédure à suivre. Ainsi, une circulaire destinée à toutes les écoles et universités a été diffusée. Cette circulaire a le mérite de pouvoir être diffusée telle quelle aux futurs étudiants. Cette initiative renforce la volonté de rendre l'information univoque auprès des divers établissements scolaires. Toutefois, en passant en revue les sites internet des hautes écoles et universités, nous avons découvert de nombreux sites dont les informations n'étaient pas complètes ou bien présentaient des erreurs sur les modalités à remplir pour constituer un dossier d'équivalence.

► **Dossier 2006/449**
« Eux, c'est eux... nous, c'est nous ! »

Fin 2005, plusieurs étudiants français introduisent auprès du médiateur une réclamation suite au report à l'année académique suivante de leur dossier d'équivalence du fait que ceux-ci n'étaient

pas complets dès leur introduction. Sans contestation, pour tous, la même erreur a été commise : suivre à la lettre les indications données par leur école concernant les modalités administratives à remplir pour leur dossier d'équivalence.

Le directeur les considérait comme élèves réguliers, pensant lui-même que la demande d'équivalence était une « simple formalité »...

Malgré l'intervention du médiateur, prouvant que les étudiants avaient reçu de l'établissement scolaire des informations erronées et obsolètes, et que la responsabilité des erreurs administratives commises ne pouvait donc leur être imputée, l'Administration n'a pas voulu revoir sa décision.

Les situations telles que décrites ci-dessus n'ont pas reçu de décision positive d'équivalence malgré l'intervention du médiateur.

S'il est clair que la faute n'émane pas du Service des Equivalences, celui-ci n'accepte pas pour autant le fait qu'une mauvaise information diffusée par un tiers soit considérée comme une circonstance exceptionnelle afin d'accepter un dossier, même si ce tiers est l'établissement scolaire. Or, du point de vue du médiateur, pour les raisons expliquées ci-dessus, la responsabilité directe de l'étudiant d'avoir constitué de façon non conforme son dossier ne peut lui être imputée. L'étudiant n'a fait que suivre et appliquer les instructions d'une direction d'établissement scolaire. Qui oserait douter de la pertinence d'une information diffusée par le secrétariat des étudiants et la remettre en question ?

4. Les délais et le suivi du traitement du dossier

Pour rappel, ces délais peuvent être très variables en fonction des dossiers et du moment du dépôt de ces derniers. Divers acteurs se succèdent pour le traitement d'un dossier et l'élaboration de la décision d'équivalence. Bon nombre de demandes se font quelques jours avant la date butoir (le 15 juillet) et doivent être traitées avant le 15 septembre (date de rentrée scolaire et reprise des cours, dates d'inscription dans certains établissements...). Certains étudiants doivent effectuer des démarches supplémentaires pour leur venue en Belgique (recherche d'un logement, visa, ...), dès lors une décision qui tombe après le 15 septembre ne permet pas de s'organiser au mieux et engendre souvent de nombreux problèmes avec l'établissement scolaire.

Les délais de traitement, souvent longs lorsque le dossier suppose une analyse plus détaillée par la Commission d'Homologation, peuvent poser des problèmes conséquents aux étudiants. Plusieurs réclamants ayant effectué leurs études en Afrique obtiennent une équivalence restrictive qui ne leur donne pas accès à tous types d'études supérieures. Ainsi, s'ils veulent lever cette restriction, ils doivent passer un examen de maturité (DAES)². Les délais sont souvent incompatibles avec l'examen relatif au DAES et/ou avec les dates d'inscription dans les établissements scolaires (voir point sur la Commission d'Homologation).

Notons que notre inquiétude suite à l'adoption tardive du décret non résidents ne semble pas avoir eu d'effets pervers sur la gestion du travail du service qui a été vigilant aux délais fixés (1^{er} septembre) et a traité de façon optimale les dossiers susceptibles d'être touchés par le décret en question.

a) La liaison entre le Service des Equivalences et la Commission d'Homologation

Les dossiers des usagers sont soumis à l'étude de divers acteurs (Service des Equivalences, Commission d'Homologation). Situés dans le même bâtiment, un problème de communication est parfois ressenti entre ces deux services. Face au traitement du dossier par ces deux instances, le demandeur se sent perdu. Il ne comprend pas le fonctionnement de l'Administration et pense que Service des Equivalences et Commission d'Homologation ne font qu'un.

Les délais de traitement peuvent varier considérablement en fonction de la complétude du dossier, du moment de son introduction, du pays d'origine, des pièces supplémentaires demandées... Nous y reviendrons dans la partie consacrée à la Commission d'Homologation.

b) Suivre l'état de son dossier et s'assurer de sa bonne réception

De nombreux demandeurs ont acquis le réflexe de consulter le site internet des équivalences afin de connaître l'état d'avance-

ment de leur dossier.

Le service du médiateur souligne le réel effort effectué par le Service des Equivalences afin de mettre à jour son site internet. Cependant, les informations diffusées restent très laconiques. L'usager ne se sent pas suffisamment informé. De plus, certaines contradictions peuvent apparaître dans la succession des informations fournies, ce qui rend la lecture de celles-ci encore plus complexe pour l'usager.

L'accusé de réception, notifié sur la page internet, permet au demandeur de vérifier si son dossier est complet et le rassure quant à la bonne réception de celui-ci. Malgré tout, le demandeur éprouve une réelle nécessité de connaître l'état d'avancement de son dossier, d'en connaître les pièces manquantes et erreurs commises si celui-ci s'avère incomplet et, enfin, la date probable à laquelle il recevra son équivalence.

La bonne gestion des dossiers sur internet est d'autant plus importante que les accusés de réception transmis par voie postale peuvent prendre des délais quelquefois considérables.

c) Le délai dans le traitement du dossier et l'obtention d'un emploi

Dans certains cas, le délai risque de compromettre sévèrement les chances du réclamant lorsque les échéances pour poser sa candidature à un poste sont très proches du moment où il introduit son dossier d'équivalence ou quand l'emploi décroché nécessite la décision d'équivalence.

• Dossier 2006/572 La chasse à l'équivalence

Mademoiselle G., Française, introduit son dossier en mars auprès du Service des Equivalences en vue de déposer sa candidature pour un concours de « pilote des forces aériennes belges » organisé par la Maison de la Défense. Le 21 mars, elle reçoit un courrier lui indiquant qu'une des pièces n'est pas recevable car n'est pas dans la forme requise et que son dossier est reporté à l'année académique

² Pour passer cet examen, le jury a fixé deux sessions, l'une la dernière semaine d'août et l'autre en novembre. Malheureusement, les réclamants reçoivent souvent un avis de la Commission d'Homologation après la date d'inscription à la première session. La seconde session étant en novembre et les résultats de celle-ci en décembre, voire en janvier, ils perdent l'occasion de s'inscrire dans l'établissement scolaire de leur choix parce que le délai maximal d'inscription est fixé au 1^{er} décembre.

3^e partie

prochaine. Inquiète, Mademoiselle G. contacte le service par téléphone. Un agent lui confirme le report de son dossier car il ne s'agit pas d'un emploi mais d'un concours. Mademoiselle G., désespérée, complète tout de même au plus vite son dossier afin d'obtenir l'équivalence nécessaire pour introduire son dossier de candidature au plus tard le 15 avril. Malheureusement, à la veille de la date requise pour l'inscription auprès de la Maison de la Défense, l'intéressée n'est toujours pas en possession de l'équivalence.

Elle saisit donc notre service qui interpelle directement le Service des Equivalences. Ce dernier signale qu'une décision n'a pas encore été prise malgré les courriers et appels téléphoniques de Mademoiselle G. et de la Maison de la Défense qui n'ont cessé de souligner le caractère urgent de la demande. Le Service des Equivalences souligne qu'il souhaite une attestation justifiant qu'il s'agit bien d'un emploi. Le service du médiateur obtient de la Maison de la Défense un délai supplémentaire pour l'inscription de Mademoiselle G. et l'invite à rédiger un justificatif qu'elle transmet aussitôt au Service des Equivalences, qui fournit la décision.

Par le mécanisme de la procédure d'urgence et la bonne collaboration avec le Service des Equivalences, le service du médiateur a pu faire aboutir divers dossiers qui nécessitaient un traitement prioritaire afin d'obtenir un emploi.

5. La notion de dossier complet et les formes administratives

La notion de dossier complet et ses formes administratives sont au centre de nombreuses réclamations introduites auprès du service du médiateur. Bon nombre de dossiers sont renvoyés à l'année académique suivante parce que ceux-ci ne correspondent pas aux exigences administratives ou ne sont pas complets à leur introduction.

Si dans plusieurs cas, le médiateur a considéré la réclamation comme non fondée, car les manquements étaient lourds et le demandeur sans doute négligent, dans plusieurs dossiers le médiateur est intervenu, considérant la sanction disproportionnée par rapport aux manquements.

Les quelques exemples qui suivent illustrent des situations diverses, dont certaines nous amènent à émettre des recommandations dans l'esprit de la simplification administrative engagée en Communauté française et du rapport de l'Admi-

nistration avec ses usagers (tel que le préconise l'arrêté du 18 avril 2003 concernant le Code de déontologie des membres du personnel de la Communauté française).

a) La notion de dossier complet

L'Administration ne considère un dossier recevable que si celui-ci est rentré dans les délais impartis et s'il est complet. En dehors des périodes « chaudes » d'introduction des dossiers (fin juin, début juillet), le demandeur a la possibilité de compléter son dossier. Par contre, si la demande est introduite quelques jours ou semaines avant la date limite du 15 juillet, presque aucune possibilité ne lui sera laissée.

Si l'on peut comprendre que dans cette période il est plus difficile pour l'Administration de réagir dans des délais très courts, vu le nombre de demandes introduites de façon quasi simultanée, aux yeux du demandeur, il semble légitime qu'il puisse compléter son dossier sans que cela ne le pénalise (report de son dossier à l'année suivante). Ce sentiment d'incompréhension est renforcé par le fait qu'il n'est pas clairement mis au courant de la conséquence d'un dossier incomplet. En effet, seule la circulaire (document qui n'est pas rédigé à destination des citoyens) précise distinctement les conséquences, les documents tout public restant vagues à ce propos.

• Dossier 2006/817

Une sanction lourde de conséquences

Mademoiselle Z, résidente depuis quatre ans en Belgique avec sa famille, introduit son dossier le 30 juin. Elle a suivi ses humanités au Lycée français à Bruxelles et est déjà inscrite à l'UCL. Son dossier sera reporté à l'année suivante car elle a joint un ordre de transfert à la place d'un document prouvant l'exécution de son paiement, sa lettre de motivation n'indiquait pas la filière choisie et seule une copie de sa carte d'identité de résidente était jointe à la place d'un extrait d'acte de naissance. Elle reçoit une lettre du service administratif datée au 28 juillet, lui permettant de compléter son dossier... mais pour l'année académique prochaine. Elle complète son dossier pour le 10 août mais, malgré tout, celui-ci sera renvoyé à l'année académique 2007-2008.

Le service du médiateur a connu divers dossiers où plusieurs documents faisaient défaut. Comme dans le cas illustré, les

personnes ont malgré tout renvoyé les pièces manquantes car elles ne pouvaient croire à la sanction : le report à l'année suivante de leur demande d'équivalence.

Bon nombre d'étudiants, en grande majorité français, nous ont interrogés sur les réelles motivations de la Communauté française quant à l'application de formes administratives aussi strictes. A partir du moment où le citoyen arrive à satisfaire dans des délais raisonnables aux exigences de l'Administration en complétant son dossier, le citoyen s'interroge sur le bien-fondé du renvoi à l'année suivante. D'autant plus pour les détenteurs d'un baccalauréat français ou luxembourgeois général où l'équivalence est automatiquement délivrée sans restriction et sans analyse par la Commission d'Homologation...

b) Les formes administratives

Nous constatons que les formes administratives restent souvent complexes pour les demandeurs et même pour les autorités qui sont censées les produire.

L'information sur les procédures administratives pour certifier les documents sont parfois sujettes à interprétation ou nécessitent quelques indications supplémentaires. Les agents qui peuvent répondre de façon précise aux doutes des citoyens dans la constitution de leur dossier sont, semble-t-il, peu nombreux au Service des Equivalences (voir à ce propos le point consacré aux agents, à leur statut et à la formation).

► Dossier 2006/823

Un cachet qui pose problème...

Monsieur K., Algérien, se voit contraint de compléter son dossier d'équivalence car la procédure de copie certifiée conforme ne semble pas avoir été suivie. Monsieur K. ne comprend pas ce qu'on lui reproche, il a déjà discuté longuement avec un agent du Service des Equivalences qui lui demande s'il peut envoyer ses originaux, ce qui lui éviterait de devoir recommencer la procédure de certification conforme puisque, dans son pays, la mairie ne délivre pas de copie certifiée conforme. Il envoie alors ses originaux.

Malheureusement, Monsieur K. termine ses études universitaires en Algérie et son relevé de notes est toujours propriété de l'université. L'Administration lui réclame donc en vain l'original de son relevé de notes. De plus, les délais relatifs à l'introduction de son dossier d'admission à l'ULB se rapprochent.

Il interpelle alors le consulat de Belgique qui avait déjà certifié conformes les documents joints dans son premier envoi, afin de savoir quelles démarches entreprendre. Le consulat renvoie monsieur K. chez nous.

En interpellant en procédure d'urgence, nous comprenons que le problème est lié au fait que le fonctionnaire du Ministère de l'Education a juste apposé un cachet avec son nom, mais n'a pas signé et que le cachet réel avec l'intitulé du Ministère ne figure pas tel quel sur le document. Le service du médiateur tente donc d'expliquer clairement ce qu'attend exactement le Service des Equivalences et incite Monsieur K. à refaire uniquement cette démarche auprès du fonctionnaire algérien visé afin que celui-ci signe et appose le cachet du Ministère concerné.

c) Les copies certifiées conformes

Nous avons déjà soulevé la question des copies certifiées conformes d'une façon générale lors de notre premier rapport en 2004, recommandant à la Communauté française de prendre des dispositions de simplification administrative en ce sens à l'instar du Fédéral et des autres entités fédérées. Ceci est chose faite depuis mai 2006. Nous avons alors été sensibles à l'analyse du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire qui, en raison des risques de faux et de fraude, souhaitait garder la possibilité de demander des copies certifiées conformes.

Nous avons déjà souligné la difficulté rencontrée par certains demandeurs résidant en Belgique se voyant refuser par leur Administration communale la copie certifiée conforme de leur diplôme étranger, la commune invoquant la suppression des copies certifiées conformes à tous les niveaux de pouvoir.

Cette année, dans un petit nombre de demandes d'équivalence de baccalauréat français, le Service des Equivalences a estimé que le dossier était incomplet au motif que la conformité de la copie du diplôme ou du relevé de notes avait été établie par le lycée ou l'académie qui avait délivré le document. Le Service des Equivalences arguait que seule la mairie peut certifier conforme les documents scolaires. Cette position a été contestée par le service du médiateur, démontrant que ces demandeurs répondaient à l'exigence de la Communauté française, qui indique que la conformité de la copie doit être faite par « une autorité compétente » du pays d'origine du diplôme. Il

3^e partie

en ressort que c'est donc au demandeur d'équivalence d'identifier quelle(s) autorité(s) est (sont) habilitée(s) dans son pays d'origine à établir une telle conformité suivant la loi de ce pays et non au Service des Equivalences de le déterminer. Autrement dit, ce sont les règles du pays d'origine qui désignent ces autorités et non la Communauté française. Le cas échéant, celle-ci peut bien entendu contester de manière motivée la compétence de l'autorité en question à établir une certification conforme, au regard de la *lex fori*.

Ainsi, pour ce qui concerne la France³, les copies conformes à usage domestique sont supprimées. En revanche, il est fait obligation aux services publics sollicités d'en délivrer lorsqu'elles sont destinées à un usage à l'étranger. Ces dispositions s'appliquent : aux Administrations de l'Etat et à ses établissements publics, aux collectivités territoriales et à leurs établissements publics, aux gestionnaires de services publics, aux organismes de sécurité sociale, à tout autre organisme contrôlé par l'Etat.

Aussi, le médiateur a argumenté dans un dossier où la réclamante avait fait certifier conforme son diplôme par son lycée, que ce dernier étant un lycée public français est donc bien un établissement public de l'Etat. Au regard de la loi française, un lycée de l'Etat fait donc partie des autorités habilitées à certifier conforme un document scolaire. Par là même, la réclamante avait respecté les exigences de la Communauté française (autorités compétentes), puisque sont également rencontrées les règles d'habilitation du pays d'origine.

L'Administration n'a pas voulu se ranger à l'argumentation développée, arguant de l'iniquité établie dans ces cas entre des lycées d'Etat et des lycées privés... les uns pouvant certifier conforme, les autres non...

L'Administration a, par contre, accepté de revoir sa position dans les dossiers dont les copies conformes avaient été certifiées par les académies, vu que celles-ci sont les organes émetteurs du baccalauréat.

Nous soulignons également que l'information diffusée sur

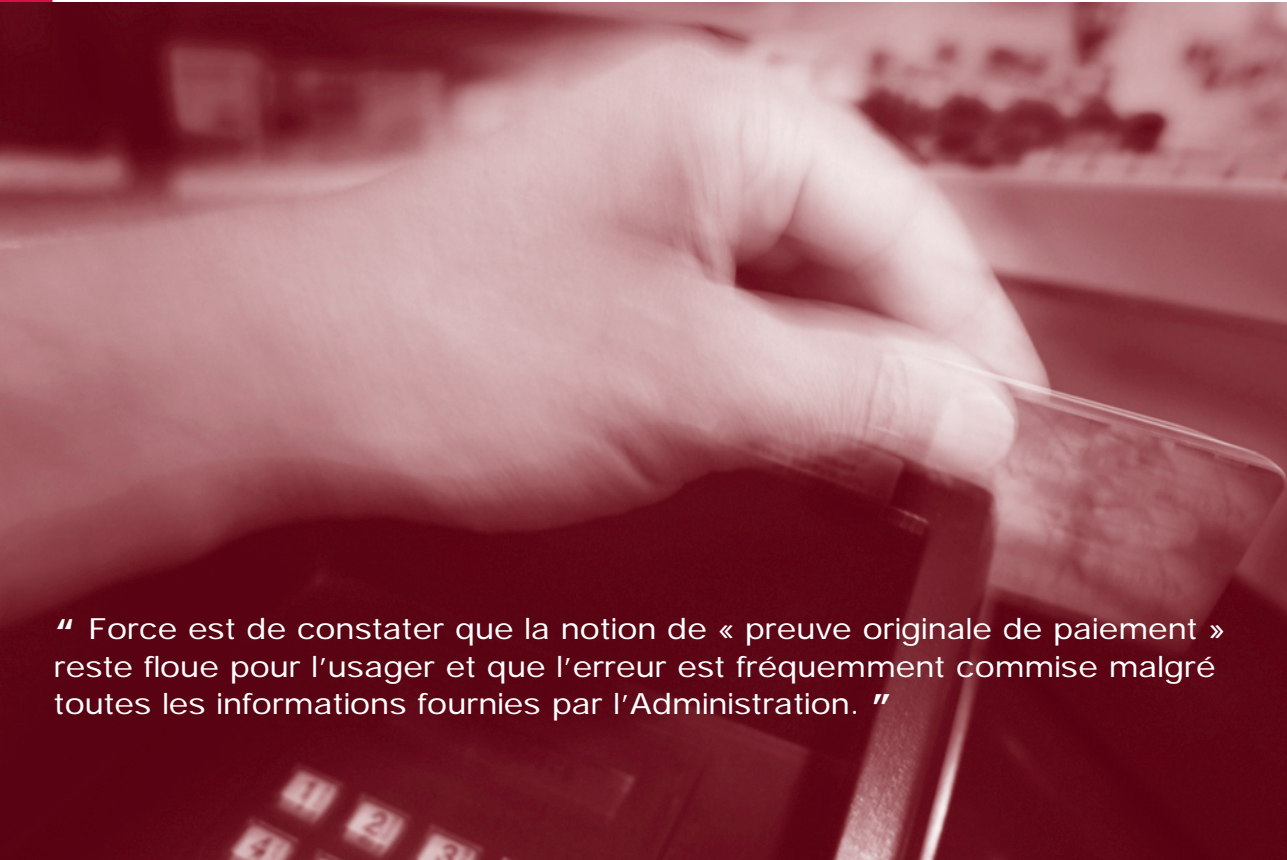
l'autorité compétente pour certifier conforme les documents, dans les cas de certains pays (France, Italie, Luxembourg), peut amener le demandeur à se diriger vers une autre autorité que la mairie. En effet, le site internet indique que « *les copies certifiées conformes peuvent être faites par une autorité publique du pays où le diplôme a été délivré (mairie...)* ». Cette dernière parenthèse suggère que d'autres instances sont habilitées à certifier conforme. Par exemple, nous avons relevé dans un rapport précédent la possibilité pour un notaire de certifier conforme les documents scolaires, ce qui avait été rejeté par l'Administration avant l'intervention du médiateur.

Pour le service du médiateur, dans les cas où l'autorité habilitée à certifier conforme les documents est définie comme étant « *une autorité publique du pays où le diplôme a été délivré* », ce sont les règles du pays d'origine qui désignent ces autorités. Si une copie certifiée conforme n'est pas effectuée par la mairie (ou son équivalent), il s'agit d'analyser le document en fonction de l'autorité du pays qui a certifié conforme et ne remettre en cause la validité de la pièce qu'en cas de doute légitime sur celle-ci. En effet, si la nécessité d'établir l'authenticité des documents est bien réelle, il s'agit de trouver un équilibre entre le besoin de vérification et les démarches effectuées par le demandeur et le risque réel de production d'un faux document.

Recommandation 2006/4 : Reconnaître les différentes autorités publiques habilitées à certifier conformes les documents scolaires en se référant à la loi du pays d'origine.

Le service du médiateur recommande à la Communauté française de reconnaître les différentes autorités publiques habilitées à certifier conformes les documents en se référant à la loi du pays d'origine. Dans l'état actuel de la réglementation, celle-ci ne définit pas les autorités publiques habilitées à la certification conforme ; dès lors, en absence de définition précise et univoque, ce sont les règles du pays d'origine qui prévalent.

³ Décret n°2001-899 du 1^{er} octobre 2001 portant abrogation des dispositions réglementaires relatives à la certification conforme des copies de documents délivrés par les autorités administratives (JORF 2 octobre 2001) et circulaire du même jour, publiée le même jour (NOR : FPPA0100114C).



“ Force est de constater que la notion de « preuve originale de paiement » reste floue pour l’usager et que l’erreur est fréquemment commise malgré toutes les informations fournies par l’Administration. ”

d) La preuve originale de paiement

Bon nombre de réclamants (essentiellement provenant de France) nous ont contactés au sujet de la « preuve originale de paiement ». Force est de constater que la notion de « preuve originale de paiement » reste floue pour l’usager et que l’erreur est fréquemment commise malgré toutes les informations fournies par l’Administration.

Dans notre précédent rapport, nous avons émis une recommandation visant à assouplir l’exigence de la pièce à fournir. L’objectif de la recommandation tendait également à épargner tant au demandeur qu’à l’Administration des échanges de courriers augmentant le travail de celle-ci et les délais de traitement du dossier.

L’exemple du cas décrit ci-dessous nous amène cette année à renforcer la recommandation émise et à proposer une modification de l’article 9bis de l’arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d’octroi de l’équivalence des diplômes et certificats d’études étrangers.

► Dossier 2006/843

Une erreur grave du point de vue de l’Administration

Mademoiselle V. verra son dossier de demande d’équivalence de son baccalauréat français renvoyé à l’année prochaine car la preuve originale de paiement n’avait pas été jointe dès l’introduction de son dossier. Elle la fera parvenir à la fin du mois de juillet, mais sans que la décision ne puisse être changée, l’Administration qualifiant l’erreur de grave au regard de l’arrêté d’application.

Or, la jeune fille avait respecté scrupuleusement tous les autres prescrits réglementaires et son compte bancaire avait bien été débité dès le 7 juillet 2006. Ainsi, seule une formalité n’avait pas été remplie dans le délai précisé par l’arrêté d’application. L’Administration qualifiant la formalité de substantielle. Elle ne peut dès lors changer sa position sans contrevenir aux dispositions de l’article 9bis de l’arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d’octroi de l’équivalence des diplômes et certificats d’études étrangers. En effet, cet article prévoit notamment que « les frais (...) doivent impérativement être versés au plus tard le 15 juillet de l’année académique qui précède celle de l’inscription (...). Quel que soit le mode de paiement, la preuve originale de paiement est jointe au dossier, dans le délai précité, et

3^e partie

fera apparaître le numéro du compte bénéficiaire, les noms et prénoms du demandeur et le motif du paiement ».

Nous sommes en droit de nous interroger sur l'importance de cet article de l'arrêté.

Que souhaitait le Législateur ? S'assurer sans doute que le paiement a bien été effectué et aider le service administratif dans sa comptabilité et les vérifications liées aux paiements.

Le médiateur a plaidé en faveur de la réclamante, jugeant la sanction disproportionnée par rapport au manquement et soulignant que l'Administration avait la possibilité de vérifier que le paiement avait bien été effectué dans les temps impartis. L'Administration est restée sur sa position, indiquant que le demandeur n'avait pas respecté la réglementation.

Recommandation 2006/5 : Assouplir l'exigence réglementaire inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que la preuve originale de paiement doit être jointe au dossier dans les délais précités (15 juillet).

Le médiateur considère que la seule absence de preuve de paiement dans un dossier, alors même que les frais ont été versés dans le délai requis (15 juillet) ne peut être une cause du renvoi du dossier à l'année suivante. Une modification de l'arrêté royal en question devrait être envisagée.

e) Suspicion de faux documents

Le service du médiateur a, dans le courant de l'année 2006, été confronté à un nouveau type de réclamation, au départ d'une suspicion de faux et usage de faux. Après analyse minutieuse du dossier, si certaines pièces n'offrent pas les garanties d'authenticité nécessaires, le dossier est déposé par l'Administration auprès du Procureur du Roi pour faux et usage de faux.

L'intéressé reçoit alors un courrier, se référant à la loi, censé lui expliquer les motifs pour lesquels une décision d'équivalence ne peut intervenir et quelles sont les pièces officielles originales qui lui permettront de se justifier.

Souvent, ces motifs sont peu clairs et les pièces officielles

permettant au demandeur de s'expliquer ne sont pas libellées explicitement. Le réclamant ne sait alors pas comment prouver sa bonne foi et se sent désarçonné face à la suspicion de l'Administration. Il réalise des démarches, généralement coûteuses (avocat, voyage dans le pays où il a obtenu le diplôme en question...), fastidieuses (interpellation du Ministère de l'Éducation ou de l'établissement où ont été délivrés les documents scolaires...) et de longue haleine.

Bien entendu, certains dossiers n'apportant pas de garanties suffisantes resteront en l'état, peut-être parce qu'il s'agit bel et bien de faux. Par contre, d'autres tenteront par tous les moyens de prouver leur innocence et d'obtenir ce qui leur est dû. Rappelons aussi que souvent, les pays d'où proviennent les réclamants ne disposent pas toujours d'une Administration aussi structurée et rigoureuse que la nôtre, les exigences quant aux conservations d'archives, l'accessibilité à des duplicata ou autres pièces peuvent se révéler un réel parcours du combattant. La situation sociopolitique joue, elle aussi, un rôle important.

► Dossier 2006/423

L'équivalence, un vrai parcours du combattant ?

Pour celui qui est de bonne foi, il n'est pas difficile de stéréotyper et de se dire : « Pourquoi l'Administration m'en veut-elle à ce point ? Que veulent-ils exactement ? Que cherchent-ils réellement ? ». Ainsi, Monsieur A. s'est retrouvé confronté à cette situation. En 2005, Monsieur A. introduit la demande d'équivalence de son baccalauréat obtenu en République de Guinée car il souhaite passer les examens à la Police fédérale et à l'Armée.

La Direction générale de l'Enseignement obligatoire considère que son dossier est irrecevable car certains documents ne présentent pas les garanties d'authenticité nécessaires. L'Administration lui adresse un courrier lui signalant les motifs pour lesquels on soupçonne qu'il s'agit de faux, mais ceux-ci restent tout à fait incompréhensibles et confus pour l'intéressé (incohérences arithmétiques au niveau du relevé de notes, surimpression au niveau de la date de délivrance de diplôme, document daté de 1997 et imprimé sur du papier de 2000). Les pièces justificatives à fournir pour lever la suspicion ne sont pas du tout précisées.

Ainsi, l'intéressé ne sait pas ce que l'Administration attend réellement de lui. Il consulte donc un avocat, réalise diverses démarches auprès de sa famille restée en Guinée afin d'obtenir une attestation

de son école ou du Ministère de l'Education, ... bref un papier pouvant l'aider à prouver sa bonne foi...

Il se voit ainsi entraîné dans une spirale interminable. Il saisit alors le service du médiateur qui analyse le dossier et le conseille. Finalement, à la mi-août il transmet au Service des Equivalences une attestation du Ministère de l'enseignement pré-universitaire et de l'éducation civique datée de la mi-juillet certifiant qu'il est bien détenteur du baccalauréat dont faisait référence le diplôme transmis au préalable. A la lumière de ce nouvel élément, le Service des Equivalences, saisi en procédure d'urgence, rend une décision positive, ce qui a permis à Monsieur A. d'être engagé et de clôturer cette mauvaise parenthèse.

6. La date de production du diplôme définitif

Pour certains pays, le demandeur doit fournir son diplôme original.

Or, certains demandeurs attendent plusieurs années pour obtenir ce dernier, soit parce que l'impression n'a pas encore été réalisée, soit parce que le Gouvernement ne délivre ceux-ci qu'après un temps déterminé pour éviter notamment les contrefaçons, soit parce que l'instabilité règne dans leur pays... Néanmoins, dans son article 6, l'arrêté royal déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers du 20 juillet 1971 est assez clair quant aux dérogations possibles en la matière. Ainsi, le requérant peut produire une attestation originale émanant du Ministère de l'Education du pays où il a accompli ses études secondaires précisant que le diplôme définitif ne pourra pas être délivré pour le 15 mai de l'année civile fixée comme terme par la décision d'équivalence. Cette dérogation ne peut être octroyée qu'à deux reprises, chose dont n'est pas toujours au courant le réclamant.

Dans plusieurs cas, cette double possibilité de demande de dérogation n'est malheureusement pas toujours suffisante pour le demandeur qui se voit totalement tributaire de la situation sociopolitique du pays où il a effectué ses études ou de son statut en Belgique (réfugié, demandeur d'asile en Belgique).

Les conséquences sont lourdes pour l'intéressé qui voit son parcours académique réduit à néant (non-délivrance de l'équivalence entraînant la non validité de l'ensemble du parcours effectué dans l'enseignement supérieur en Communauté française).



" Pour certains pays, le demandeur doit fournir son diplôme original. "

• Dossier 2006/885 Un diplôme qui se fait attendre

Mademoiselle K., originaire du Cameroun, a obtenu son baccalauréat en juin 2004. Il lui reste une dernière chance d'introduire une demande d'équivalence pour poursuivre des études en Communauté française pour l'année académique 2006-2007. Son diplôme n'a pas encore été imprimé par le Ministère de son pays. Après de longues et fastidieuses démarches, Mademoiselle K. fournit au Service des Equivalences une attestation officielle (la seconde) certifiant qu'elle est détentrice du baccalauréat, mais que celui-ci n'est pas encore imprimé.

Le Service des Equivalences est prêt dès lors à lui fournir une décision d'équivalence provisoire, mais le 15 mai 2007, celle-ci devra produire l'original de son diplôme sous peine de se voir reléguer au rang d'élève libre et donc de perdre son année.

3^e partie

B. Les équivalences de diplôme de l'enseignement non obligatoire

Avec à peine 19 dossiers sur un total de 250 demandes ayant pour objet l'équivalence d'un diplôme d'enseignement étranger, celles qui concernent des diplômes d'enseignement supérieur sont évidemment très... inférieures en nombre.

Malgré des chiffres absolus demeurant donc très modestes, les demandes d'intervention du service se sont cependant sensiblement accrues, puisque nous ne comptabilisons que 10 demandes lors du précédent exercice.

Il ne faut probablement y déceler qu'un gain de notoriété du service du médiateur, notamment par des liens plus systématiques vers son site internet à partir des portails informatiques de l'Administration.

Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire

Nombre total de dossiers : 19

Réclamations en cours	1
Demandes d'information	6
Réclamations refusées	2
Réclamations acceptées	10
non fondées	3
pas de suite réclamant	0
fondées	7
Correction totale	5
Correction partielle	1
Correction refusée	0
Résolution spontanée	1

Les demandes d'intervention pour les équivalences à ce niveau d'études sont généralement différentes quant à leur objet précis, portant le plus souvent soit sur le fond même de la décision, soit sur le parcours administratif de la demande et beaucoup moins, au contraire des équivalences de diplôme de l'enseignement obligatoire, sur la constitution et la recevabilité du dossier présenté à l'Administration.

Sur le fond de la décision, le service du médiateur n'a ni vocation ni compétence pour apprécier la « valeur intrinsèque »

du diplôme étranger (autrement dit le caractère partiellement ou totalement équivalent à un diplôme similaire délivré en Communauté française).

Sa mission se limitera donc à s'assurer, s'il y a lieu, de la régularité du parcours administratif, de l'examen de toutes les pièces et arguments déposés par le demandeur d'équivalence et *in fine*, du caractère « raisonnablement fondé » de la décision d'équivalence.

Aussi, le réclamant qui s'adresse au service du médiateur pour contester une décision d'équivalence est toujours prié de justifier ses griefs de la manière la plus précise possible, afin que le service puisse, à son tour, décider d'entamer un éventuel processus d'information, puis, si nécessaire, de médiation. En pratique, la médiation proprement dite est donc rare à partir de ce type de demande.

S'agissant du parcours administratif de la demande d'équivalence, l'intervention du médiateur est en pratique plus aisée, bien que nous demeurions sur l'impression, déjà exprimée en 2005, de dispositifs structurels compliqués, avec un partage des compétences pas toujours clair entre différents acteurs : Cellule des Equivalences du Ministère, université ou haute école du choix du demandeur, commission interuniversitaire compétente, inspection de l'enseignement supérieur non universitaire..., respectivement concernés en fonction du type d'études et de l'objectif du demandeur (poursuite d'études ou insertion dans le marché du travail).

Ajoutée à ces difficultés, la thématique très voisine de la reconnaissance des diplômes, qui donne lieu à l'application du droit communautaire européen (principe du libre établissement des citoyens de l'Union dans chacun des Etats membres de celle-ci), fait que la matière n'est pas si aisée à maîtriser et qu'il nous semble par conséquent encore prématuré de tirer ici et dans ce domaine quelque... enseignement fiable ou recommandation fondée.

Peut-être les prochains exercices nous fourniront-ils les occasions d'approfondir ces questions ?

Avant de terminer cette rapide présentation, nous voulons mettre en exergue les très bonnes relations et collaborations qui existent entre le service du médiateur et la Cellule des Equivalences de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire du Ministère.



“ Avec à peine
19 dossiers sur
un total de 250
demandes ayant
pour objet
l'équivalence
d'un diplôme
d'enseignement
étranger, ... ”

► Dossier 2006/140

Refus d'une équivalence... non sollicitée, mais pas d'examen de l'équivalence demandée.

Mademoiselle J. veut bien faire les choses : avant d'introduire formellement la demande d'équivalence de son diplôme étranger de « baccalauréat arts en psychologie », elle sollicite et obtient un rendez-vous avec un agent de la Cellule des Equivalences de l'Enseignement supérieur.

Forte de cet échange préalable d'informations, Mademoiselle J. dépose quelques jours plus tard son dossier, accompagné d'une lettre de motivation dans laquelle elle précise que cette demande est faite à des fins professionnelles et que son diplôme lui permet d'exercer telles professions (qu'elle énumère sans exhaustivité) ouvertes à des titulaires de diplôme supérieur non universitaire. Moins d'un mois plus tard, le Ministère de la Communauté française, sur avis de la commission interuniversitaire - section psychologie, décide que le diplôme dont Mademoiselle J. est titulaire « n'est pas complètement équivalent à une licence en sciences

psychologiques » délivrée en Communauté française.

Mademoiselle J. ne comprend pas cette décision, n'ayant jamais prétendu à l'équivalence qui lui est refusée, mais souhaitant une comparaison de son diplôme à un titre de l'enseignement non universitaire.

Mademoiselle J. saisit alors le service du médiateur, lequel ne peut cependant recevoir la demande, à défaut pour la réclamante d'avoir accompli les démarches préalables auprès du service concerné pour obtenir satisfaction.

Ayant mal compris cette objection, Mademoiselle J. introduit alors un recours... devant le Conseil d'Etat, avant de reprendre contact avec le service du médiateur.

Afin d'éviter toute complication inutile de la situation, le service du médiateur prend alors sans attendre contact avec la Cellule des Equivalences pour tenter de lever, le cas échéant, tout malentendu et rendre ainsi inutile la poursuite de la procédure initiée devant le Conseil d'Etat.¹

¹ Cette procédure ne sera d'ailleurs pas poursuivie. Si elle l'avait été, il est probable que la décision d'équivalence aurait été annulée, car elle n'identifiait pas correctement le diplôme de la demandeuse d'équivalence (erreur de date)...

3^e partie

Ce contact direct permet d'apprendre que le dossier de l'administrée a été renvoyé, pour avis, au Service d'Inspection de l'Enseignement supérieur non universitaire.

L'équivalence complète attendue par l'administrée sera finalement décidée, quelque... quatre mois après la décision initiale.

Ce cas révèle le risque de mauvaise orientation administrative d'une demande d'équivalence de l'enseignement supérieur, étant donné la pluralité d'intervenants possibles et « l'étalement » entre les types d'enseignement : une commission interuniversitaire ne se prononcera bien entendu jamais sur l'éventuelle équivalence à un diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire.

Or, une équivalence à un diplôme de ce dernier type d'enseignement ne devrait-elle pas être systématiquement examinée à défaut d'une équivalence à un diplôme universitaire ?

Au-delà même du risque de mauvaise orientation qu'il génère, le système mis en place semble donc faire dépendre le résultat de l'équivalence davantage de la formulation de la demande que du niveau effectif du diplôme dont l'équivalence est demandée.

Si cette vision des choses est exacte, un tel système implique du demandeur d'équivalence une bonne connaissance de notre système d'enseignement, avant même qu'il formule en conséquence et avec précision, sa demande d'équivalence. Ce qui paraît illogique, et à tout le moins éloigné de la mission (et de la notion) d'un service (au) public.

► **Dossier 2006/219**

A défaut d'équivalence de diplôme, une équivalence de niveau qui peut être précieuse.

Mademoiselle A. est titulaire d'une maîtrise obtenue en France (« Bac. + 4 »), et d'un diplôme d'études approfondies (DEA) d'une année supplémentaire.

Dans un premier temps, elle demande l'équivalence de ses titres à la Communauté flamande. Elle n'obtient pas d'équivalence à un titre particulier, mais une équivalence de niveau ; plus précisément, il s'agit d'une équivalence à un grade universitaire de « Licencié » délivré par une université en Communauté flamande. Il n'existe en effet pas en Communauté flamande d'études similaires à celles qu'elle a suivies en France.

Souhaitant enseigner sa spécialisation dans la langue française, elle introduit une demande d'équivalence auprès de la Communauté française.

L'équivalence complète de ses diplômes à celui de licenciée en sciences [...] lui est refusée, au motif que la formation accomplie « ne correspond pas aux exigences des facultés des Sciences en Communauté française, notamment en raison de l'insuffisance du mémoire de fin d'études ». Cette décision s'appuie sur l'avis de la Commission interuniversitaire ad hoc. Elle précise cependant que la Cellule des Equivalences peut, sur demande écrite de l'intéressée, soumettre son dossier à l'avis de l'Inspection générale de l'enseignement supérieur. Cette dernière a, en effet, le pouvoir d'analyser la possibilité d'obtenir une équivalence, complète ou partielle, à un diplôme correspondant de l'enseignement supérieur non universitaire.

Mademoiselle A. ne comprend pas cette décision et saisit le service du médiateur.

Nous interrogeons le Ministère à propos de la motivation de la décision, dont l'intéressée conteste le bien-fondé.

En quoi le mémoire de fin d'études est-il insuffisant et, de manière plus générale, en quoi la formation accomplie ne correspond-elle pas aux exigences des facultés des Sciences ? Ni l'avis de la Commission interuniversitaire, ni la décision rendue ne répondent à ces questions que l'administrée se pose légitimement.

Au-delà de la question de la motivation, le service du médiateur admet qu'il est possible que les diplômes de l'intéressée, très spécialisés, n'aient aucune équivalence en Communauté française. N'est-ce pas plutôt pour cette raison qu'il est impossible de délivrer à l'intéressée une équivalence de titre ? Dans l'affirmative, la délivrance d'une équivalence de niveau n'est-elle pas envisageable, à l'instar de la décision rendue par la Communauté flamande ?

Le Ministère accepte de réexaminer le dossier sous cet angle et délivre finalement à Mademoiselle A. une décision certifiant que « le diplôme de maîtrise [de l'intéressée] témoigne d'un niveau d'études équivalent à celui qui est attesté par l'octroi en Communauté française d'un grade académique générique de master ». La nouvelle décision attire cependant l'attention sur le fait que cette équivalence de niveau ne produit aucun effet académique, mais peut néanmoins se révéler utile pour établir légalement le caractère universitaire des études accomplies.

L'intéressée souhaitant enseigner dans une branche qui connaît actuellement une pénurie de professeurs, une pareille équivalence pourrait faire office de titre de capacité jugé suffisant du groupe B, puisque des grades légaux « génériques », tels que celui de master, sont repris parmi ceux-ci.

Ce cas confirme, sous un autre aspect, la complexité des structures d'avis et de décision d'équivalence de diplômes de l'enseignement supérieur, avec ses deux voies (universitaire et non universitaire)² ainsi que l'avait déjà révélé le cas exposé immédiatement avant celui-ci.

Il plaide sans doute pour la recherche d'une simplification du système.

► Dossier 2006/695


Equivalence ou le flou artistique

Madame C., d'origine française, souhaite obtenir l'équivalence de sa licence en Arts plastiques obtenue à la Sorbonne car elle désire postuler à un poste d'enseignante auprès de plusieurs hautes écoles de la Province de Liège. L'échéance est fixée au 9 juin 2006. Ainsi, Madame C. introduit sa demande d'équivalence le 22 mars 2006 auprès du Service des Equivalences de l'Enseignement supérieur. Son dossier est transmis le 3 avril à la Cellule Enseignement artistique. Elle apprend le 10 mai 2006 que son dossier doit être complété. En effet, le programme, l'intitulé et le descriptif des cours ainsi que le volume horaire faisaient défaut à l'introduction de celui-ci.

Le 9 juin, Madame C., n'ayant toujours pas reçu ladite équivalence et ayant à maintes reprises contacté le service concerné afin d'obtenir des informations quant aux délais de traitement de son dossier, postule tout de même auprès des diverses hautes écoles. Mais le 26 juin, plusieurs d'entre elles lui demandent de fournir son équivalence immédiatement, sinon son dossier ne pourra être pris en compte.

Madame C. saisit alors le service du médiateur qui interpelle la Direction générale de l'Enseignement supérieur et insiste sur le caractère urgent de la demande. L'agent signale que le dossier est en analyse auprès de l'inspecteur concerné et que ce dernier va être contacté au plus vite afin d'accélérer la procédure.

Le 12 juillet, le dossier est enfin débloqué et l'intéressée obtient son équivalence.



“ Les demandes d'équivalences pour le domaine supérieur artistique relèvent un peu du cas particulier. ”

Pour le citoyen, il n'est pas facile de se retrouver dans les méandres de l'Administration. Ainsi, les personnes qui sollicitent une équivalence d'un diplôme étranger ne savent pas toujours où ils doivent vraiment s'adresser.

Les demandes d'équivalences pour le domaine supérieur artistique relèvent un peu du cas particulier. Dans ce cadre, l'intéressée ayant obtenu une licence en arts plastiques et ayant donc terminé un cursus académique, il revenait à la Direction de l'Enseignement artistique de niveau supérieur de réceptionner la demande et d'analyser le dossier via l'expertise d'un inspecteur attaché au service. Pour ce domaine, il n'existe pas de procédure automatique pour obtenir la reconnaissance d'un diplôme ou certificat d'études supérieures obtenu à l'étranger à un diplôme correspondant délivré en Communauté française de Belgique. La circulaire 1442 du 19 avril 2006 fait donc office de procédure à suivre pour compléter au mieux un dossier de demande d'équivalence.

Dans ce cas précis, les pertes de temps occasionnés dans la réorientation et le traitement du dossier de l'intéressé auraient pu lui faire perdre l'occasion de postuler à un emploi d'enseignante.

Sans doute, comme nous l'avons fait lors d'une recommandation précédente, est-il nécessaire d'avoir une unique source d'information reprenant les différentes possibilités de demandes d'équivalence ou du moins un lien entre les différents portails réservés aux équivalences.

² Sans compter le supérieur artistique...

3^e partie

C. L'homologation

Cette section aborde, dans une première partie, la question de l'homologation des diplômes d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur et des certificats d'enseignement supérieur. Dans une seconde partie, elle envisage les avis rendus dans le cadre de l'examen des demandes d'équivalence de diplôme de l'enseignement obligatoire¹. C'est, en effet, la même commission qui pose ces deux actes importants dans les cursus scolaires des élèves.

Durant cet exercice, le médiateur a été saisi d'une seule réclamation concernant l'homologation d'une formation professionnelle qui, au moment de la rédaction du présent rapport, était encore au stade de l'instruction.

Dossiers portant sur l'homologation

Nombre total de dossiers : 18

Réclamations en cours	0
Demandes d'information	9
Réclamations refusées	1
Réclamations acceptées	8
non fondées	2
pas de suite réclamant	0
fondées	6
Correction totale	3
Correction partielle	0
Correction refusée	2
Résolution spontanée	1

NB : Diverses réclamations ont porté sur la décision d'équivalence de diplôme, prise sur base de l'avis rendu par la Commission d'Homologation. Dans ces cas, comme la décision est déjà émise, c'est l'Administration qui a fait l'objet d'une éventuelle interpellation du médiateur. Ces dossiers ne sont donc pas repris dans ce chapitre et ont été comptabilisés dans le point réservé aux équivalences de l'enseignement obligatoire.

1. Homologation des diplômes

Dans sa compétence d'homologation des diplômes, la Commission d'Homologation n'a fait l'objet que d'une demande d'intervention, hormis quelques sollicitations de duplicata de diplômes égarés.

De notre point de vue ce cas fut, il ne faut pas s'en cacher, problématique, car la Commission d'Homologation a estimé ne pas devoir répondre aux demandes que lui adressait le service du médiateur de la Communauté française, pour les raisons que nous allons expliquer plus loin.

Les éléments factuels du dossier étaient les suivants :

Dossier 2006/535 Une homologation refusée pour cause de désorganisation de l'école

En septembre 2004, Monsieur T. obtient son CESS (formule provisoire, sous réserve d'homologation) délivré par l'athénée de la Communauté française où il a accompli sa sixième année d'études secondaires générales. Le 15 février 2006, la Commission d'Homologation refuse l'homologation de ce CESS, obtenu un an et demi plus tôt, au motif que trop peu de documents probants lui ont été fournis par le préfet de l'établissement dans les délais prescrits.

Une quinzaine de jours après avoir pris connaissance du refus d'homologation, Monsieur T. écrit à la Commission d'Homologation. Il invoque la désorganisation de l'établissement, notoirement connue : certains documents n'ont pas pu être produits car ils n'ont sans doute pas été conservés, certains cours n'ont pas été dispensés ni certaines évaluations organisées dans des conditions normales. L'élève s'estime donc lourdement sanctionné pour des manquements qui ne lui sont pas imputables.

Il reçoit une réponse qui ne le satisfait pas et s'adresse au service du médiateur. Il n'est toutefois pas en mesure de nous communiquer la réponse de la Commission d'Homologation. Cela étant, il est de notoriété publique (la presse s'en est fait l'écho) que l'établissement qui a délivré le CESS a connu pendant l'année concernée de très grandes difficultés d'organisation.

¹ Voir le chapitre consacré aux équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire page 41 et suivantes.

Nous prenons donc contact avec la Commission d'Homologation afin de recevoir copie de la réponse qu'elle a adressée au courrier du réclamant et d'être éclairés sur les raisons pour lesquelles les documents demandés n'ont pu être fournis par le chef d'établissement. Il s'agit là d'une démarche informative, conformément à notre méthodologie habituelle. Nous nous heurtons à une fin de non recevoir de la part de la Commission d'Homologation, sa présidente écrivant simplement : « que la décision de refus de l'homologation a été prise en toute connaissance de cause des circonstances et motifs divers invoqués par l'élève et qu'il n'appartient pas à la Commission d'Homologation, juridiction indépendante (sic !), de justifier les motivations qui ont présidé à la prise de ladite décision ».

Elle ne nous renseigne pas sur le contenu de la réponse qu'elle aurait adressée au réclamant. A propos de l'organisation de l'année scolaire, elle nous renvoie à l'Administration.

Le service du médiateur s'en réfère alors au cabinet de la ministre-présidente, en charge de l'enseignement obligatoire. Des contacts établis avec le cabinet, il apparaît qu'une trentaine de dossiers semblables est traitée par ce dernier. Néanmoins, le cas de Monsieur T. ne peut être résolu sans une information précise sur sa situation et sur ses antécédents.

Parallèlement, nous nous adressons à la direction de l'établissement pour avoir des précisions sur : l'organisation de l'année concernée, les difficultés engendrées (nombre de dossiers problématiques, conditions de conservation des documents scolaires...). Cette démarche auprès de l'établissement ne s'avère guère utile, compte tenu des changements de personnel intervenus depuis.

Il ne reste plus à l'intéressé que l'alternative de présenter l'épreuve du jury de la Communauté française ou un examen d'entrée dans l'enseignement supérieur.

Quant au service du médiateur, il demeure donc sans réponse à la question induite par une logique très (trop ?) simple : pour

l'administré, il n'y a qu'une Communauté française (au médiateur a précisément été confiée la mission de faire, au besoin, le lien entre celle-ci et l'administré). Il est dès lors pour lui difficile de concevoir que l'homologation de son CESS lui soit refusée par la Communauté française, alors que ce refus est motivé par le défaut de production de certains documents scolaires par le chef d'un établissement de la même Communauté française, *a fortiori* lorsque cet établissement connaissait d'importants dysfonctionnements qui pourraient être la cause même du refus.

Bien que non résolu, ce dossier fut l'occasion de nous pencher sur les relations entre la Commission d'Homologation et la Communauté française en général, et le cabinet de la ministre fonctionnellement compétente en particulier.

Car si sa présidente avait affirmé que la commission est « *une juridiction indépendante* » (voyez *supra*), le cabinet de la ministre-présidente avait pour sa part qualifié la Commission « *d'officine indépendante* ».

Bien que différentes, ces appréciations sur la nature de la commission semblent impliquer, l'une comme l'autre, l'impossibilité pour quiconque - notamment pour le service du médiateur - de tenter d'obtenir la réformation d'une décision de la Commission sur base d'une argumentation circonstanciée, la seule possibilité de contestation demeurant le recours au Conseil d'Etat, recours dont on sait les limites.

Le service du médiateur préconise, par nature pourrait-on dire, le dialogue citoyen plutôt que le recours au contentieux. Il regrette donc l'absence de collaboration de la Commission, et ce d'autant plus qu'il ne peut souscrire à l'analyse un peu expéditive et sans fondement exprès qui a été faite quant à la nature de cette institution.

Sans entrer ici dans le détail, rappelons simplement que la commission n'est évidemment pas une juridiction² et qu'elle a déjà procédé à des retraits d'actes.³

² La Commission n'est pas saisie d'une question contentieuse, mais d'un dossier administratif. Ses décisions sont par ailleurs susceptibles d'un recours en suspension/et ou en annulation devant le Conseil d'Etat, ce qui correspond précisément à la définition même d'actes administratifs (et non de jugements) posés par une autorité administrative (pour quelques références d'annulation de refus d'homologation, voyez notamment : CE, Arrêts n° 51.527, 3 février 1995, n° 84.938, 27 janvier 2000, n° 125.851 et 125.856, 1^{er} décembre 2003, n° 113.194, 113.195 et 113.196, 4 décembre 2002).

³ CE n° 51.527, 3 février 1995. Le retrait d'acte, quand celui-ci consiste en un refus (qui n'est pas créateur de droit), est toujours possible, à tout moment, par l'autorité administrative qui l'a posé (*Michel Leroy, Contentieux administratif, précis de la Faculté de droit de l'ULB, deuxième édition, BRUYLANT, Bruxelles, 2000, pp. 376 et 377*). En l'espèce, il aurait donc pu y être procédé, comme la Commission y a procédé à d'autres occasions, pour autant bien sûr qu'elle y soit disposée. Pour ce, il faut qu'elle puisse à tout le moins entendre les arguments qui sont développés, et, si elle ne peut y souscrire, il convient qu'elle y réponde de manière claire, mettant ainsi, le cas échéant, un terme à la discussion.

3^e partie

Par ailleurs, si la Commission délibère de manière indépendante (ce que le service du médiateur n'a bien sûr jamais contesté, mais a au contraire mis en exergue), afin notamment que le pouvoir politique soit à l'abri de toute suspicion d'ingérence, elle n'en est pas pour autant « autonome » : il suffit de se rappeler que son fonctionnement et son organisation sont arrêtés par le Gouvernement,⁴ que la nomination de ses membres et l'attribution de leurs fonctions respectives sont décidés par le ou les ministres fonctionnellement compétents, et, surtout, que ses décisions sont prises « au nom du Gouvernement de la Communauté française ».⁵

Rappelons d'ailleurs que la réglementation en vigueur autorise le Gouvernement lui-même à reconnaître certaines circonstances exceptionnelles, lui permettant de prendre des décisions ayant une incidence directe sur l'homologation d'un certificat.⁶

De ce qui précède, le service du médiateur estime pouvoir déduire :

- que si des circonstances exceptionnelles devaient être officiellement retenues de manière motivée dans un cas particulier par une instance extérieure, indépendante du Gouvernement de la Communauté (maintenant ainsi celui-ci à l'abri de tout risque de suspicion, comme il est dit ci-avant), ce qui est précisément le cas du service du médiateur, il apparaît que rien ne s'opposerait à ce que cette reconnaissance, publique, officielle et motivée, serve de base à une nouvelle décision prise par la Commission ;
- que le Gouvernement est autorisé à donner certaines directives à la Commission, à tout le moins lorsqu'il s'agit par exemple de lui rappeler sa véritable nature, d'insister sur la motivation des décisions prises, ou sur la collaboration à consentir avec le service du médiateur.

En guise de synthèse et de conclusion, nous estimons que la Commission d'Homologation, dans l'exercice de sa mission d'homologation et malgré l'indépendance dans laquelle elle doit pouvoir délibérer, doit être considérée comme un service du Gouvernement de la Communauté française, et, à ce titre, doit être en mesure de répondre aux interventions du service du médiateur.

Le cas échéant, les recommandations formulées par celui-ci, peuvent être le fondement d'une réformation de décision, d'autant plus qu'à l'heure actuelle, la commission procède à l'occasion au retrait d'un refus, sans même un pareil fondement.

La transparence administrative sous-tend pleinement cette analyse. Le service du médiateur espère que le Parlement, son mandant, la partagera.

Recommandation 2006/6 : Préciser le statut de la Commission d'Homologation.

- **rappelant la jurisprudence du Conseil d'Etat concernant la Commission d'Homologation de la Communauté française, agissant dans sa compétence d'homologation des diplômes ;**
- **rappelant aussi, entre autres liens unissant ladite Commission au Gouvernement de la Communauté française, le fait qu'elle remplit sa mission d'homologation « au nom du Gouvernement de la Communauté française »**

Le service du médiateur recommande au Parlement de préciser la nature de la Commission d'Homologation agissant dans sa compétence d'homologation des diplômes et de confirmer la compétence du service du médiateur de la Communauté française à son égard.

2. Avis rendus par la Commission d'Homologation dans les dossiers d'équivalence de diplôme de l'enseignement obligatoire

Pour rappel, les décisions d'équivalence de diplôme de l'enseignement obligatoire se basent sur les avis émis par la Commission d'Homologation. Cela ne signifie pas que la décision doit obligatoirement suivre l'avis, mais c'est ce qui se produit dans la grande majorité des cas.

⁴ AGCF du 30 juin 1989 réglant l'organisation et le fonctionnement de la Commission d'Homologation des certificats de l'enseignement secondaire.

⁵ AGCF du 22 octobre 1998 relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice, annexe 34.

⁶ Voyez par exemple A.R. du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, art. 56, 2°.

Comme nous l'avons déjà souligné dans la partie consacrée aux équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire, nous constatons que la communication nécessaire au bon traitement des dossiers entre les deux services n'est pas toujours optimale, ce qui peut par moment causer un préjudice au demandeur (délais allongés, recherche du dossier entre les deux services, navettes incessantes...).

Le service du médiateur constate que, durant l'été, le suivi des dossiers n'est pas toujours assuré en cas d'absence de la personne en charge du dossier. Ce problème de suivi a causé des désagréments à certains demandeurs vu les échéances qui leur étaient imposées (inscription scolaire, inscription au DAES, emploi...).

Durant la période la plus chargée, les délais d'analyse peuvent être allongés vu le nombre conséquent de dossiers reçus. Aussi, certains étudiants déjà bien intégrés dans un cursus scolaire reçoivent tardivement l'avis de la Commission d'Homologation les informant qu'ils ne pourront pas poursuivre l'orientation souhaitée vu la restriction indiquée dans l'avis... Impossible pour eux de lever cette restriction à cette époque de l'année, vu que les inscriptions pour le DAES ou autres jurys sont déjà clôturées.

Globalement, un problème de synchronisation des échéances administratives et scolaires se fait ressentir⁷.

a) La lisibilité des avis : la forme et le fond

Dans notre précédent rapport, les problèmes liés à la lisibilité et à la compréhension des avis émis par la Commission d'Homologation étaient déjà mis en exergue.

Aujourd'hui, force est de constater que ces mêmes problèmes subsistent. Ainsi, la forme manuscrite et les abréviations sont encore largement utilisés par la Commission d'Homologation.

Certains sont rédigés dans un langage qui n'est pas toujours accessible et qui ne donne pas distinctement l'orientation exacte de ceux-ci. C'est par exemple l'avis repris ci-dessous basé sur l'analyse du dossier comportant un BEPC français (Brevet d'études du premier cycle) de 1982 qui est libellé ainsi : « La

commission émet un avis favorable à l'octroi de l'équivalence à une attestation d'orientation A sanctionnant le premier degré de l'enseignement secondaire général accompagnée d'une attestation d'orientation B de troisième année de l'enseignement secondaire général, excluant la poursuite des études dans l'enseignement de transition (ancien CESI) ».

Ces avis étant destinés aux demandeurs étrangers, ils sont le plus souvent illisibles pour eux.

Aucune forme particulière n'est requise et une réelle diversité existe en la matière.

La Commission d'Homologation ne répondant pas directement aux demandeurs quant à leur dossier, bon nombre de réclamants ont saisi le médiateur afin de recevoir une explication claire et précise concernant l'avis délivré. Or, dans plusieurs cas, des explications sont nécessaires à la bonne compréhension de l'avis remis.

En effet, on constate que la motivation de la décision d'équivalence, fondée sur l'avis reste fréquemment lacunaire ou sujette à interprétation, ce qui rejaillit sur la décision elle-même (voir à ce propos le chapitre consacré à la motivation des actes administratifs page 124). Les ambiguïtés dans l'avis peuvent aussi porter sur des demandes formulées à l'usager, comme c'est le cas dans le dossier relaté ci-dessous.

► Dossier 2006/73 Quelle ambiguïté dois-je lever ?

Monsieur P. saisit le médiateur en septembre 2005. Il n'a pas de nouvelles du dossier d'équivalence de sa fille Zora introduit au guichet du Service des Equivalences fin juin 2005.

Interpellant la Commission d'Homologation, il apparaît qu'un avis a été émis en date du 28 juin, demandant à l'intéressée de « justifier des contradictions relevées entre son bac, son relevé de notes et son extrait d'acte de naissance ».

A la lecture de l'avis, la contradiction soulevée par la Commission d'Homologation n'apparaît pas directement au demandeur. Ce n'est que suite à une analyse minutieuse que le médiateur décèle

⁷ Voir à ce propos le chapitre consacré aux équivalences de diplôme, point consacré aux délais et suivi du dossier page 45 .

3^e partie

un problème dans l'orthographe du nom de famille inscrit sur le relevé de notes. En effet, le nom inscrit sur le relevé de notes diffère, à une lettre près, du nom inscrit sur l'extrait d'acte de naissance et du baccalauréat ; vraisemblablement il s'agit d'une erreur de transcription. Une fois l'erreur détectée, pour lever l'ambiguïté, l'intéressée produit un premier document, émanant du Maroc. Malgré la recommandation du médiateur de prendre en considération ce document, la Commission d'Homologation ne le juge pas recevable et demande qu'un document provenant de l'académie soit fourni.

Aussi, vu les délais et le blocage persistant, le médiateur demande qu'un avis soit remis sur le fond du dossier permettant d'émettre l'équivalence, tout en indiquant que la décision ne sera effective que lorsqu'un document provenant de l'académie indique qu'une erreur de transcription du nom de famille a été commise.

La Commission produit alors son avis et la décision est rendue, mais malheureusement en-dehors des délais permettant l'inscription de Zora à l'université...

Pour détecter l'erreur, plusieurs analyses ont été nécessaires. La Commission d'Homologation devrait préciser clairement et en toute transparence dans son avis ce qui pose problème dans les documents et indiquer ceux qui permettront au demandeur de débloquent son dossier.

Nous avons également relevé dans nos rapports précédents que lorsque le réclamant reçoit un avis qui ne lui octroie qu'une équivalence partielle ou ne correspond pas à ses souhaits, dans la majorité des cas, l'avis et la décision d'équivalence ne permettent pas suffisamment à l'utilisateur de comprendre les fondements d'une telle décision. Or, celle-ci a un impact important pour l'avenir de l'étudiant qui voit son projet scolaire lui « échapper ».

L'information sur la nature de la restriction d'équivalence doit être suffisamment explicite et les éléments permettant de lever celle-ci devraient être fournis automatiquement à l'utilisateur.

b) L'analyse des dossiers

L'analyse des dossiers par la Commission d'Homologation porte tant sur la forme des documents (vérification de l'authenticité...) que sur le fond de ceux-ci (type de formation, durée, matières suivies...). Dans certains cas, la demande semble peu claire et un blocage « inexplicable » peut apparaître.

► Dossier 2006/475

Un dossier bloqué, deux rentrées scolaires loupées...

Madame B., Marocaine, reçoit un avis de la Commission d'Homologation dans lequel on lui notifie que « le traitement du dossier est suspendu afin de pouvoir procéder à certaines vérifications ». Elle tente à maintes reprises de contacter le service des équivalences afin de connaître la teneur de ce courrier. L'agent contacté lui annonce qu'elle recevra bientôt un courrier et l'invite à consulter régulièrement son dossier sur internet pour en connaître l'état d'avancement. Après des semaines d'attente, elle tente de joindre à nouveau le service des équivalences et la Commission d'Homologation. A nouveau, aucune explication concrète ne lui est fournie sur les vérifications à opérer et surtout combien de temps cela prendra. L'intéressée a introduit sa demande d'équivalence dans le but de poursuivre des études au début de l'année 2004. Les mois passent et sans ladite équivalence, elle rate deux rentrées scolaires. La réclamante nous saisit alors afin d'obtenir des informations sur sa situation. Malgré diverses interpellations du médiateur, la nature des vérifications à apporter dans ce dossier reste inexplicite. Une recommandation en vue de débloquent la situation a été formulée à la Commission d'Homologation qui n'en a pas tenu compte.

Il est apparu dans plusieurs dossiers que ceux-ci peuvent rester « suspendus » de longs mois au niveau de la Commission d'Homologation, car celle-ci attend des informations ou nouveaux documents du demandeur ou d'une autre instance. Si dans certains cas, ces éléments sont nécessaires à l'analyse, dans des dossiers comme celui présenté ci-dessous ils semblent dépourvus de réels fondements.

► Dossier 2006/851

L'original exigé

Madame S., Espagnole, introduit une demande d'équivalence de son baccalauréat obtenu en 1979 dans les délais requis et reçoit à la mi-septembre un avis de la Commission d'Homologation qui émet un avis favorable à l'octroi de l'équivalence au CESS sous réserve de produire le diplôme définitif original.

Pourtant, Madame S., dès l'introduction de sa demande, a précisé qu'elle avait perdu ce dernier et avait produit diverses attestations certifiant qu'elle était bien détentrice du baccalauréat en question. Malgré tout, fin septembre, elle reçoit, du service des équivalences, un courrier lui réclamant également l'original de son baccalauréat.



“ Les avis délivrés concernant les équivalences de baccalauréats marocains nous sont encore apparus plus restrictifs, ne permettant plus à ces étudiants de suivre l’informatique à l’université. ”

Le dossier reste bloqué à la Commission d’Homologation tant que le diplôme original n’est pas fourni. Dès lors, il semble que les trois attestations produites n’ont pas été prises en compte dans le traitement du dossier.

Finalement, c’est suite à l’interpellation de notre service et après une nouvelle analyse du dossier par le Service des Équivalences qu’une décision favorable est émise.

Un dossier bloqué plusieurs mois au sein de la Commission d’Homologation alors que dès l’introduction du dossier toutes les informations nécessaires au traitement complet de celui-ci avaient été fournies...

L’avis étant peu motivé et les critères d’évaluation utilisés par la Commission d’Homologation peu connus du demandeur, il est souvent difficile pour le citoyen de contester la décision. Fréquemment, lorsqu’il questionne l’Administration quant aux éléments qui ont conduit à cette décision, seule une réponse générale lui est fournie.

L’an dernier, nous relevions certains cas où les décisions

semblaient incohérentes. Prenons, pour exemple, les décisions concernant les baccalauréats marocains délivrés ces dernières années permettant de suivre un cursus universitaire en informatique mais ne donnant pas accès à la même formation dans l’enseignement de type non universitaire⁸.

En 2006, les avis délivrés concernant les équivalences de baccalauréats marocains (et donc les décisions qui s’y réfèrent) nous sont encore apparus plus restrictifs, ne permettant plus à ces étudiants de suivre l’informatique à l’université.

De manière plus générale, nous constatons que d’autres restrictions sont également appliquées. Souvent, celles-ci ne permettent même plus à ces étudiants d’accéder à l’enseignement de type court ou de type long. Se pose, dès lors, la question du changement d’attitude de la Commission d’Homologation sur le fond de ses avis et sur la transparence des critères d’analyse utilisés.

Une demande a été formulée en ce sens à la Commission d’Homologation au moment d’écrire ce rapport. Nous n’avons pas encore obtenu de réponse.

⁸ Voir rapport 2005 du service du médiateur de la Communauté française pages 65 et 66.

3^e partie

D. 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, voici quelques chiffres éclairants, tirés du dernier rapport annuel d'activité du service :

- si on additionne les demandes d'allocations d'études secondaires et supérieures, ce sont pas moins de 145.870 dossiers de demandes qui ont été introduits l'an dernier (106.975 dans le secondaire et 38.895 dans le supérieur) ;
- 114.285 allocations ont été octroyées (88.927 allocations d'études secondaires et 25.358 allocations d'études supérieures), pour un montant total de 38.237.102,22 €.

A titre de comparaison, le nombre de bénéficiaires a augmenté par rapport à l'exercice précédent : de 3,24% dans le secondaire et de 2,20% dans le supérieur.

Dossiers portant sur les allocations d'études

Nombre total de dossiers : 67

Réclamations en cours	7
Demandes d'information	19
Réclamations refusées	8
Réclamations acceptées	33
non fondées	6
pas de suite réclamant	3
fondées	24
Correction totale	18
Correction partielle	1
Correction refusée	3
Résolution spontanée	2

Le nombre de réclamations se caractérise par une grande stabilité : 48 contre 44 en 2005.

1. Aperçu des réclamations

Un nombre significatif des réclamations reçues cette année portait sur l'impossibilité de joindre un agent traitant par téléphone au bureau du Brabant. Nous avons déjà souligné ce problème dans notre rapport 2005.

D'autres réclamations traitées cette année nous conduisent ci-dessous à évoquer de nouvelles problématiques, dont certaines font l'objet de recommandations. Celles-ci portent plus précisément sur deux points :

- l'information des demandeurs qui bénéficient d'une allocation provisoire dans l'attente de la fixation de l'allocation définitive ;
- l'impossibilité de prétendre à une allocation d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, s'ils ont été inscrits plus d'une année dans l'enseignement supérieur.

Comme l'an dernier, plusieurs réclamations et demandes d'information interrogent la réglementation en vigueur à propos de la prise en compte du revenu cadastral.

Une réclamation illustre la problématique (qui n'est d'ailleurs pas propre aux allocations d'études) des décisions administratives prises au préjudice d'un administré sur base d'une erreur commise par un service administratif tiers. Il s'agit en l'occurrence du refus d'une demande d'allocation d'études introduite hors délais, suite au refus par l'école de compléter le formulaire nécessaire, au motif que l'étudiant n'avait pas encore payé son minerval.

Enfin, nous évoquerons une médiation réussie dans un dossier de recouvrement d'une allocation d'études provisoire, après fixation de l'allocation définitive.

2. L'accessibilité du bureau du Brabant

Dans notre rapport 2005, nous évoquions 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. Apparu dans le courant de l'année 2005, ce problème a généré cette année un pourcentage significatif des réclamations en matière d'allocations d'études. Près d'un quart d'entre elles a porté sur cette problématique.

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.

Devant cette charge de travail, le service a pris dans le courant de l'année 2005 la décision de mettre en route un système de répondeur permettant de décharger les gestionnaires de dossiers du traitement des appels téléphoniques, afin qu'ils puissent se consacrer exclusivement à l'examen des demandes.

Le système de répondeur mis en place offre un choix d'options qui permet de commander les formulaires de demandes d'allocations et d'être informé sur la procédure d'introduction des demandes et sur les conditions d'octroi. Par contre, il n'offre plus aucune possibilité de joindre un agent permettant à l'administré d'être renseigné sur le traitement de son dossier personnel.

Comme nous l'écrivions dans notre rapport 2005, il s'agit d'un choix dont les implications sont multiples, mais aussi contradictoires, du point de vue de l'administré.

Interrogé par le service du médiateur, le service nous a fait savoir qu'en date du 1^{er} décembre 2005, la mise en place de cette pratique avait permis de clôturer quelque 12.800 dossiers supplémentaires par rapport à la même période de l'année précédente. Par ailleurs, il convient également de rappeler que le bureau régional du Brabant, tout comme ses homologues des autres provinces, est accessible aux demandeurs les lundi et mercredi après-midi.

D'un autre côté, l'absence d'un accueil individuel personnalisé constitue indéniablement un recul dans le fonctionnement du service dans ses relations avec les administrés. Du point de vue de ces derniers, nous relevons en outre une inégalité de traitement par rapport aux demandeurs d'allocations dont le dossier est traité par les autres bureaux régionaux et qui disposent, quant à eux, de la possibilité de joindre le gestionnaire de leur dossier.

Dans le but de remédier à ce désagrément, vecteur de nombreuses réclamations, tout en garantissant l'objectif louable d'accélérer le traitement des demandes, le service du médiateur avait préconisé l'an dernier la mise au point d'un système informatique similaire à celui instauré par le Service des Equivalences (Recommandation 2005/5). Instauré en 2005 pour répondre à une recommandation formulée dans notre premier rapport, celui-ci permet à l'usager de savoir si son dossier a bien été reçu, s'il est complet et dans quelle phase de traitement il se trouve.

Le Service des Allocations et Prêts d'études nous a récemment fait savoir que dès 2007, les demandeurs d'allocation pourront disposer d'une clef informatique leur permettant de visualiser les différentes étapes du traitement de leur dossier. Le service du médiateur salue cette avancée significative en terme d'information des administrés.

A l'occasion de l'instruction d'une réclamation, nous avons par ailleurs attiré l'attention du Ministère sur le fait que les notifications de décisions du bureau du Brabant mentionnent un numéro de téléphone « pour tous renseignements complémentaires ». Vu l'impossibilité de joindre un agent traitant par téléphone, nous avons suggéré de supprimer la mention de ce numéro de téléphone sur les notifications, afin de ne pas induire les administrés en erreur sur la possibilité d'obtenir un renseignement à propos de leur dossier par ce biais.

En réponse à cette suggestion, le Ministère nous a fait savoir que la mention « pour tout renseignement complémentaire » sera supprimée et que l'accent sera désormais mis sur l'intérêt de s'adresser au service par courrier (postal ou électronique).

3^e partie

3. L'information des bénéficiaires d'une allocation provisoire

Théoriquement, les revenus de référence pris en considération pour l'examen d'une demande d'allocation d'études sont ceux de l'avant-dernière année précédant celle au cours de laquelle débute l'année scolaire ou académique envisagée. Ce délai permet au Service des Allocations et Prêts d'études de disposer de l'avertissement-extrait de rôle de cette année de référence pour vérifier si le demandeur a droit à une allocation et, dans l'affirmative, pour en fixer le montant.

Il existe à ce principe général quelques exceptions, prévues notamment 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.

Ces exceptions permettent de tenir compte d'une diminution des revenus du demandeur d'allocation ou des personnes qui pourvoient à son entretien par rapport à l'année normalement prise en considération :

- si le demandeur pourvoit seul à son entretien ;
- en cas de décès, de divorce ou de séparation de fait, de mise à la pension ou de prépension de la (ou des) personne(s) qui a (ont) la charge de l'entretien du candidat ou y pourvoit(en)t ;
- en cas de chômage ou de maladie du demandeur ou de la (ou des) personne(s) qui en a (ont) la charge ou pourvoit(en)t à son entretien.

Dans tous ces cas, il peut être tenu compte, dans l'intérêt du demandeur, des revenus de l'année civile au cours de laquelle débute l'année scolaire ou académique envisagée ou de celle qui suit le début de cette dernière.

Il en va de même lorsque le demandeur ne dispose pas de revenus et qu'il ne reçoit donc pas d'avertissement-extrait de rôle.

Le Service des Allocations et Prêts d'études octroie alors une allocation provisoire forfaitaire, en attendant de disposer des informations lui permettant de calculer le montant de l'allocation définitive après vérification des revenus par l'Administration des Contributions directes.

Dans le courrier qui informe l'allocataire qu'il bénéficiera d'une allocation provisoire, il est clairement indiqué que le calcul du montant définitif pourra donner lieu :

- soit au paiement d'un complément d'allocation ;
- soit au remboursement d'une partie ou de la totalité de l'allocation provisoire.

Plusieurs réclamations et demandes d'information reçues cette année soulèvent toutefois la question de l'information de l'administré quant au délai de révision de cette allocation provisoire. Il s'agissait :

- soit de personnes étonnées de devoir rembourser des sommes, parfois importantes, plusieurs années après leur perception ;
- soit de personnes en attente de cette révision et qui souhaitent savoir quand elles seront informées de la décision définitive les concernant.

D'autre part, il s'avère aussi que ces personnes ne comprennent pas toujours la raison pour laquelle elles ont perçu une allocation provisoire. Celle-ci n'est en effet pas mentionnée sur la notification d'octroi adressée aux intéressés.

Recommandation 2006/7 : Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.

Le service du médiateur recommande de préciser la raison de l'octroi de l'allocation provisoire dans la notification adressée au demandeur et de préciser l'échéance, tout au moins maximale, à laquelle le montant de l'allocation définitive sera fixé.

4. La réorientation du cursus scolaire

• Dossier 2006/206

Recommander des études secondaires sans allocations.

En 2001, Mademoiselle G. entame des études dans l'enseignement supérieur. Elle échoue deux années de suite. En 2003, elle se réoriente et entame des études d'infirmière brevetée dans l'enseignement secondaire complémentaire. Cette nouvelle orientation

semble porter ses fruits, puisqu'elle réussit ses deux premières années.

Maman d'un enfant en bas âge, l'intéressée est à la charge de son conjoint. Ce dernier perçoit un revenu mensuel d'environ 1.100 €. Une allocation d'études serait donc la bienvenue.

En septembre 2005, elle téléphone au Service des Allocations et Prêts d'études pour demander un formulaire de demande d'allocation. On lui répond qu'elle ne recevra pas de formulaire, car elle n'y a de toute manière pas droit.

Malgré les explications qui lui ont été fournies par téléphone, Mademoiselle G. ne comprend pas les raisons de ce refus et se tourne vers le service du médiateur.

Après examen de son dossier, il apparaît que le refus de l'Administration est justifié. En effet, l'article 4 § 2 de l'arrêté de la Communauté française du 29 avril 2005, qui fixe la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études secondaires et les conditions de leur octroi, précise que les étudiants qui se réorientent vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire peuvent bénéficier d'une allocation d'études, uniquement s'ils n'ont été inscrits qu'une année au plus dans l'enseignement supérieur. Or, l'intéressée a été inscrite dans l'enseignement supérieur durant deux années.

Cette réclamation fait écho à une problématique similaire que nous avons évoquée dans notre rapport 2005. Il s'agissait d'une étudiante qui s'était réorientée vers l'enseignement supérieur de type court après avoir été inscrite dans l'enseignement universitaire durant trois années académiques.

En vertu de la réglementation qui fixe les conditions d'octroi des allocations d'études supérieures, un étudiant qui a été régulièrement inscrit durant plus de deux années académiques dans l'enseignement universitaire ou dans l'enseignement supérieur de type long, et qui se réoriente ensuite vers des études classées dans l'enseignement de type court, ne peut plus bénéficier d'une allocation d'études.

Cette disposition constitue en fait une exception au principe général en vertu duquel aucune allocation d'études n'est accordée pour l'année scolaire ou académique pendant laquelle le candidat répète une année d'études ou suit une année d'études d'un niveau égal ou inférieur à celle qu'il a déjà faite.

A la lumière de ce cas, nous avons estimé que cette disposition récompense mal la lucidité et la sagacité des étudiants qui, à un moment donné de leur parcours académique, jugent préférable de réorienter le choix de leurs études.

Dans un souci de cohérence, nous adaptons au cas explicité ci-dessus la recommandation que nous avons formulée dans notre rapport 2005.

Recommandation 2006/8 : Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.

Le service du médiateur recommande de modifier l'article 4 § 2 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études secondaires et les conditions de leur octroi, de manière à ouvrir le droit aux allocations d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, même lorsque ceux-ci ont été inscrits plus d'une année dans l'enseignement supérieur (suppression de la limitation à une année au plus).

Une telle modification respecterait l'esprit de la réglementation en matière d'allocations d'études supérieures, en vertu duquel une allocation d'études peut à nouveau être accordée si le candidat a terminé avec fruit deux années d'études consécutives après son dernier échec.

5. La prise en compte du revenu cadastral

Comme nous le rappelions en introduction au présent chapitre, l'octroi des allocations d'études est réservé aux élèves et étudiants de condition peu aisée, selon les modalités déterminées par l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 (modifié à plusieurs reprises) fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études.

3^e partie



“ Le médiateur invite les instances à réanalyser les effets de l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études. ”

En 1999, le Gouvernement a introduit une restriction fondée sur le revenu cadastral des immeubles autres que ceux occupés à titre d'habitation personnelle ou à des fins professionnelles personnelles. Au-delà de 100.000 francs belges indexés, l'allocation ne pouvait plus être octroyée. L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 4 février 2004 (publié au Moniteur belge du 25 mars 2004) a significativement abaissé le plafond à 745 € indexés.

La décision du Gouvernement de prendre en compte le revenu cadastral est née du constat que des familles bénéficiant de revenus immobiliers, parfois très importants, pouvaient percevoir des allocations d'études alors que d'autres, qui disposaient seulement de revenus professionnels ou de remplacement d'un même montant, n'y avaient pas droit. Comme le rappelait la ministre SIMONET en mars 2006, en réponse à une question parlementaire, c'est donc dans un souci de justice sociale que le Gouvernement de l'époque a considéré que d'autres types de revenus devaient être également pris en compte, tels que les revenus immobiliers.

Nous avons cependant enregistré les doléances de personnes qui faisaient valoir que l'achat récent d'un immeuble ne génère à ce stade aucun revenu supplémentaire, si l'on tient compte du prêt hypothécaire consenti à l'occasion de cet achat.

A l'expérience, il apparaît que la réglementation n'a pas pu tenir 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 précité, 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.

Dans notre rapport 2005, nous avons souligné que cette disposition spécifique semble générer des effets pervers. Nous évoquons notamment le cas d'un couple de pensionnés qui loue à leurs enfants un atelier dans leur propre habitation. Leurs revenus s'élèvent à un peu moins de 11.000 € par an et leur manque à gagner est d'ailleurs plus élevé que les maigres revenus générés par la location de l'atelier à leurs fils...

Le service du médiateur avait dès lors recommandé 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.

La jurisprudence du Conseil d'Appel des Allocations d'études déclare fondés les recours introduits suite à un refus d'octroi sur base du caractère exclusif du code 109.

Le Conseil d'Appel considère en effet 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.* Il juge de surcroît cette disposition discriminatoire au vu des articles 10 et 11 de la Constitution.

Dans ses décisions concernant les revenus cadastraux, la jurisprudence du Conseil d'Appel est constante et motivée sur le plan juridique. Il est demandé au Service des Allocations et Prêts d'études de revoir le dossier sur base des autres conditions réglementaires d'octroi (plafond des revenus, cursus pédagogique...). Vu le caractère juridictionnel du Conseil d'Appel des Allocations d'études, l'Administration est tenue d'appliquer les arrêts notifiés par cette instance.

Ainsi, vu la jurisprudence dudit Conseil d'Appel, la recommandation émise en 2005 reste d'actualité et invite les instances à réanalyser les effets de l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études.

6. La procédure d'introduction des demandes

Grâce au retour à la procédure en vigueur avant 2002 - caractérisée par une procédure en une seule étape et par l'annualité des demandes -, le nombre de réclamations en cette matière a radicalement baissé. Pour cette année, seules deux réclamations avaient trait à celle-ci.

L'une de ces deux réclamations, toujours en cours d'instruction, mérite cependant d'être mise en évidence, car elle illustre l'intervention du service du médiateur dans des dossiers caractérisés par une décision administrative prise au préjudice d'un administré sur base d'une erreur commise par un service administratif tiers.

► Dossier 2006/513

Une demande introduite hors délai à cause de l'école

Monsieur G. a introduit sa demande d'allocation d'études bien au-delà de la date du 31 octobre fixée par l'article 2 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures. Il reçoit donc une décision négative.

Il conteste cette décision. En effet, il affirme que cette introduction hors délai résulte du refus par son école de remplir et de délivrer le formulaire nécessaire, au motif qu'il n'était pas régulièrement inscrit, faute d'avoir payé son minerval. Une attestation de l'école confirme ses dires. Monsieur G. saisit donc le service du médiateur.

Dans un premier temps, l'Administration confirme son refus. L'intéressé ayant déjà bénéficié d'allocations d'études par le passé, elle estime qu'il était censé connaître la procédure et qu'il aurait dû envoyer le formulaire incomplet avant le 31 octobre, quitte à lui faire parvenir par la suite les documents manquants.

Nous faisons valoir que rien dans la réglementation ne permet de déduire cette alternative en cas d'impossibilité d'envoyer le formulaire, dûment complété, pour la date limite prescrite par l'arrêté. Par ailleurs, c'est la quatrième fois que l'intéressé sollicite une allocation d'études et ses demandes précédentes n'ont apparemment posé aucun problème, ce qui semble accréditer sa bonne foi. Nous insistons également sur le fait que le retard dans l'introduction de sa demande est imputable au refus par l'école de lui délivrer le formulaire nécessaire. Cette attitude de l'école est tout à fait anormale, puisque la date limite pour acquitter les droits d'inscription

3^e partie

est postérieure à la date limite d'introduction des demandes d'allocations d'études.

Sensible à nos arguments, l'Administration a décidé d'ouvrir une enquête administrative auprès de l'école. Celle-ci ayant permis de confirmer les faits, l'Administration a interrogé la ministre sur l'attitude qu'il convient d'adopter dans pareilles circonstances. Ce dossier a connu un épilogue heureux : la demande d'allocation d'études de Monsieur G. a finalement été prise en considération et l'allocation, pour laquelle il remplit les conditions d'octroi, lui a été accordée.

Le service du médiateur tient à saluer la décision prise par la ministre et son Administration de revenir sur le refus de cette demande, suivant ainsi la thèse selon laquelle l'introduction hors délais de celle-ci n'était pas imputable à l'intéressé, victime du refus par son école de lui délivrer le formulaire requis.

Suite à notre intervention, le président du Collège des Commissaires du Gouvernement a en outre adressé une circulaire aux chefs d'établissements d'enseignement supérieur artistique et des hautes écoles pour leur rappeler que le fait de ne pas disposer d'un dossier d'inscription complet ne peut être invoqué pour refuser de compléter le formulaire nécessaire. Il précise que ce dernier n'atteste en effet pas d'une inscription actuelle, mais bien des résultats de l'année antérieure.

7. Un contentieux en matière de remboursement d'une allocation indûment perçue

L'allocataire qui perçoit une allocation provisoire, en attendant que le Service des Allocations et Prêts d'études dispose des revenus de l'année à prendre en considération pour statuer définitivement sur sa demande, peut se voir réclamer son remboursement, total ou partiel, dans un délai de cinq ans.

Dans ce cas, le Service des Allocations et Prêts d'études offre la possibilité au débiteur d'obtenir un remboursement échelonné. S'il ne respecte pas scrupuleusement les conditions d'octroi de l'échelonnement de sa dette, l'Administration se réserve le droit de lui supprimer ces facilités de paiement et de lui réclamer le solde restant dû.

Nous avons été saisis d'une demande de médiation dans un

dossier de cette nature. Notre médiation a permis d'aboutir à une solution, à la satisfaction de l'intéressée.

• Dossier 2006/113

Un plan de remboursement contrarié

Mademoiselle H. perçoit une allocation d'études pour l'année académique 1999-2000. La situation familiale et financière de ses parents ayant changé dans les derniers mois qui ont précédé l'introduction de sa demande, elle perçoit une allocation provisoire établie sur base forfaitaire, comme le prévoit la législation. Suite à la fixation de l'allocation définitive, quatre ans plus tard, elle doit rembourser la somme de 1.239,47 €. Comme le permet la réglementation, sa mère bénéficie auprès de l'Administration d'un échelonnement de la dette, moyennant le paiement de mensualités de 50 €.

Pendant un an et demi, cette dernière s'acquitte tout à fait correctement de ses obligations. Mais elle a récemment subi une importante opération. Noyée dans les factures d'hôpital, de soins divers et de médicaments, elle omet de s'acquitter de ses mensualités d'août et de septembre 2005. L'Administration décide dès lors de supprimer les facilités de paiement qui lui ont été accordées début 2004 et lui réclame le solde restant dû de 419,97 € pour le 26 octobre au plus tard, faute de quoi elle menace de transmettre son dossier à l'Administration des Domaines pour recouvrement.

Chômeuse isolée, Madame H. perçoit 32 € par jour. Elle dit donc ne pas être en mesure de rembourser le solde restant dû en une seule mensualité. Elle fait alors appel à l'intervention du service du médiateur.

Nous faisons valoir auprès de l'Administration le caractère exceptionnel de la défaillance de l'intéressée. Celle-ci a par ailleurs entre-temps régularisé le paiement des deux mensualités pour lesquelles elle se trouvait en défaut et a repris le versement de ses mensualités, de manière tout à fait régulière. Au moment de notre intervention, le montant restant dû est de l'ordre de 250 €. La transmission du contentieux à l'Administration des Domaines ne ferait probablement que retarder l'apurement de la dette restant due.

Le service du médiateur recommande dès lors de laisser se poursuivre normalement le processus d'apurement, selon les modalités convenues début 2004. L'Administration réserve une suite favorable à notre recommandation.

E. Les relations scolaires

Rappelons que sous ce vocable sont désignées des demandes qui ne concernent pas directement l'Administration de l'Enseignement, mais un établissement d'enseignement.

L'article 1^{er} du décret organique du service du médiateur reprend en effet, parmi les services administratifs dont le fonctionnement peut faire l'objet d'une réclamation auprès de lui, « *les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française* ».

La difficulté soumise au service du médiateur concerne alors la relation – administrative - entre l'élève ou l'étudiant et son école, son institut, son université...

En pratique, le service du médiateur recueille un volume significatif de demandes qui concernent, par exemple :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement ;
- des réclamations quant au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval...) ;
- des problèmes liés à l'exclusion d'un élève en cours d'année ;
- des contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire ;
- des difficultés d'ordre plus « relationnel » ;
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves, des parents....

Comme nous le faisons remarquer dans le précédent rapport¹, trois types de limites décrétales viennent encadrer les possibilités d'intervention du service du médiateur dans ces différents domaines, qui sont liées :

- au champ de compétences du service : seuls les établissements organisés par la Communauté française pourront faire l'objet d'une médiation entreprise par le service, et non les établissements des réseaux subventionnés² ;
- à la recevabilité des demandes : un grand nombre de recours administratifs sont prévus dans ces matières, qui sont autant de démarches que l'administré doit avoir accomplies avant de saisir valablement le service du médiateur ;
- à l'existence de services « similaires » au service du médiateur pour une matière spécifique, en particulier les services de médiation « en milieu scolaire » dépendant de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (médiateurs scolaires et équipes mobiles, chargés d'une médiation davantage interpersonnelle qu'administrative), ainsi qu'au Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant.

A ces limites légalement fixées par le décret lui-même, viennent en outre s'ajouter certaines limites de pure opportunité, propres à chaque cas d'espèce. L'objet précis de la réclamation doit être ici, plus qu'ailleurs peut-être, clairement circonscrit, afin tantôt de ne pas empiéter sur un terrain strictement pédagogique, tantôt de ne pas s'éloigner exagérément du fonctionnement d'un service administratif.³

On comprendra donc qu'en raison de ces différentes balises, beaucoup de demandes d'intervention dans le domaine des « relations scolaires » ne peuvent pas directement faire l'objet d'une médiation, mais donnent plutôt lieu à une écoute, une information, une réorientation, voire un conseil... : nous osons croire par conséquent que la démarche accomplie par le citoyen auprès du service du médiateur, qui n'aurait pu traiter la demande pour l'une ou l'autre de ces raisons, n'aura pas été vaine pour autant.

¹ Auquel nous renvoyons par conséquent pour plus de détails sur ce sujet : Rapport annuel du service du médiateur de la Communauté française, 2005, pp. 77 et suivantes (consultable notamment sur <http://www.mediateurcf.be>)

² Ce motif écarte à lui seul 103 dossiers enregistrés sur les 161 qui concernent un établissement d'enseignement, soit 63,98 % des demandes. Notons que ces chiffres ne tiennent pas compte, pour l'exercice présentement traité, des demandes formulées seulement par oral. De telles demandes, qui ne faisaient jusqu'alors l'objet que d'une fiche téléphonique, pourront à l'avenir être comptabilisées dans la base de données informatique du service, pour mieux refléter le travail effectif de celui-ci.

³ La pratique enseigne qu'il serait cependant vain de prétendre tracer une ligne de démarcation absolument claire entre la relation de l'administré avec l'Administration d'une part, et la relation personnelle entre l'individu-citoyen et l'individu administrateur, d'autre part.

3^e partie

Un tel sentiment d'utilité peut même être ressenti lorsque le travail d'écoute et de conseil du médiateur débouche sur l'apaisement de la personne qui se serait adressée à lui dans un élan de colère ou de révolte : la paix sociale n'est pas la moindre des missions du service du médiateur, qui est fier de pouvoir y contribuer, à l'occasion et en toute modestie...

Ce n'est pas dire pour autant que le service n'a pu entreprendre une véritable médiation dans certaines situations touchant aux « relations scolaires ». Ainsi, certains cas particulièrement illustratifs de la pratique, ou dignes d'intérêt pour l'une ou l'autre raison, par exemple pour celle qu'ils fondent éventuellement une recommandation, ont été ci-après rapportés sous les rubriques déjà employées précédemment :

1. Inscription et admission scolaires
2. Coût des études
3. Exclusion
4. Déroulement d'épreuves, contestations d'échec, procédures de recours
5. Difficultés relationnelles
6. Questions de droit scolaire... ou non

Certaines « nouveautés » sont venues s'insérer dans l'une ou l'autre de ces rubriques, ainsi par exemple que quelques cas relatifs à l'application du décret « non résidents », que nous avons choisi d'inclure dans le paragraphe concernant l'admission scolaire, ou bien aussi un cas isolé concernant l'enseignement à domicile que nous avons inclus dans le chapitre consacré à l'exclusion d'un établissement, ce qui paraîtra sans doute curieux de prime abord, mais peut cependant s'expliquer à l'exposé de l'occurrence.

Dossiers portant sur les relations scolaires

113 dossiers ont été instruits dont 71 concernant l'enseignement obligatoire, 42 l'enseignement non obligatoire (40 pour les établissements scolaires CF, 63 pour les établissements scolaires hors CF et 10 non identifiés).

Nombre total de dossiers : 113

Réclamations en cours	4
Demandes d'information	33
Réclamations refusées	54

Réclamations acceptées	22
non fondées	4
pas de suite réclamant	6
fondées	12
Correction totale	2
Correction partielle	1
Correction refusée	4
Résolution spontanée	5

Tous niveaux confondus, les dossiers se répartissent dans les grands champs suivants :

Pédagogie-orientation-programmes : 9 dossiers
 Inscriptions : 49 dossiers
 Exclusions-absences : 10 dossiers
 Conflits relationnels : 45 dossiers

1. Inscription et admission scolaires

Durant l'exercice écoulé, un certain nombre de réclamations et de demandes d'information ont porté sur les refus d'inscription et d'admission, tant dans l'enseignement obligatoire que dans l'enseignement supérieur. Les citoyens qui ont pris contact avec le service du médiateur contestaient ces décisions de refus et cherchaient à savoir si elles étaient légales tant du point de vue des motifs que de la forme. Ils voulaient aussi connaître les moyens de les contester.

Outre des problématiques que l'on peut désormais qualifier de « classiques », deux questions ont particulièrement attiré notre attention cette année :

- l'application d'un dispositif nouveau et applicable pour la première fois à l'occasion de cette rentrée académique : le décret dit « non résidents ». A ce sujet, nous voulons dire l'excellente collaboration que nous avons eue avec le cabinet de la ministre de l'enseignement supérieur, qui a accepté que nous rencontrions ses collaborateurs avant même l'entrée en vigueur du texte, pour nous en exposer les principaux mécanismes et échanger nos points de vue sur des hypothèses de travail en préparation de la circulaire *ad hoc* ;

- la question de l'accès aux étrangers non européens à notre enseignement.

► **Dossier 2006/698**

De la preuve de la résidence principale

Mademoiselle Y. est née au Luxembourg, de parents belges. Elle a donc la nationalité belge. Bien que le domicile familial soit situé au Luxembourg, elle a accompli quasi toutes ses études en Belgique. Après un échec, puis une inscription dans une filière qui ne lui convient pas, elle se réoriente vers des études d'éducatrice spécialisée en cours d'année académique 2005-2006, mais trop tard pour pouvoir être régulièrement inscrite. La direction de l'établissement (un établissement organisé par la Communauté française) accepte néanmoins qu'elle y suive les cours en « élève libre », en guise de préparation pour l'année suivante. Elle quitte alors le domicile familial pour résider en Belgique, dans un kot d'étudiant.

Arrive alors le décret « non résidents », qui vise notamment la filière d'études suivie par Mademoiselle Y. Lorsque celle-ci souhaite s'inscrire pour l'année académique 2006-2007, la haute école exige une attestation d'inscription au registre de la population de la commune où est situé son kot comme preuve de sa résidence principale, l'une des conditions prescrites par décret pour être considérée comme « résidente ». Pour l'établissement, le contrat de bail de ce kot ne peut suffire. A défaut d'une telle attestation, elle devra participer au tirage au sort auquel sont désormais soumis les « étudiants non résidents ». Or, la commune de résidence refuse de procéder à cette inscription, pour divers motifs : bail portant sur un kot d'étudiant et stipulant expressément qu'il ne peut y avoir de « domiciliation » dans le bien loué, preneur identifié comme le père de l'étudiante. ...

Mademoiselle Y. fait alors appel au service du médiateur.

Parallèlement, elle poursuit ses démarches auprès des autorités communales et celles-ci sont finalement disposées à l'inscrire au registre de la population, admettant que le séjour effectif de l'intéressée sur le territoire de la commune pendant la plus grande partie de l'année constitue une situation de fait avérée. Le problème est donc apparemment résolu. Malheureusement, la notification de cette inscription aurait pour effet de priver l'intéressée et sa famille de certains droits sociaux importants, en application de la législation luxembourgeoise.

Ayant examiné tous les aspects du dossier, le service du médiateur est d'avis que les conséquences de cette situation sont injustes,

d'autant qu'il apparaît que l'intéressée répond manifestement à la double exigence prescrite par le décret pour être considérée comme « résidente » :

- *elle a le droit de séjourner en Belgique de manière permanente (puisque'elle est belge) ;*
- *elle a sa résidence principale en Belgique (la commune étant disposée à l'inscrire dans ses registres).*

Au-delà de la lettre du décret, le service du médiateur considère que l'intéressée en rencontre aussi l'esprit. En effet, il ne s'agit pas ici d'éviter le système scolaire d'origine, puisque son système d'origine est précisément celui de la Communauté française où elle a accompli quasi toute sa scolarité. Enfin, il faut rappeler que Mademoiselle Y. avait accompli une grande partie de l'année académique passée dans la même section du même établissement. Si elle y avait été inscrite dès le début de l'année (et donc considérée comme étudiante régulière), elle n'aurait rencontré aucun de ces obstacles puisqu'elle n'aurait pas été concernée par l'application du décret « non résidents ».

De surcroît, elle ne pouvait aucunement prévoir ses difficultés au moment où elle s'est engagée dans ce cursus, ledit décret n'étant pas encore à l'ordre du jour.

Tous ces éléments objectifs, mais propres à la situation particulière et exceptionnelle de l'intéressée, sont soulevés auprès de la ministre de l'enseignement supérieur. Celle-ci s'y montre sensible et admet dès lors que Mademoiselle Y. répond bien à la définition d'étudiante « résidente ».

Nous aurions bien entendu pu traiter ce dossier directement avec la haute école de la Communauté française concernée et c'est d'ailleurs à dessein que ce cas est exposé dans le présent chapitre consacré aux relations scolaires. Si nous avons toutefois préféré nous tourner directement vers la ministre fonctionnellement compétente, c'est en raison du caractère à l'époque très récent de l'adoption du décret « non résidents ». Il nous a donc semblé que le cabinet était mieux à même d'apprécier la situation dans toutes ses dimensions et qu'il garantissait en outre une unité de vue, appréciable en termes d'équité.

Lorsqu'on parle d'équité en l'espèce, il ne s'agit pas de l'équité telle qu'envisagée à l'article 18 § 5 du décret du service du médiateur, car nous considérons que le décret « non résidents » a été parfaitement respecté et appliqué, tant dans sa lettre que dans son esprit.

3^e partie

► Dossier 2006/857

Tirage au sort, mais inscription refusée

Monsieur F., Français, souhaite poursuivre des études de kinésithérapie dans une haute école de la Communauté française. Il introduit donc à cet effet une demande d'équivalence de son baccalauréat.

Le 11 avril, il reçoit un courrier du Service des Equivalences lui annonçant que son dossier est complet et qu'il obtiendra l'équivalence le 1^{er} juillet 2006 destinée à la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur de type court, de type long ou universitaire de plein exercice durant l'année académique 2006-2007.

Le jour de son inscription au tirage au sort, passage obligé, pour l'accession à la filière choisie, Monsieur F. n'a toujours pas reçu la dépêche d'équivalence officielle. Dans le cadre du décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur, il suit la procédure d'inscription requise pour les étudiants primo-inscrits non résidents. Ainsi, il apporte la copie du titre dont il se prévaut et le courrier du Service des Equivalences daté du 11 avril.

Monsieur F. est tiré au sort et à l'analyse de son dossier, la haute école le refuse car son dossier est incomplet. Selon leur lecture, le document du 11 avril ne prouverait en rien que l'intéressé a demandé son équivalence avant le 15 juillet et a liquidé les frais couvrant l'examen de la demande. Monsieur F. conteste cette décision et saisit alors le médiateur.

Après analyse du dossier, le service du médiateur constate que le courrier en question certifie bien que l'intéressé remplit les conditions requises par la procédure. Le service du médiateur interpelle aussitôt le Commissaire du Gouvernement auprès des hautes écoles afin qu'une nouvelle analyse du dossier soit effectuée car le courrier du 11 avril 2006 émanant du Service des Equivalences stipule bien que Monsieur F. en date du 1^{er} juillet 2006 est détenteur de l'équivalence et que dès lors il a introduit son dossier dans les délais requis et s'est acquitté des frais administratifs qui s'y réfèrent. Le Commissaire intervient auprès de la haute école qui rend aussitôt effective l'inscription de Monsieur F.

Cette réclamation met en évidence combien une haute école, face à la mise en application d'un nouveau décret, peut refuser l'inscription d'un étudiant sur une mauvaise appréciation d'un document de l'Administration de la Communauté française dont elle est pourtant censée connaître le sens exact.

Le service du médiateur a pu rapidement dénouer cette situation avec l'étroite collaboration du Commissaire du Gouvernement auprès des hautes écoles.

► Dossier 2006/417

Inscription d'un étudiant étranger hors UE dans l'enseignement de promotion sociale

Monsieur G., de nationalité tunisienne, s'inscrit en graduat le 15 septembre 2005, en cours du soir, dans l'enseignement (libre) de promotion sociale. Son inscription définitive est acceptée par l'établissement d'enseignement. Il obtient par ailleurs de l'Office des Etrangers une autorisation de séjour sur le territoire belge, qu'il présente à l'établissement d'enseignement début novembre. Le 25 janvier 2006, Madame S. s'adresse au service du médiateur, au nom de Monsieur G., parce que le vérificateur de la Communauté française a invalidé son inscription à la mi-novembre, au motif qu'il suit sa formation en cours du soir. Les conséquences de cette invalidation sont lourdes pour Monsieur G. : il risque de devoir renoncer à ses études et à son autorisation de séjour qui est limitée ... à la durée de ses études !

Le service du médiateur a mis en lumière une interprétation différenciée de la circulaire relative à la réglementation en matière d'accès à l'enseignement de promotion sociale aux étudiants de nationalité étrangère hors CE, par l'Office des Etrangers et par le Service général de l'Enseignement de promotion sociale de la Communauté française.

En effet, le premier aurait affirmé à Madame S. que l'inscription de Monsieur G. serait valide, raison pour laquelle l'autorisation de séjour limitée à la durée des études lui avait été accordée. Le Service général, quant à lui, a réfuté cette thèse durant le mois de novembre, affirmant que les cours devaient être suivis de jour, interprétation suivie par le cabinet de la ministre en charge de l'enseignement de promotion sociale.

Ce constat ayant été posé par le service du médiateur, l'Office des Etrangers a reconnu sans détour que son interprétation n'était pas la bonne et qu'il n'aurait pas dû délivrer l'autorisation. Dans la foulée, il a assuré (oralement) que l'autorisation de séjour pourrait être prolongée pour l'année académique 2006-2007 sur la simple présentation d'une attestation de fréquentation de l'établissement d'enseignement en tant qu'élève libre pendant l'année 2005-2006. Malgré cette intervention, le réclamant n'a pu réintégrer l'enseignement de promotion sociale.

En effet, quand il a demandé quelles formations lui étaient accessibles vu son statut, on l'a réorienté vers le même graduat à l'origine de ses problèmes.

Ce cas illustre la plus-value du service du médiateur, qui a articulé l'action de services administratifs de deux niveaux de pouvoir différents.

Dans des situations de compétences partagées, comme c'est le cas pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale, les autorités compétentes de la Communauté française devraient mieux coopérer avec les services des autres entités (Fédéral, Communauté flamande, Communauté germanophone, Région de Bruxelles-Capitale ou Région wallonne) afin de parvenir à un ensemble réglementaire plus cohérent et « à jour ». Le manque de coopération entre les différents niveaux de pouvoir sont souvent source de problèmes à cause d'interprétations divergentes des textes. Ainsi, la liste des graduats accessibles à ces étudiants, établie par le Ministère de la Communauté française et l'Office des Etrangers, contient des formations qui ne sont données qu'en cours du soir sur tout le territoire de la Communauté française, pourtant interdites à ces étudiants selon la circulaire n°513 de la Communauté française du 29 avril 2003⁴ qui exige notamment qu'ils suivent leur formation en cours du jour.

Afin de garantir une meilleure sécurité juridique au citoyen, il serait aussi préférable que la Communauté française recoure à d'autres instruments juridiques que des circulaires (non publiées au Moniteur). En effet, les circulaires contiennent habituellement soit des lignes de conduite à l'intention des agents de l'Administration (directives), soit l'interprétation à donner à une norme pour son application (circulaires interprétatives). Il existe une troisième espèce de circulaires : la circulaire réglementaire, qui contient de nouvelles règles par rapport à un cadre juridique donné. Ayant la même portée qu'un texte réglementaire, elle doit répondre aux mêmes conditions de formes pour éviter l'annulation par le Conseil d'Etat et notamment, elle n'est opposable aux administrés que si elle est publiée au Moniteur.

Recommandation 2006/9 : Modification de la réglementation pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale.

Vu l'incertitude quant à la portée des règles fixées par circulaire en matière d'inscription des étudiants étrangers en Promotion sociale et compte tenu de l'importance des conséquences qui en découlent tant vis-à-vis des étudiants que vis-à-vis des établissements, le service du médiateur recommande au Gouvernement de la Communauté française l'adoption d'un arrêté garantissant un cadre juridique clair, univoque et à jour. En conséquence, les règles édictées par la Communauté française jouiraient de la même publicité auprès des citoyens que celles contenues dans la circulaire du ministre de l'Intérieur.

• Dossier 2006/506

Equivalence accordée, inscription refusée.

Durant l'année académique 2003-2004, Monsieur L. fait une demande d'équivalence qu'il obtient le 13 avril 2005. Celle-ci est limitée aux catégories pédagogie et traduction pour l'enseignement non universitaire de type court et quasi totale pour l'université. Afin d'intégrer un cursus en sciences informatiques, il envoie des demandes d'admission auprès de différentes universités de la Communauté française. Après avoir essuyé le refus de ces facultés, il pose sa candidature pour être admis dans différentes hautes écoles. Toutes les réponses sont à nouveau négatives. Ne comprenant pas pourquoi son admission est refusée dans des études qui lui sont accessibles via sa décision d'équivalence, il fait appel au service du médiateur.

En instruisant le dossier de Monsieur L., il apparaît que les décisions de refus émanant des universités sont insuffisamment motivées : elles font toutes références à leurs conditions internes d'admission sans autre explication. Seule l'ULg mentionne explicitement, dans sa brochure d'information, 4 critères cumulatifs à remplir par un étudiant étranger non européen pour pouvoir être

⁴ Cette liste de formations est reprise dans la circulaire du 23 septembre 2002 complétant la circulaire du 15 septembre 1998 relative au séjour de l'étranger qui désire faire des études en Belgique, *Mon.b.*, 8 oct. 2002, p. 45384 et ss.

3^e partie

admis. Les hautes écoles, quant à elles, donnent également une série de motifs différents pour chacune, sans aucune référence juridique (sauf pour une), ce qui laisse le réclamant dans l'incompréhension la plus totale.

L'enquête du service du médiateur a permis de mettre en lumière un fait important : l'admission aux études supérieures d'un étudiant étranger hors UE est subordonnée à des conditions d'ordre académique (équivalence de diplôme), mais aussi administratif (les questions de nationalité, qualité de réfugié...) et financier (ressources financières suffisantes). Les établissements d'enseignement supérieur ne peuvent admettre qu'un nombre très restreint d'étudiants étrangers non assimilables à des Belges qui seraient finançables par la Communauté française (0,5% des étudiants réguliers de l'année précédente en haute école et 1% à l'université)⁵. Afin de définir qui obtiendra une place dans ce quota, ces établissements peuvent fixer eux-même certains critères d'admission. Dans le cas d'espèce, Monsieur L. ne remplissait aucun des critères d'admission fixés par les autorités académiques.

Le service du médiateur l'a orienté vers d'autres études ou vers l'enseignement de promotion sociale.

Cette réclamation, outre qu'elle nous a permis de mieux comprendre les problèmes d'admission, a aussi montré la difficulté qu'ont les établissements d'enseignement à motiver correctement leurs décisions. L'autonomie dont disposent en cette matière hautes écoles et universités doit être pondérée par une motivation adéquate des décisions, afin que leur pouvoir discrétionnaire ne devienne pas pour autant arbitraire.

Nous tenons tout de même à saluer la pratique en la matière de l'ULg, qui semble être la seule institution à informer clairement via sa brochure les candidats-étudiants des critères à remplir pour être admissibles.

Date limite d'inscription dans les universités

Notre service a été confronté à des difficultés dans le traitement de réclamations introduites par des étudiants qui, après s'être provisoirement inscrits à l'université, ne remplissaient pas à la date du 1^{er} décembre toutes les conditions d'admission.

Plus particulièrement, nous avons été saisis de deux cas

d'étudiantes qui n'étaient pas encore en mesure de produire l'équivalence de leur diplôme étranger, pour des raisons totalement indépendantes de leur volonté :

- dans un cas, l'étudiante n'avait reçu son attestation de réussite lui permettant d'introduire sa demande d'équivalence que le 28 septembre. Or, la Commission interuniversitaire ne s'était plus réunie depuis ;
- dans l'autre, la situation politique chaotique prévalant en Côte d'Ivoire n'avait pas permis à l'intéressée de compléter son dossier de demande d'équivalence, par ailleurs introduit dans les délais, avant le 24 novembre.

Dans ces deux cas, nous nous sommes trouvés démunis face à la récente suppression de toute disposition dérogatoire permettant de tenir compte de circonstances exceptionnelles au terme desquelles un étudiant n'est pas en mesure de satisfaire à l'ensemble des conditions d'admission à la date du 1^{er} décembre.

En outre, cette absence de tout mécanisme dérogatoire pour les étudiants des universités pose la question d'égalité de traitement entre étudiants du supérieur. En effet, ceux des hautes écoles ont la possibilité de faire usage de la disposition prévue à l'article 26, § 1^{er}, alinéa 2 du décret du 5 août 1995 - fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles - en vertu de laquelle le Gouvernement peut, sur avis conforme du Conseil pédagogique de la haute école, autoriser exceptionnellement un étudiant à s'inscrire au-delà du 1^{er} décembre, lorsque les circonstances invoquées le justifient.

Dans sa première version, l'article 45 § 1^{er} du décret « Bologne » rappelait que l'inscription n'est effective qu'après versement intégral des droits d'inscription et qu'elle devait être effective au plus tard le 1^{er} décembre, sauf dérogation pour motif exceptionnel, accordée par le Gouvernement. C'est d'ailleurs l'application de cette disposition qui avait permis il y a deux ans à une étudiante, qui avait fait appel au service du médiateur, de pouvoir s'inscrire après le 1^{er} décembre, en raison de l'obtention tardive de son équivalence.

L'article 45 § 1^{er} a été modifié suite à l'adoption du décret du 20 juillet 2005 portant diverses dispositions relatives à l'enseignement supérieur, et en particulier son article 7. Dans sa nouvelle version, toute possibilité de dérogation a disparu.

⁵ D. 9 sept. 1996, art. 6, 2°, k), *Mon.b.*, 15 oct. 1996; L. 27 juil. 1971, art. 27, §3, 1°bis, i), *Mon.b.*, 17 sept. 1971.

Par contre, la date à laquelle le versement des droits d'inscription doit être effectué est repoussée au 1^{er} février. Passé cette date, les étudiants ne sont pas pris en compte pour le financement et les universités peuvent refuser leur inscription.

Cependant, l'article 47 § 1^{er} du décret « Bologne » stipule quant à lui que les établissements peuvent admettre provisoirement des étudiants en attente de satisfaire à toutes les conditions d'admission, mais que cette situation provisoire doit être régularisée au plus tard pour le 1^{er} décembre de l'année académique.

Une lecture combinée des articles 45 et 47 nous conduit à déduire que si l'étudiant a désormais jusqu'au 1^{er} février pour s'acquitter de ses droits d'inscription et entrer ainsi dans la catégorie des étudiants finançables, les conditions d'admission à la régularité de son inscription doivent être impérativement remplies au 1^{er} décembre, sans plus aucune possibilité de déroger à cette date.

Au-delà des situations individuelles pénibles des étudiants placés dans ce cas de figure, il ressort des contacts que nous avons établis avec les universités dans le cadre des réclamations que nous avons à traiter que celles-ci semblaient manifestement sans réponse à de telles situations.

Suite à une intervention de notre service auprès du cabinet de la ministre de l'enseignement supérieur en date du 29 novembre 2005, cette dernière a immédiatement adressé un courrier aux recteurs des institutions universitaires.

Ce courrier clarifie indiscutablement les choses. De sa lecture, il ressort que les institutions universitaires ont la faculté d'admettre des étudiants à l'inscription au-delà du 1^{er} décembre, étant bien entendu que ces derniers ne seront pas pris en compte pour le financement.

Il précise en effet que la nouvelle version de l'article 45 du décret « Bologne » laisse aux universités le soin de fixer, dans leur règlement des études, des règles, des délais ou des modalités particulières pour l'inscription. Elles peuvent ainsi fixer, par exemple, une date limite ou des conditions dans lesquelles elles admettent encore des inscriptions après le 1^{er} décembre, etc...

Malgré cette faculté ainsi laissée aux universités, l'absence de mécanisme dérogatoire uniforme pour les étudiants des universités génère de fait une inégalité de traitement entre étudiants, sans parler de ceux des hautes écoles qui conservent la possibilité de faire usage de la disposition de l'article 26, § 1^{er}, alinéa 2 du décret du 5 août 1995 rappelé ci-dessus.

Recommandation 2006/10 : Réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants qui ne satisfont pas à toutes les conditions d'admission au 1^{er} décembre.

Afin de rétablir une égalité de traitement entre tous les étudiants, quel que soit l'établissement d'enseignement supérieur qu'ils fréquentent, le service du médiateur recommande de réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants des universités, à l'instar de ce qui existe pour ceux des hautes écoles.

2. Coût des études

Un droit d'inscription spécifique (DIS) doit normalement être acquitté par les élèves et étudiants étrangers hors Union européenne qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire, conformément au prescrit des articles 59, 60 et 61 de la loi du 21 juin 1985, plusieurs fois modifiée.

Des exemptions à ce régime sont prévues dans une circulaire du 15 décembre 1992, actualisée chaque année. Le 27 novembre 2006, le Ministère a adopté une nouvelle circulaire concernant le DIS pour l'enseignement secondaire. Celle-ci actualise la liste des cas d'exemption et elle élargit les documents justificatifs acceptables.

Les quelques cas de DIS traités cette année par le service du médiateur avaient essentiellement trait à une mauvaise transmission de documents quant au dossier scolaire d'élèves étrangers pour pouvoir bénéficier d'une exemption. Ces réclamations, provenant tant de parents d'élèves que d'établissements scolaires, sont restées relativement peu nombreuses. Elles ont néanmoins permis d'établir un contact privilégié avec l'agent du Ministère chargé de la perception de ces droits d'inscription.

3^e partie

► **Dossier 2006/469**
Un DIS contesté.

Mademoiselle C., élève en 6^{ème} secondaire a eu 18 ans à la veille de la rentrée 2005-2006. Algérienne domiciliée en Belgique depuis 2004, elle n'a pas encore fait les démarches pour obtenir la nationalité belge. Conformément à l'article 59 de la loi du 21 juin 1985 concernant l'enseignement, elle apprend le 3 janvier 2006, qu'elle doit payer 868 € au titre de droit d'inscription spécifique. Surprise par une telle demande dont elle n'avait jamais été informée auparavant par l'école, Mademoiselle C. prend contact avec la direction. Celle-ci, embarrassée, lui donne la justification légale de cette exigence du Ministère de la Communauté française et propose même de lui avancer la somme qu'elle pourrait rembourser par après. Consciente de la bonne volonté du directeur de l'école, mais choquée par le principe de se voir réclamer une telle somme, elle décide de faire appel au service du médiateur.

Après la communication de différentes pièces et un contact direct avec l'établissement, il apparaît que Mademoiselle C. rentre dans une catégorie d'exemption définie dans la circulaire du 15 décembre 1992, mais que les pièces justificatives n'ont pas été transmises au service comptabilité de l'AGERS. Mademoiselle C., une fois en possession des documents, les envoie au Ministère, par l'intermédiaire du directeur de l'école et, au grand soulagement de tous, le différend est résolu.

Le service du médiateur, en agissant directement auprès des différents acteurs de ce dossier (parent d'élève, direction d'école et agent traitant) a pu rapidement dénouer cette situation avant que les tensions ne dégénèrent.

► **Dossier 2006/635**
Quels frais d'homologation pour son diplôme ?

Monsieur L., père d'un élève de 6^{ème} secondaire d'une école d'hôtellerie du réseau officiel subventionné, interroge le service du médiateur à propos des frais d'homologation du CESS.

En effet, l'école lui réclame au mois de mai de l'année en cours la somme de 50 €. De plus, le paiement est exigé en liquide et ne peut être effectué que de la main à la main, sans possibilité pour Monsieur L. d'obtenir un reçu.

Pourtant, au regard du droit des obligations, la personne qui effectue un paiement est en droit d'exiger un reçu pour l'opération effectuée.

Même si le service du médiateur n'a pu intervenir directement dans ce dossier (nous avons renvoyé le réclamant vers le pouvoir organisateur compétent), ce cas est intéressant à plus d'un titre.

Il vient nous rappeler que, malgré deux questions parlementaires en 2001 et 2002 sur le sujet⁶, le Ministère de la Communauté française n'a toujours pas réglementé les pratiques en la matière, laissant les écoles seules organiser la collecte d'argent.

Une note juridique émanant du service des études et de la documentation du Parlement de la Communauté française du 25 février 2004 concernant la Commission d'Homologation avait déjà mis l'accent sur le manque d'information concernant la procédure d'homologation des diplômes et son coût... sans suite jusque maintenant.

Recommandation 2006/11 : Information, preuve et moyen de paiement des frais d'homologation.

Le service du médiateur recommande l'adoption d'un dispositif précis et valable pour toutes les écoles prévoyant:

- 1) **une information exhaustive et formelle donnée aux parents en début de l'année scolaire concernée;**
- 2) **la possibilité de régler les frais autrement qu'en liquide (de préférence par virement) ;**
- 3) **l'obligation pour les écoles de délivrer un reçu lorsque le paiement a été effectué.**

⁶ Question de Madame Pary-Mille au ministre de l'Éducation, in *CRI* n°13 (2000-2001), 5 juin 2001, p.19 ; Question écrite n°97 de Monsieur Hardy, du 8 mai 2002, au ministre de l'Éducation, in *CRI* n°8 (2001-2002), 31 mai 2002, p.11.

3. Exclusion

Le service du médiateur a encore reçu beaucoup de demandes d'information de parents, souvent désappointés, concernant l'exclusion de leur enfant. Les questions, toujours les mêmes, touchent à la procédure, à la régularité des motifs et des sanctions prises par l'école, aux recours et instances à saisir pour contester une décision d'exclusion, ainsi que pour trouver une nouvelle école où inscrire l'élève exclu.

Un cas particulier mérite quand même d'être cité car il touche tant à la procédure d'exclusion qu'à la nécessité pour les établissements scolaires, tous réseaux confondus, d'informer correctement les élèves et de s'informer eux-mêmes correctement quant à certaines situations particulières.

Exclusion d'un CEFA

► Dossier 2006/358

Un élève majeur en attente de régularisation exclu d'un CEFA

Monsieur V., arrivé en Belgique avec sa famille d'Azerbaïdjan en octobre 2000, reçoit une décision de refus de séjour le 15 janvier 2004. Il introduit alors une demande de séjour de longue durée pour raisons exceptionnelles (art. 9, al. 3 de la loi du 15 décembre 1980). Il s'est entre-temps inscrit à une formation dans un CEFA.

Malgré les nombreux rappels de son avocat, l'Office des Etrangers n'a toujours pas rendu sa décision en janvier 2005. Or, l'élève étant devenu majeur en décembre 2005, l'école ne peut valider sa formation puisqu'il ne trouve pas de stage, faute de permis de travail. Menacé d'exclusion de l'établissement, il se tourne vers le Collège des médiateurs fédéraux, qui transmet finalement son dossier au service du médiateur.

Notre service n'est pas compétent pour traiter cette réclamation, le CEFA ne relevant pas du réseau des établissements d'enseignement organisé par la Communauté française. Néanmoins, l'établissement aurait pu garantir au jeune V. la validation complète de sa dernière année si elle lui avait fait signer, avant qu'il ait atteint l'âge de 18 ans, une convention d'insertion professionnelle qui couvre les éventuels employeurs de tout problème administratif, même après sa majorité. Nos contacts avec l'avocat du réclamant ont ainsi permis d'éviter une exclusion définitive de l'élève et de lui

permettre de terminer sa formation théorique. Par contre, l'accomplissement des stages, quant à eux, restent subordonnées à la décision de l'Office des Etrangers.

Dans ce dossier, deux éléments sont à retenir. Premièrement, ce cas illustre l'inégalité que fait peser sur le traitement d'une réclamation l'incompétence du service du médiateur par rapport aux écoles des réseaux subventionnés.

Deuxièmement, il faut sensibiliser les CEFA et les associations de défense des droits des étrangers au problème des jeunes presque majeurs, en attente d'une décision de régularisation de séjour, sur la nécessité de leur faire signer une convention d'insertion professionnelle avant qu'ils aient atteint leurs 18 ans.

Enseignement à domicile et obligation scolaire

La question du respect de l'obligation scolaire, dans le cadre d'un enseignement à domicile, a connu cette année un bouleversement en Communauté française.

En matière d'obligation scolaire, chaque élève dépend normalement du législateur territorialement compétent du lieu de son domicile.

Au terme de l'article 1^{er}, §6 de la loi du 29 juin 1983 concernant l'obligation scolaire, l'enseignement à domicile satisfait à celle-ci pour autant qu'il réponde aux conditions fixées par un arrêté.

En Communauté française, l'arrêté du 21 mai 1999 prévoit un contrôle du niveau des études par l'inspecteur cantonal à intervalles réguliers. En cas d'échec à l'examen de rattrapage, l'élève doit intégrer alors l'enseignement de plein exercice.

En Flandre, le contrôle semble être beaucoup plus souple. La réglementation autorise notamment quiconque veut présenter l'examen du jury de la Communauté flamande à le faire, pour autant qu'il soit en règle du point de vue de l'obligation scolaire de l'endroit de son domicile.

La réglementation de la Communauté française ne fait pourtant pas l'unanimité, même au sein de l'Administration parce qu'elle est incomplète et que, d'un point de vue juridique, elle est entachée d'excès de compétence.

Le service du médiateur a suivi avec attention les développements en la matière, par le fait d'une réclamation intéressante

3^e partie

ayant donné lieu à une recommandation en équité, suivie par le cabinet de la ministre-présidente.

Comme l'illustre le cas ci-dessous, la réglementation de la Communauté française est à la fois incomplète et entachée d'un excès de compétence, censuré d'ailleurs par le Conseil d'Etat.

► **Dossier 2006/467**

Enseignement à domicile en néerlandais dans une commune proche de la frontière linguistique non autorisé ?

La famille D., néerlandophone, habite dans une commune toute proche de la frontière linguistique mais pas dans une commune à facilités. Comme le lui permet la réglementation sur l'obligation scolaire, trois de ses enfants ont suivi l'enseignement à domicile prodigué par les parents en néerlandais, avec l'approbation de l'inspecteur cantonal. Tous trois ont aujourd'hui intégré l'enseignement supérieur de la Communauté flamande sans difficultés. Pour la cadette, J., les parents décident de suivre le même processus, plus adapté à ses graves problèmes de santé. Mais au mois de février 2006, un agent de police leur signifie le changement d'attitude du nouvel inspecteur cantonal. Sur base du rapport de celui-ci au Ministère de la Communauté française, l'Administration ouvre un dossier pour défaut d'obligation scolaire à charge de la famille D., obligeant la petite J. à présenter un examen en français endéans les trois mois. En cas d'échecs répétés à 6 mois d'intervalle à 2 de ces examens de contrôle, les parents sont tenus d'inscrire leur enfant dans un établissement de plein exercice. Désespérés, les parents font appel au service du médiateur.

Il apparaît que le changement d'attitude de l'inspecteur est dicté par la mise en place d'un service de contrôle de l'obligation scolaire. Celui-ci centralise notamment les informations récoltées par les inspecteurs cantonaux concernant l'enseignement à domicile et sanctionnent apparemment tous les élèves ne rentrant pas exactement dans le canevas légal. Or, des éléments de fait semblent aussi devoir être pris en compte : le précédent de ses trois frères et sœurs et l'état de santé de J.

Il ressort de la réponse de l'Administration que la réglementation demeure très floue sur certaines situations et qu'une refonte de celle-ci par décret s'avère plus que nécessaire. Dès lors, le service du

médiateur fait une recommandation en équité auprès de la ministre chargée de l'enseignement obligatoire pour que J. puisse terminer son cycle en néerlandais. Ceci permet à la fois aux parents de s'organiser pour éventuellement modifier la scolarité de leur enfant et à J. de se préparer en douceur à changer de système, sans impact négatif sur sa santé, déjà fragile.

La ministre de l'Enseignement obligatoire a suivi la recommandation du service du médiateur autorisant J. à ne pas être soumise à un contrôle pour l'année 2006-2007, permettant ainsi aux parents de s'adapter au nouveau régime décréteil à venir, suite à l'annulation de l'arrêté du 21 mai 1999 par le Conseil d'Etat ⁷.

Dans ce dossier, le service du médiateur a pu mettre en exergue la nécessité d'une prise en compte des conséquences du point de vue de l'équité et de l'opportunité des décisions de l'administration. Le rôle du service en tant que plus-value à l'action des services administratifs et à l'amélioration de la législation en Communauté française est rappelé. Néanmoins, ce type de problèmes pourrait être sérieusement diminué si les communautés française et flamande rapprochaient leurs exigences en cette matière.

4. Déroulement d'épreuves, contestation d'échec, procédure de recours

Cette thématique et le premier cas qui l'illustre sont l'occasion de redire les limites étroites dans lesquelles le service du médiateur intervient à propos de décisions touchant au domaine pédagogique : le service n'a en effet aucune vocation à procéder à une nouvelle évaluation dans ce domaine ; il n'est pas un correcteur de plus, ni une instance d'appel de la décision du jury restreint ; il n'est pas là pour substituer son appréciation à celle de professionnels de l'enseignement et n'a d'ailleurs aucun moyen pour le faire.

Sa mission implique en revanche qu'il analyse le bien fondé (ou non) d'une réclamation sur le fonctionnement d'un service administratif (en l'occurrence un établissement d'enseignement de la Communauté française), lorsque ce fonctionnement est mis en cause, afin de trouver, si possible, une solution au problème posé.

En d'autres termes, dans une situation semblable, le service du

⁷ C.E., n°159.340, du 30 mai 2006

médiateur ne regarde pas tant les points obtenus que la justification sur laquelle se fondent ceux-ci et l'adéquation entre les deux.

En résumé, on peut dire que si les instances pédagogiques, délibérant souverainement, exercent naturellement une compétence discrétionnaire, il convient de s'assurer qu'elle ne soit pas arbitraire ou d'éviter au maximum qu'elle puisse laisser place à toute suspicion à cet égard.

Le regard extérieur du médiateur peut, de ce point de vue, se révéler utile.

L'enseignement de plein exercice

► Dossier 2006/696

Une évaluation jugée arbitraire

Mademoiselle P. est étudiante en première année d'éducatrice spécialisée dans une haute école de la Communauté française. Malgré une cote globale de près de 60%, elle se voit refuser l'accès à la deuxième session, ayant obtenu une cote de 6/20 à son stage. Elle ne comprend pas cette cote, car l'appréciation du maître de stage (consignée dans une « fiche d'observation ») apparaît comme plutôt positive. Elle introduit un recours contre cette décision. Le jury restreint, compétent en la matière, confirme la décision.

Elle saisit alors le service du médiateur, invoquant des arguments et des questions auxquels le jury restreint n'a, à son estime, pas répondu.

D'emblée, nous exposons à la réclamante les limites de notre champ d'intervention dans un cas semblable.

Au vu des arguments et documents présentés par l'intéressée, nous prenons néanmoins contact avec la direction de l'établissement, afin d'être éclairés sur un certain nombre de points :

- *les raisons pouvant expliquer une différence aussi importante entre une appréciation globalement positive (mais non chiffrée) du maître de stage et une cote de 6/20 sanctionnant une « insuffisance grave » ;*
- *la question de savoir si l'étudiante a été ou non avisée d'une quelconque « insuffisance grave » avant la fin du stage ;*
- *le caractère usuel ou obligatoire d'un tel avertissement ;*
- *l'objectif et la forme de la supervision du stage ;*
- *l'existence d'une remédiation permettant à l'étudiant d'acquiescer les compétences attendues à l'issue du stage.*

Dans un esprit de transparence et de bonne collaboration, la direction de l'établissement répond très rapidement à toutes nos questions. Dans le même temps, elle accepte de rencontrer l'étudiante et ses parents, comme ceux-ci le souhaitaient. Cette rencontre ne permet toutefois pas d'aplanir le différend et de retisser le lien de confiance.

La réclamante introduit alors un recours en référé devant le Conseil d'Etat.

Ce recours ne suspend cependant pas la saisine du service du médiateur, qui poursuit donc sa mission. Après différents contacts pris avec la réclamante, la directrice, l'évaluatrice et le maître de stage, nous restons sur une impression de discordance entre les constats opérés au moment du stage et la cote finale, tout en reconnaissant que cette impression est ténue, compte tenu du peu d'éléments objectivés sur lesquels repose la sanction. Ainsi, il apparaît notamment que des appréciations sur le stage ont été formulées postérieurement à la délibération et même à la contestation de la cote. D'autre part, les documents d'évaluation ne sont pas datés. Comment dès lors faire la part entre les documents dressés in tempore non suspecto et ceux qui ne peuvent pas soutenir la décision d'échec ?

Après un nouvel entretien avec la directrice, nous concluons cependant qu'il n'y a pas eu de décision arbitraire ; tout au plus une maladresse d'un évaluateur qui, animé des meilleures intentions, a voulu justifier a posteriori sa cotation, ce qui a suffi à faire naître la suspicion chez l'étudiante. La décision du jury n'a d'ailleurs pas été annulée par le Conseil d'Etat.

Le service du médiateur a soumis à la direction de l'établissement quelques recommandations destinées à éviter de semblables différends :

- *que l'étudiant en difficulté soit averti formellement, au cours de son stage, du risque d'une « insuffisance grave » ;*
- *que les évaluations de stage soient datées par l'évaluateur et contre-datées par l'établissement (voire par l'étudiant), comme c'est le cas pour la fiche d'observation du maître de stage.*

La directrice s'est dite sensible à ces recommandations, qui feront l'objet d'une réflexion collective de l'équipe éducative. Quant à l'étudiante, elle a pu être rassurée sur le fait qu'elle n'avait pas été victime d'un arbitraire, ce qui lui a permis de tourner plus facilement la page de son échec.

3^e partie

Outres les remarques formulées en introduction de ce cas, celui-ci est aussi l'occasion de saluer la bonne collaboration et la sérénité du dialogue noué avec la direction de l'établissement : les contacts ont pu, nous en sommes persuadés, enrichir mutuellement les protagonistes et les vues qu'ils portent sur leurs pratiques respectives, de même que sur leur action propre.

Nous sommes conscients qu'une remise en question n'est jamais facile et que l'intervention du service du médiateur peut être ressentie comme une intrusion intempestive, voire une cause de tracas et de charge supplémentaires (pourtant limités autant que possible). En dépassant ces *a priori*, la collaboration peut s'avérer saine et fructueuse.

L'enseignement de promotion sociale

Dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale, l'organisation des recours contre des décisions d'échecs pose question. En effet, dans ce type d'enseignement, deux régimes coexistent : le régime 2, basé sur le rythme scolaire du plein exercice et le régime 1, organisé en modules. Pour obtenir le certificat ou le diplôme qui sanctionne une formation, l'élève doit réussir toutes les unités de formation qui sont mentionnés dans le dossier pédagogique de celle-ci ainsi que l'épreuve intégrée. En cas d'échec dans une unité de formation, un recours peut exister suivant la qualification de l'unité en question dans le dossier pédagogique.

► Dossier 2006/147

Un droit de recours modulé.

Institutrice primaire de formation, Madame D. suit un post-graduat en médiation dans un établissement d'enseignement de promotion sociale. Cette formation s'inscrit dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court, soumise au régime de type 1.

L'intéressée est ajournée en juin 2005, pour une unité de formation portant sur l'approche multidisciplinaire de la médiation. En seconde session, elle subit un nouvel échec.

Elle conteste cette délibération et s'adresse au Ministère pour connaître ses possibilités de recours. Suite à des contacts avec

l'Administration et avec le cabinet ministériel compétent, une enquête administrative est diligentée par l'Inspection. Sans nouvelle concrète de celle-ci, Madame D. saisit le service du médiateur.

Nos investigations portent sur la raison pour laquelle il n'a pas été fait application des modalités de recours prévues par l'article 56 du décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale. De plus, l'absence d'attestation de réussite de certains cours et des notes y afférentes empêche Madame D. d'entamer toute nouvelle formation similaire avec certaines dispenses.

Au terme de plusieurs échanges de courriers avec le cabinet, nous constatons l'avis convergent des acteurs (professeurs, jury d'examen, inspection...) qui considèrent comme irréfutable l'échec de la réclamante. L'unité de formation qui est la cause de son échec n'étant pas légalement considérée comme une unité de formation déterminante ou comme une « épreuve intégrée » dans le dossier pédagogique, l'article 56 du décret ne semble pas devoir s'appliquer. Par ailleurs, il n'existe pas d'obligation de communiquer les cotes pour les unités non déterminantes, ce qui induit de fait l'impossibilité matérielle de produire une attestation de réussite partielle.

Nous avons néanmoins demandé au cabinet d'agir pour que l'intéressée obtienne un bulletin mentionnant ses différentes cotes pour son année passée.

Ce dossier révèle certaines difficultés liées à l'exercice du droit de recours dans l'enseignement de promotion sociale, selon la catégorisation des cours. A ce sujet, il convient de souligner qu'un nouveau décret relatif à l'enseignement de promotion sociale⁸ précise et complète les mécanismes de recours existants, dans un souci de cohérence et de lisibilité.

5. Difficultés relationnelles

Durant l'exercice écoulé comme durant ceux qui l'ont précédé, un certain nombre de demandes ont eu pour principal objet des difficultés relationnelles entre des élèves et ou leurs parents et un ou plusieurs membres de l'équipe éducative d'un établissement d'enseignement.

⁸ PCF, CRI n°3 (2005-2006), 24 octobre 2006, pp. 8-9, 44 et 46.

45 dossiers ont été ouverts sous cet objet, mais ce chiffre ne tient pas compte des demandes, vraisemblablement plus nombreuses, uniquement formulées par téléphone et qui n'ont pas connu de développements écrits ultérieurs.

Ces « difficultés relationnelles » sortent, dans la plupart des cas, du champ même de compétences du service du médiateur : en effet, c'est moins une relation interpersonnelle que celui-ci a pour charge de rétablir, qu'une relation administrative.

Néanmoins, il est parfois difficile de tracer une limite claire entre la relation entre deux individus, et la relation entre un administré et un « administrateur ».

Ainsi du cas assez typique de rapports personnels difficiles qui font craindre des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion, alors même qu'aucun processus disciplinaire n'a encore été engagé : il n'est pas rare que des parents nous contactent à ce propos, craignant qu'une relation houleuse ou conflictuelle entre eux et un enseignant ou un chef d'établissement, pourtant sans rapport avec la situation scolaire de l'élève, ne finisse par nuire à celui-ci.

Le service du médiateur, conscient que dans certains cas la « tension » qui existe peut réellement dégénérer en une perturbation sérieuse de la relation pédagogique, tente alors de casser une dynamique d'escalade et de désamorcer le conflit latent.

Dans la majorité des cas, le contact unilatéral avec le demandeur d'intervention suffit à apaiser la relation et à éviter le conflit. Ce travail mobilise de l'écoute, la communication d'informations, des conseils ou une orientation (notamment vers les médiateurs « en milieu scolaire » dépendant du Ministère de la Communauté française, vers le pouvoir organisateur de l'établissement, vers le centre psycho-médico-social auquel il est affilié, etc ...). Dans certains cas cependant, le médiateur entre en relation avec l'établissement, afin, le cas échéant, de mieux faire prendre conscience aux membres concernés de l'équipe éducative de l'intensité avec laquelle le problème peut être appréhendé par le demandeur d'intervention.

6. Questions de droit scolaire... ou non.

• Dossier 2006/742

Attestation fiscale pour frais de garderie refusée

Le fils de Monsieur et Madame D. est inscrit dans un établissement scolaire jusqu'en juin 2005 et, jusque là, il a fréquenté la garderie mise en place dans cette école. Depuis le 1^{er} janvier 2005, les frais de garderie deviennent déductibles pour les enfants jusque 12 ans et ce, même dans le cadre de services de garderie qui ne sont pas l'école, mais qui ont un lien avec elle ou le pouvoir organisateur. Ainsi, il est fait obligation aux établissements d'enseignement de délivrer des attestations fiscales aux parents pour leur déclaration d'impôt.

Monsieur et Madame D. prennent donc contact avec la directrice de l'école pour obtenir l'attestation pour la période allant de janvier à juin 2005 mais celle-ci refuse. Après deux nouvelles tentatives infructueuses au mois de juin 2006, les parents D. en appellent finalement au service du médiateur.

Les réclamants ayant signalé au préalable à leur bureau des contributions le refus de délivrance de l'attestation par l'école, ils interrogent le service pour savoir si ce refus est légal et que faire pour régulariser la situation. L'analyse de la réglementation en question et divers contacts amènent à conclure à l'illégalité d'un tel refus. En effet, la direction de l'école se retranchait derrière le fait que 1°) la garderie était organisée non par l'école mais par l'asbl du « comité des parents » et 2°) vu la modicité du prix, une attestation n'était pas nécessaire. Au regard de l'article 113 du code des impôts sur les revenus, la déductibilité des frais s'étend aux frais payés à des institutions ou des milieux d'accueil qui ont un lien avec l'école ou son pouvoir organisateur, telle l'asbl en question. Et le texte ne prévoit aucune dispense quant à la délivrance de l'attestation en raison du coût du service. S'agissant d'une école du réseau communal, après avoir informé les réclamants de leurs droits, nous les avons orientés vers l'échevin de leur commune, représentant du pouvoir organisateur.

Cet exemple illustre la diversité des questions qui se posent par rapport aux écoles parallèlement aux questions scolaires. Le service du médiateur peut toujours apporter au citoyen des indications utiles quant aux démarches à entamer et à l'interlocuteur à contacter pour faire face à certaines situations, mêmes si ses questions sortent *a priori* de son champ de compétences. Ce comportement se place dans la mission du service de redonner à l'administré confiance dans les institutions.

F. Les Personnels de l'enseignement

Les réclamations 2006 se concentrent sur les thèmes similaires à ceux de 2005 et elles s'articulent autour de questions statutaires (sur les plans administratif, financier, disciplinaire...) et de leurs implications directes et indirectes. Toutes proportions gardées, on peut émettre l'hypothèse que nous connaissons des problèmes contentieux identiques à ceux gérés par l'ensemble des acteurs du monde éducatif comme l'AGPE, les cabinets ministériels, les syndicats, les associations spécifiques, les conseils spécialisés...

La récurrence thématique devient un principe moteur de l'analyse de nos actions journalières dues souvent à la méconnaissance des acteurs collectifs ou individuels.

En effet, notre service, tout en jouant plusieurs rôles ou fonctions (information, explication, facilitation, orientation, vérification...), doit faire face au manque latent de connaissances théoriques et pratiques des « employés » et des « employeurs ». Les manques proviennent probablement de la technicité et de la complexité des matières et de la variabilité des singularités.

En résumé, les réclamations font partie intégrante de la bonne gestion des ressources humaines et peuvent être classées empiriquement en quatre catégories :

- titres requis et titres jugés suffisants ;
- arriérés et indus ;
- pratiques administratives et pensions.

Les commentaires actualisés relatifs aux recommandations insistent sur l'importance de la simplification administrative, mise en exergue par le Gouvernement, et sur ses conséquences informatiques potentiellement porteuses de progrès.

On notera que cette simplification suppose, avant tout, un mouvement continu de simplification et de réécriture des normes communautaires au nom de la lisibilité.

Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement

Nombre total de dossiers : 153

Réclamations en cours	19
Demandes d'information	23
Réclamations refusées	31

Réclamations acceptées	80
non fondées	22
pas de suite réclamant	11
fondées	47
Correction totale	30
Correction partielle	8
Correction refusée	8
Résolution spontanée	1

Statut administratif : 63 dossiers dont 38 problèmes de désignation-licenciement et 7 concernant des accidents du travail/maladies professionnelles.

Statut pécuniaire :	41 dossiers
Pensions :	25 dossiers
Indus-arriérés :	20 dossiers

1. Suivi du rapport intermédiaire

En mai 2004, répondant à une demande d'avis formulée par le Ministère, la Cour des comptes précisait qu'en vertu de l'article 16 § 1^{er}, 3^o de notre décret organique, les réclamations de membres du personnel enseignant du réseau de la Communauté française étaient irrecevables par le service du médiateur.

Pour rappel, cet article stipule que : « Une réclamation est irrecevable si : ... elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1^{er} et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions... ».

Le service du médiateur considère que l'article 1^{er} du décret énumère ce qu'il faut entendre par services administratifs à l'égard desquels il est compétent, à savoir : les services du Gouvernement, les OIP, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

C'est pourquoi, le service considère que les membres du personnel du réseau organisé par la Communauté française qui adressent une réclamation au Ministère, s'adressent à un autre service que le « leur », ce dernier étant l'établissement dans lequel ils enseignent.

A la suite de cette lecture différenciée de l'article incriminé de notre décret, le service du médiateur a déposé en janvier 2005 un rapport intermédiaire concernant cette difficulté d'application du décret.

Le Parlement a examiné la question et a décidé de s'entourer de l'avis d'experts, mais, à ce jour, il ne s'est toujours pas prononcé sur la portée exacte de cet article.

Depuis lors, les réclamations d'enseignants du réseau organisé par la Communauté française que nous adressons au Ministère, suscitent à chaque fois une lettre du Secrétaire général relevant que nous sortons de notre champ de compétences.

Toutefois, le Ministère instruit ces dossiers et apporte chaque fois une réponse au réclamant.

Ceci nous a incité à proposer une sorte de *modus vivendi* au Ministère en attendant que le Parlement de la Communauté française règle la question qui lui a été soumise via un rapport intermédiaire.

De fait, nous continuons à lui envoyer les réclamations relatives au personnel enseignant de la Communauté française, pour autant que nous les estimions fondées.

Le Secrétaire général en assure les enquêtes en interne et nous communique une fois par an le résultat global de celles-ci, comme on pourra en prendre connaissance dans la lettre qu'il nous a adressée le 12 septembre dernier.

« Je vous signale que sur les 11 dossiers que vous m'avez fait parvenir concernant des problèmes que connaissent certains membres du personnel enseignant du réseau de la Communauté française, 9 ont été clôturés par une décision favorable à l'intéressé ou par une réponse aux questions posées et 2 ont été envoyés, pour décision, à la ministre-présidente.

Outre les dossiers évoqués par vous, je suis amené d'initiative à en régler régulièrement qui me sont remis par la hiérarchie du Ministère.

Je vous rappelle, également, que s'il est apparu que des informations vous avaient été fournies sur certains dossiers concernant des membres du personnel enseignant de la Communauté française, il s'était agi, comme je vous l'avais précisé par ma lettre du 23 février 2005 relative aux dossiers O., T., L. et H., de réponses motivées par la courtoisie à votre égard. Mais les éléments juridiques portés, par la suite, à notre connaissance par la Cour des comptes et le Service Juridique nous ont amenés à ne plus pouvoir donner suite à de telles démarches pour éviter la confusion de sphères de compétence.

En ce qui concerne le champ d'application du décret sur la médiation, sa lecture et sa compréhension en sont claires dans son état actuel. J'ai déjà eu l'occasion d'expliquer sur le fond le motif de cette différenciation en soulignant le nombre important de recours dont disposent les agents de la Communauté française par rapport à des intervenants tiers. »

Si pour le service du médiateur, le champ d'application du décret, sa lecture et sa compréhension semblent moins clairs dans son état actuel, il n'en demeure pas moins qu'il reste au Parlement à trancher cette question.

Il existe aussi des dossiers pour lesquels la distinction entre enseignants du réseau de la Communauté française et enseignants des autres réseaux est quasiment impossible à établir ou perd une part importante de sa signification.

Nous pensons aux professeurs de religion, de gymnastique, de psychomotricité... travaillant à la fois pour l'officiel subventionné et pour la Communauté.

Il devient alors plus complexe pour le Ministère de définir des critères de traitement ou d'exclusion.

► Dossier 2006/690

Définir les limites de notre champ de compétences

Monsieur S. travaille depuis 12 ans comme maître spécial de langue et de culture d'origine (langue arabe) dans divers établissements organisés ou subsidiés par la Communauté française.

Suite à des changements de politiques publiques de son pays d'origine, il réoriente sa carrière pour devenir professeur de religion islamique, après avoir suivi les formations organisées par l'Exécutif des Musulmans de Belgique.

Malgré ses titres et son expérience, il semble qu'il doive démontrer sa connaissance approfondie de la langue française.

Or, Monsieur S. prétend pouvoir bénéficier d'une exemption en raison du caractère bilingue de son diplôme marocain. Néanmoins, il présente son examen et échoue. Il tente alors de connaître son statut exact.

Après de nombreux contacts, il aboutit au service du médiateur qui interroge l'Administration.

Dans un premier temps, le Ministère de la Communauté pose la question de la limite de son champ d'action, vu les remarques de la Cour des comptes à propos des personnels enseignants et assimilés de la Communauté française.

3^e partie

Or, le réclamant ne travaille que 2 heures pour le réseau communautaire et preste le reste de sa charge complète dans plusieurs établissements du réseau officiel subventionné.

Le Ministère accepte donc d'instruire le dossier, mais malheureusement, faute de cet examen de français, Monsieur S. ne peut plus enseigner !

Ce dossier illustre les difficultés connues par notre service et le Ministère pour établir strictement la qualité de professeur du réseau communautaire pour les enseignants travaillant dans plusieurs réseaux.

Cette difficulté risque de prendre de l'ampleur vu la généralisation de la mobilité professionnelle inter-réseaux. Le métier d'enseignant change et s'inscrit partiellement dans les tendances sociétales du zapping professionnel, de la concurrence et de la formation continuée !

On remarque également une volonté affichée de tous les acteurs du monde éducatif d'uniformiser de plus en plus les « statut » et leurs composantes, rendant potentiellement inopérante la distinction entre les agents sur base de leur statut d'origine.

2. Titres requis et titres jugés suffisants

L'accès à une fonction enseignante est soumis à une série de conditions prédéfinies dont celle déterminante des titres (autrement dit des diplômes). Ceux-ci sont classifiés en titres requis et/ou en titres suffisants, selon une fonction particulière dans un réseau d'enseignement déterminé.

Le but est d'assurer la meilleure adéquation possible entre une fonction enseignante particulière et le contenu d'une formation initiale et/ou spécialisée.

On rappellera que l'accord de Gouvernement prévoit d'assurer une définition uniforme des titres et des fonctions pour tous les réseaux d'enseignement, vaste chantier, s'il en est !

En guise d'exemples, on peut déjà mentionner les efforts d'uniformisation réalisés par le décret relatif aux professeurs et maîtres de religion et les projets de décret relatifs aux directeurs et aux inspecteurs. Malgré les volontés de progrès conjointes du Gouvernement et du Parlement, le service du médiateur a continué à relever certains problèmes spécifiques relatifs aux titres.

Les titres requis devraient être vérifiés et/ou modifiés régulièrement dans un souci d'adaptation aux réalités académiques

évolutives en matière de délivrance de diplômes, de plus en plus spécialisés.

On peut recommander, dans certains cas, de supprimer des titres devenus obsolètes ou de transformer les intitulés.

Les réclamations relatives aux titres soulignent leur méconnaissance par les acteurs, leur haut degré d'interprétation et leur caractère parcellaire, provoquant des situations professionnelles souvent contentieuses. Cette matière et ses implications salariales se manient avec la plus grande prudence !

• Dossier 2006/10

Bien des titres à faire valoir, mais... aucun parmi les titres requis !

Madame Y. a fait de brillantes études de biologie. Selon l'expression consacrée, elle est « bardée de diplômes ». Depuis plusieurs années, elle exerce la fonction de maître-assistante en biologie dans une haute école de la Communauté française, à titre temporaire et à durée indéterminée, pour 5/10^{èmes} de charge. Suite à un appel à candidatures, elle postule pour un emploi vacant de maître-assistant(e) en biologie dans le même établissement, représentant pour elle une extension de charge à durée indéterminée de 3/10^{èmes}.

La direction de la haute école propose son nom à la ministre pour désignation.

A la grande surprise de l'intéressée, celle-ci est informée qu'il ne peut être procédé à sa désignation, au motif qu'elle ne dispose pas... d'un titre requis ! Et en effet, le décret du 8 février 1999, relatif aux fonctions et titres des membres du personnel enseignant des hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française, ne vise aucun des titres dont Madame Y. est titulaire. Madame Y. fait valoir deux arguments pour contester le refus de sa désignation :

- *elle estime que son cas est couvert par les dispositions transitoires du décret de 1999 (elle exerçait ses fonctions avant l'adoption de ce décret) et elle est donc assimilée aux titulaires d'un titre requis pour la suite de sa carrière ;*
- *elle conteste l'absence, dans la liste des titres requis, des titres dont elle est titulaire et qui attestent d'une maîtrise du cours à conférer.*

Sur ce dernier argument, il semble évident que l'Administration ne peut que s'en remettre à la liste limitative des titres requis figurant en annexe du décret, tenue à une stricte application de celui-ci.

En revanche, l'Administration ne contesterait pas l'application à son cas de la disposition transitoire, à condition qu'elle produise la preuve que sa désignation est antérieure à l'entrée en vigueur du décret. Or, l'intéressée ne retrouve plus cette désignation envoyée il y a plus de 7 ans. A défaut de la désignation elle-même, elle peut en revanche produire une copie du formulaire CF 12 pour la même année académique, où il apparaît que la fonction est bien conférée à durée indéterminée.

C'est sur cette base que le service du médiateur s'adresse au Ministère. Nous faisons valoir que la décision de désignation devrait pouvoir être retrouvée dans les archives des services de la Communauté ou de la haute école. Notre intervention se heurte à une fin de non-recevoir. Le Ministère considère en effet que puisque Madame Y. enseigne dans le réseau de la Communauté française, il s'agit d'un différend entre un agent et son service administratif, que le service du médiateur ne pourrait par conséquent traiter, en vertu de notre décret organique.

Le service du médiateur se tourne alors vers la ministre de l'enseignement supérieur, fonctionnellement compétente. Cette dernière nous fait savoir qu'elle a déjà recommandé à l'intéressée de solliciter une reconnaissance de notoriété professionnelle, telle que prévue dans le décret. Une fois celle-ci obtenue, elle a pris un arrêté de désignation pour les cours à conférer.

Concernant l'apparence d'une lacune dans le décret, la ministre reconnaît que « certains grades académiques ont été, semble-t-il, omis dans la liste des titres requis ». Elle a dès lors interpellé le Conseil interuniversitaire francophone (CIUF) et allait en faire de même auprès du Conseil Général des Hautes Ecoles (CGHE) en vue d'obtenir de ces organes consultatifs leur avis sur la révision du décret du 8 février 1999.

La difficulté mise en lumière par ce dossier trouvant manifestement sa source dans le décret lui-même, le service du médiateur appuie cette démarche par une recommandation.

Ce cas a produit une recommandation normative relative aux titres requis pour exercer des fonctions dans l'enseignement supérieur. Parfois, la Communauté française elle-même pose des exigences de certifications qu'elle n'organise pas, rendant impraticable une norme décréte.

L'AGERS n'a pas organisé des examens exigés par le décret relatif à l'immersion linguistique pour changer de catégorie de titre suffisant B vers A, induisant des possibilités concrètes de nomination au Parlement et au Gouvernement.

Recommandation 2006/12 : Revoir les titres requis pour exercer dans l'enseignement supérieur.

Soulignant la volonté des autorités de la Communauté française de procéder à un réexamen de la question générale des « titres requis », notamment en considération des adaptations à opérer suite à l'harmonisation de l'enseignement supérieur en Europe (processus de Bologne), mais souhaitant rapporter l'expérience rencontrée dans l'exercice des missions qui lui ont été confiées, le service du médiateur recommande au pouvoir législatif de procéder à un réexamen des dispositions décrétales relatives aux titres requis pour exercer des fonctions dans l'enseignement supérieur.

Dossier 2006/593 Un examen qui n'est pas organisé

Madame S. est institutrice primaire chargée de cours d'immersion en langue néerlandaise, dans l'enseignement officiel subventionné. Ses diplômes, classés comme titres suffisants de type B, ne lui permettent pas d'être désignée comme temporaire prioritaire et, à terme, d'être nommée. C'est pourquoi, elle aimerait obtenir un certificat de connaissance approfondie de la langue d'immersion. La réussite de cet examen, organisé par la Communauté française, induirait une nouvelle catégorisation de ses titres suffisants de type B en titres A, ce qui lui ouvrirait la possibilité de devenir temporaire prioritaire et donc d'être nommée.

L'examen n'est toujours pas organisé, alors qu'il est prévu par le décret du 17 juillet 2003 portant sur les dispositions générales relatives à l'enseignement de la langue d'immersion.

Madame S. introduit une réclamation auprès du service du médiateur. Celle-ci est irrecevable car l'intéressée n'a accompli aucune démarche préalable auprès des services administratifs compétents.

Au-delà de ce cas individuel, nous interrogeons néanmoins le Ministère sur ce dysfonctionnement qui rend les dispositions du décret inapplicables. Il invoque l'impossibilité matérielle de réunir les conditions requises pour constituer le jury, faute de personnes détentrices des titres requis au sein des établissements.

3^e partie

Nous avons recommandé au Ministère de tout mettre en œuvre pour organiser rapidement cet examen.

Suite au remplissage du cadre incomplet du Ministère, le recrutement des membres du jury est actuellement en cours.

En attendant, la seule possibilité pour l'intéressée est d'obtenir le certificat de connaissance approfondie de la langue néerlandaise délivré par la Communauté flamande et généralement accepté par la Communauté française.

Recommandation 2006/13 : Mettre en place les jurys d'examen de la langue d'immersion.

Ce cas a induit une recommandation au Ministère quant à l'organisation des examens prévus par le décret du 17 juillet 2003 et quant à la constitution des jurys adéquats.

Notre recommandation a été reçue de manière très positive par le Ministère de la Communauté française qui installera prochainement les jurys de référence.

Il appartient aux différents responsables des réseaux d'enseignement impliqués de communiquer les coordonnées des personnes susceptibles d'en faire partie, selon le principe de la parité entre le libre et l'officiel.

Le Ministère nous transmettra les dates et lieux des épreuves organisées par ces jurys.

3. Arriérés et indus

L'exactitude des rémunérations des personnels de l'enseignement et leurs temps de liquidation adéquats demeurent une préoccupation essentielle de l'AGPE.

Récemment encore, une panne informatique a empêché le paiement d'environ 20.000 enseignants, mais elle a démontré la promptitude correctrice des services communautaires impliqués (AGPE et ETNIC).

Les arriérés et les indus font l'objet d'une attention particulière du Ministère via la Cellule des indus et de la Cour des comptes, vu leur importance relative par rapport aux finances communautaires.

Le Gouvernement et l'Administration semblent avoir apporté

des réponses positives aux remarques de la Cour des comptes. Cependant, le traitement juridique efficient et diligent de certains dossiers d'indus présente encore des déficiences qui ont engendré des recommandations de la haute instance.

La Communauté française respecte de manière stricte les prescriptions légales en matière de créances et de dettes publiques et fait preuve d'un degré d'ouverture significatif quant aux compensations (partielles ou totales) entre arriérés et indus (internes et externes).

On notera que certaines fonctions enseignantes sont propices à la création d'arriérés ou d'indus, vu les lourdeurs des procédures d'établissement des rémunérations induisant un risque d'erreur important et donc des corrections *a posteriori*.

Le risque d'erreurs augmente lorsque le nombre d'intervenants et de situations administratives se multiplie, induisant des flux d'informations exponentiels.

Ces flux se renforcent encore lorsqu'ils sont non univoques. On pense ici aux enseignants professant dans plusieurs établissements et/ou plusieurs réseaux, vu la nature des cours prestés, par exemple : les professeurs de cours spéciaux en primaire, les professeurs de cours de psychomotricité en maternelle...

Ainsi, les experts de promotion sociale travaillant pour plusieurs pouvoirs organisateurs connaissent un sort administratif complexe provoquant souvent des régularisations salariales assez lourdes.

► Dossier 2006/370

Des dérogations rétroactives qui génèrent des indus

Madame U. travaille en qualité d'expert dans trois établissements de promotion sociale appartenant à différents réseaux d'enseignement. Depuis des années, elle multiplie les contacts, formels et informels, avec l'Administration et avec ses pouvoirs organisateurs, à propos de la concordance de ses rémunérations avec ses prestations.

Le Comptable centralisateur de la Communauté a établi un indu de 1.800 €. Celui-ci résulte de l'addition de montants positifs et négatifs suite à 16 régularisations successives. Au terme de la réglementation, les experts ne peuvent pas prester plus de 260 périodes par an, sauf dérogation permettant un complément de 100 périodes annuelles.

Ce dossier soulève un certain nombre de questions sur le mécanisme des dérogations annuelles, le respect de la ponctualité, l'exactitude du calcul des salaires et les responsabilités respectives des PO et du Ministère.

A l'examen du dossier, nous sommes interpellés par le caractère tardif de l'octroi ou du refus des dérogations et sur les responsabilités spécifiques de l'employeur et du pouvoir subsidiant, telles que définies dans les normes et les circulaires communautaires. Nous émettons l'idée d'un partage de la charge de l'indu, au nom des responsabilités respectives des parties impliquées dans le processus salarial.

Finalement, le Ministère a reconnu que l'expert qui exerce des charges dans plusieurs établissements dépendant de plusieurs PO connaît régulièrement des problèmes salariaux dus aux vérifications effectuées a posteriori par la Communauté française. Les notifications rétroactives des dérogations ou de leurs refus engendrent un décalage dans le temps.

In fine, le Ministère a néanmoins estimé que l'introduction tardive de la demande de dérogation relève de la responsabilité exclusive du PO. Il maintient donc l'exigibilité de l'indu.

Nous avons toutefois souligné la nécessité de modifications organisationnelles, afin de remédier aux difficultés structurelles liées au paiement de cette catégorie de personnel et nous lui avons suggéré de revoir ses refus rétroactifs de dérogations qui modifient le calcul de l'indu.

Il semble urgent que le Gouvernement mobilise les moyens nécessaires pour réduire la complexité des statuts administratifs et pécuniaires, en codifiant les textes dans un souci de clarté et de lisibilité. La diminution des aléas et des carences normatives garantirait une lecture correcte et uniforme et donc la réduction des pratiques administratives aléatoires.

On doit souligner les efforts déployés par l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement pour former spécifiquement une partie significative des agents Fixation-Liquidation-Traitement.

Cependant, on doit regretter la non-systématisation de cette initiative porteuse.

4. Pratiques administratives

Les pratiques administratives représentent un défi pour les agents et une source d'opacité et donc d'incompréhension pour les administrés.

Les deux risques essentiels de la pratique administrative résident dans sa variabilité et dans sa part de non-dit. L'usager peut avoir l'impression d'être un sujet soumis aux règles propres d'une bureaucratie écrasante, alors que notre société actuelle valorise l'image de l'individu-acteur en relation constructive et structurante avec des organisations réseaux.

Dans un premier temps, une pratique administrative peut être mal comprise, car elle trouve son origine dans un endroit inconnu pour le commun des mortels.

Par exemple, la Commission des traitements (organe interne à l'AGPE) définit la jurisprudence interne en matière salariale.

Cet organe interne nous était inconnu et ne se retrouve dans aucune publication officielle du Ministère de la Communauté française. Cette ignorance est donc encore plus importante vis-à-vis de l'extérieur.

De plus, certaines pratiques se matérialisent dans des modalités ou des procédures hypercomplexes et changeantes, induisant des erreurs et donc des corrections dont les coûts relatifs peuvent être déterminants pour la Communauté française.

Certaines pratiques administratives bancales entrent parfois en contradiction avec l'exigence de motivation formelle des actes administratifs individuels.

Si l'on définit la pratique administrative comme une modalité ou une procédure de réponse dans une relation standardisée, on doit constater que l'explosion du nombre de circulaires crée une distance croissante entre leur contenu et les pratiques non actualisées.

Dans des cas extrêmes, il peut arriver que la pratique administrative renie même des références et/ou des principes légaux de base.

3^e partie

Dossier 2006/145

Un ouvrier moins bien payé qu'avant suite à une modification de son contrat

Monsieur S. travaille comme ouvrier dans un internat du réseau libre subventionné.

Le 1^{er} septembre 2003, son contrat PRIME à durée indéterminée est converti en un contrat APE à durée déterminée, suite à une convention de rupture standard. Ce nouveau contrat garantit le maintien des droits pécuniaires. Or, l'intéressé constate des réductions significatives de son pécule de vacances et de sa prime de fin d'année, ainsi que le blocage de son salaire.

Le recrutement de cet agent s'inscrit dans le subventionnement d'agents contractuels par l'Etat fédéral, via des droits de tirage régionaux. Les entités francophones ont conclu entre elles des conventions de coopération particulières permettant à la Communauté française d'engager et de rétribuer des catégories déterminées d'agents APE.

Monsieur S. saisit le service du médiateur.

Suite à notre intervention, les services de la Communauté nous font savoir que les subventions allouées par la Région wallonne pour les conventions APE sont insuffisantes pour maintenir les acquis financiers des personnels ouvriers. En conséquence, le Gouvernement précédent a décidé de bloquer leur ancienneté barémique, tout en maintenant l'indexation classique et les augmentations sectorielles négociées. Quant au pécule de vacances et à la prime de fin d'année, ils obéissent bien aux règles générales de la Fonction publique.

Le déblocage de l'ancienneté barémique des ouvriers APE des internats du réseau libre relève donc d'un choix politique. Nous attirons dès lors l'attention de la ministre-présidente sur cette situation. Celle-ci rappelle que 123,5 postes d'ouvriers sont concernés par cette situation de blocage salarial. Elle souligne également que ces agents bénéficiaient précédemment d'une rémunération supérieure à celle de leurs coreligionnaires du réseau communautaire. Elle invoque dès lors l'obligation constitutionnelle d'égalité au sein d'une même catégorie de personnel, mais aussi les risques de dérapage budgétaire des finances communautaires, toujours fragiles.

Le blocage de l'ancienneté salariale des ouvriers APE des internats de l'enseignement libre subventionné va à l'encontre des engagements contractuels standards pris par la Communauté française.

Recommandation 2006/14 : Débloquer l'ancienneté barémique des ouvriers APE des internats du réseau libre.

Sur base des principes d'exécution de bonne foi des conventions et de bonne gouvernance, le service du médiateur recommande de tout mettre en œuvre pour régulariser cette situation, via un compromis entre les parties ou, tout au moins, en rectifiant les termes des conventions standards individuelles, afin de respecter le droit commun et les normes internes et externes prévalant en matière de sécurité sociale.

La ministre-présidente n'a pas suivi cette recommandation. Elle a motivé son refus par l'application du principe d'égalité de traitement au sein d'une même catégorie de personnel, tous réseaux confondus.

5. Pensions

Les dossiers de pension se caractérisent souvent par un manque de communication entre le Ministère de la Communauté française et les instances fédérales compétentes.

Notre saisine par le réclamant et notre action provoquent dans ce type de dossiers simples une réaction pertinente et diligente des services communautaires.

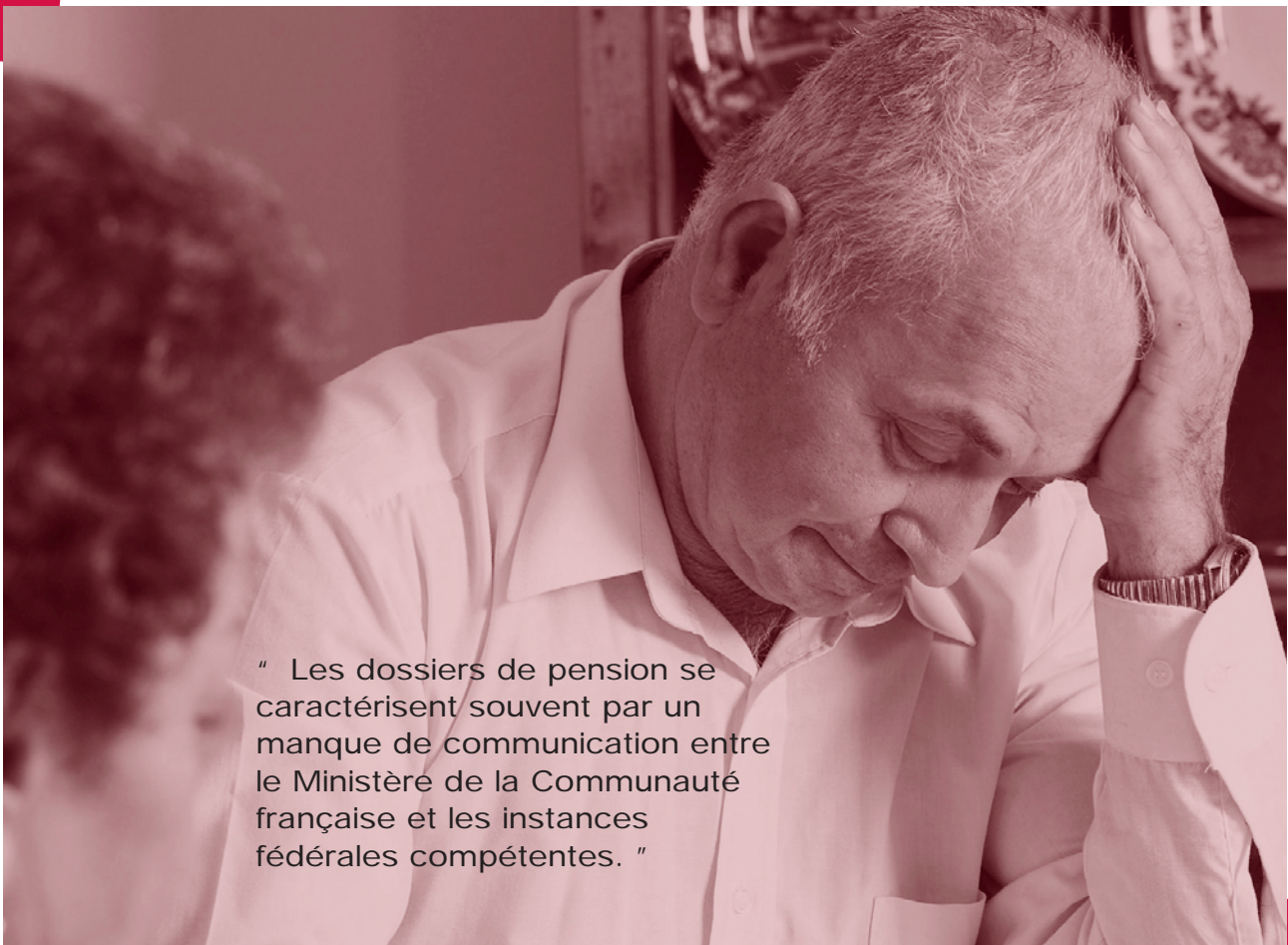
Suivant la teneur des cas et leurs implications, nous travaillons en parfaite collaboration avec le service de médiation pensions.

En résumé, les deux médiations agissent comme un adjuvant efficace !

Dossier 2006/288

Quand la pension publique cohabite avec une pension privée

Monsieur V. travaille comme professeur d'art graphique dans un institut technique. A l'approche de ses 60 ans, il entame les démarches administratives pour obtenir sa pension du secteur public. En plus de sa carrière d'enseignant, il a également travaillé dans le secteur privé, ce qui lui ouvre le droit à une pension « spécifique » via l'Office National des Pensions (ONP). Cependant, sa pension anticipée du secteur privé est subordonnée à la valorisation globale de 35 années de cotisations.



“ Les dossiers de pension se caractérisent souvent par un manque de communication entre le Ministère de la Communauté française et les instances fédérales compétentes. ”

C'est donc à l'ONP qu'il appartient d'établir le montant de sa pension. Sa décision dépend partiellement des renseignements fournis par le Ministère de la Communauté française. Au terme du traitement de son dossier, l'ONP refuse l'octroi de sa pension anticipée du secteur privé, au motif qu'il n'a cotisé que pendant 34 ans (au lieu des 35 légalement requis).

Ce refus entraîne une perte financière substantielle se référant au montant d'une pension théorique pour une période de 5 ans. Monsieur V. saisit concomitamment le service du médiateur de la Communauté française et le médiateur des Pensions.

Nous avons travaillé de concert pour examiner la globalité de ce dossier. Nous avons pu établir le respect des règles et des pratiques des différents organismes publics et parapublics impliqués dans ce dossier.

Notre intervention a néanmoins permis de mener auprès du réclamant un travail d'explication sur le traitement administratif

correct de son dossier par les services communautaires, sur son manque de proactivité à propos de la matérialité de ses droits et sur les alternatives existantes à la pension. Le médiateur des Pensions lui a en effet suggéré différentes pistes relatives à une reprise limitée de ses activités, lui permettant ainsi d'atteindre le nombre d'années de cotisation requises.

Les dossiers de pension plus complexes et plus anciens obligent plus d'investissement afin de dégager des solutions ou de constater le *statu quo*.

• Dossier 2006/512 Deux dossiers de pension liés

Monsieur D. a travaillé comme professeur dans différentes académies de musique et au Conservatoire royal de Bruxelles. Parallèlement, il a été inspecteur dans l'enseignement artistique. Au terme d'une carrière bien remplie, il doit donc bénéficier de deux pensions, pour sa fonction de professeur et pour celle d'inspecteur.

3^e partie

Cependant, son dossier de pension d'inspecteur connaît certains problèmes relatifs à la détermination exacte du barème de référence. La Cour des comptes remet en cause le calcul de son barème d'inspecteur. Celui-ci définit sa moyenne quinquennale relative à la définition du salaire moyen faisant partie intégrante du calcul de sa pension dédicacée. La Cour des comptes n'a toujours approuvé aucun de ses deux dossiers de pension et elle a également refusé de réexaminer le dossier de pension d'inspecteur, sur base d'un nouvel arrêté portant des mesures rétroactives.

Saisi du problème, le service du médiateur interroge l'Administration. Devant la complexité juridique de ce dossier, le Ministère a consulté un conseil externe. Celui-ci a recommandé au Gouvernement de prendre une délibération circonstanciée contraignant la Cour des comptes à viser ce dossier de pension sous réserve.

Nous avons donc demandé au Gouvernement de tout mettre en œuvre pour régulariser le dossier de pension d'inspecteur de l'intéressé. Entre-temps, son dossier de pension de professeur a connu un épilogue positif, vu la fin du lien établi par la Cour entre les deux dossiers.

► Dossier 2006/586

Un problème de genre pour le calcul de la pension

Monsieur S. conteste le calcul définitif de sa pension de salarié, qui ne valorise pas selon lui l'ensemble de ses prestations au service de l'enseignement de la Communauté française. Le différend porte sur la comptabilisation de ses prestations. Il s'en remet à l'intervention du service du médiateur.

A l'examen du dossier, il apparaît que la non-valorisation d'une partie de ses services semble être due à l'enregistrement du genre de Monsieur S. Il faut préciser que celui-ci se trouve dans une situation très particulière, puisqu'il est hermaphrodite. Pour la Communauté française, il est enregistré en tant qu'homme, alors que dans le registre national, il l'est en tant que femme.

Les calculs de l'Office National des Pensions (ONP) étant liés à l'enregistrement de l'administré au registre national, ceux-ci n'auraient pas tenu compte du dossier de pension de Monsieur S. à la Communauté française. D'autre part, cet enregistrement différencié aurait entraîné un problème de transmission des données relatives à Monsieur S. entre CIMIRE asbl (qui assure la gestion des comptes individuels des travailleurs salariés) et l'ONP, puisque ce dernier déclare disposer de peu d'éléments dans ce dossier.

Suite à l'intervention du service du médiateur auprès de l'Administration communautaire, celle-ci a produit une attestation certifiant la rémunération des services prestés par Monsieur S. pour lesquels des listings de paiement existent. Munis de cette pièce essentielle au dossier, nous l'avons alors transmis au médiateur des pensions pour examen et suivi utile.

Ce dossier illustre la difficulté pour l'Administration de traiter de tels dossiers atypiques de manière proactive.

6. Remarque

Nous nous réjouissons dans notre précédent rapport de la résolution définitive des réclamations relatives aux professeurs de pratique professionnelle dans une haute école de communication sociale.

Nous avons en effet recommandé à l'Administration de la Communauté française et au cabinet de la ministre compétente de prendre rapidement la modification décrétable nécessaire, à savoir une modification de la loi du 7 juillet 1970 relative à la structure générale de l'enseignement supérieur. Cette modification a été prise dans un décret "mosaïque" publié au Moniteur belge le 19 avril 2004.

Un épilogue positif semblait avoir été trouvé, via ce décret mosaïque publié au Moniteur belge, le 19 avril 2004. Or, le dossier est actuellement toujours bloqué au niveau de l'Administration des pensions pour des raisons inconnues et ce malgré l'intervention du cabinet ministériel compétent.

G. L'aide à la jeunesse

Durant l'exercice 2006, le service du médiateur a été formellement saisi de 11 dossiers relatifs au secteur de l'aide à la jeunesse. Si une réclamation est toujours en cours de traitement, que trois autres sont des demandes d'information, que deux ont été refusées, les cinq demandes que le service du médiateur a acceptées d'instruire ont toutes donné lieu à une solution satisfaisante pour les réclamants. De plus, ces chiffres ne tiennent pas compte des nombreux appels téléphoniques qui demandent un travail d'écoute et d'orientation important.

Même si l'aide à la jeunesse ne constitue pas – et de loin – le secteur le plus quantitatif de notre activité, la diversité des situations humaines, leur charge émotionnelle et l'intérêt des questions qu'il suscite fait qu'il reste un champ de compétences important pour notre service.

Ces statistiques relativement modestes s'expliquent notamment par l'existence du Délégué général aux droits de l'enfant, service chargé spécifiquement de veiller à la sauvegarde des droits et des intérêts des enfants¹. Cette mission générale induit, pour le service du médiateur, une prise en compte, à titre résiduel, des seules réclamations de nature administrative. La nature multiple des problèmes posés par certaines demandes a toutefois pu donner lieu à une saine collaboration entre les deux services.

Dans ce chapitre, nous nous attarderons plus précisément sur trois problématiques particulières qui ont retenu notre attention : les relations interpersonnelles entre les agents des services de l'aide à la jeunesse et les usagers ; les situations intercommunautaires et la question de la motivation des décisions et de l'information donnée aux administrés.

Dossiers portant sur l'aide à la jeunesse

Nombre total de dossiers : 11

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

1. Les relations interpersonnelles

Un nombre important de demandes d'informations parvenues à notre service portait sur les relations – décrites comme tendues – entre un agent d'un service (conseiller ou délégué de l'aide à la jeunesse, assistante sociale, par exemple) et un citoyen concerné par une mesure d'aide.

► Dossier 2006/569

Peut-on changer de délégué sans risque ?

Madame G. vit dans un contexte familial difficile et ses deux enfants sont soumis à un programme d'aide imposé par le juge de la jeunesse : ils sont encadrés par le Service de Protection de la Jeunesse (SPJ), par l'intermédiaire d'un délégué de l'aide à la jeunesse. A plusieurs reprises, Madame G. se plaint du comportement de ce délégué, notamment concernant sa disponibilité et le suivi de ses remarques. Désireuse de changer de délégué, elle interroge néanmoins le service du médiateur pour savoir si une telle demande n'entraînera pas de « représailles » de la part de l'institution sur les enfants.

¹ Décret du 20 juin 2002 instituant un Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant, Mon.b., 19 juillet 2002, p. 32557.

3^e partie

Le service du médiateur peut tranquilliser la réclamante, en lui rappelant que c'est son droit le plus strict que de demander à changer d'intervenant pour éviter à un problème relationnel de mettre à mal le programme établi dans l'intérêt de l'enfant. Il lui est alors proposé de prendre contact avec le directeur du SPJ pour trouver une solution acceptable. Le service du médiateur l'oriente également vers la Commission de Déontologie de l'aide à la jeunesse pour toute question ou plainte qu'elle aurait à faire valoir contre un membre du personnel du SPJ.

La fonction d'un service de médiation parlementaire ne se résume pas seulement à tenter de résoudre les différends entre l'Administration et les citoyens, mais vise aussi à prévenir ces conflits en apaisant les tensions entre les parties par une information correcte de l'administré quant à ses droits et par une orientation précise quant aux services qui peuvent lui venir en aide.

Ces situations sont caractérisées par une communication difficile entre les deux intervenants et un climat de peur du réclamant, qui craint des représailles de la part de l'agent de l'aide à la jeunesse dont il conteste la décision ou la façon de travailler.

Il nous semble important de veiller à ce que soit toujours maintenu un climat de confiance entre les parties, dans l'intérêt fondamental de l'enfant qui fait l'objet de l'aide, fondé sur le dialogue, l'écoute et le respect mutuel, dans un contexte déjà très délicat.

L'écoute par un tiers, ici le médiateur, peut aider à requalifier les éléments et à resituer les acteurs et leurs actions auprès du demandeur qui, à un moment donné, peut ne plus se sentir dans un processus d'aide, mais uniquement de contrainte.

2. Les relations entre Communautés

Depuis la communautarisation de la matière en 1991, les situations qui présentaient un caractère « multicommunautaire » ont été source de complication pour l'Administration. Dans le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, l'intervention des services de la Communauté française est liée à la résidence ou à tout le moins à la présence du jeune sur le territoire de la région de langue française. Si celui-ci vient à passer la frontière linguistique, alors il ne peut normalement plus bénéficier de l'aide de la Communauté française. Ces cas, loin d'être anodins notamment à Bruxelles, mettent les familles concernées dans une position de détresse immense qui

s'ajoute à un contexte pas toujours facile. La Communauté française, loin d'être insensible au sort de ces personnes a toujours tenté de soulager le plus grand nombre en répondant de manière pragmatique à ces demandes par des solutions au cas par cas. Néanmoins, certains restent dans l'impasse.

► Dossier 2006/171

Quand les Communautés ne se parlent pas

Pour l'année scolaire 2003-2004, le jeune Philippe D. a bénéficié de la prise en charge de ses frais d'internat par le Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) de Tournai. En septembre 2004, l'intéressé et sa maman déménagent en Flandre. Philippe poursuit néanmoins ses études en Communauté française.

Conformément à l'article 32 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, le SAJ de Tournai transmet le dossier à son homologue de Furnes. La législation stipule en effet que le SAJ est chargé d'apporter l'aide prévue aux jeunes qui ont leur résidence familiale dans son arrondissement. C'est donc bien le lieu de résidence qui est déterminant.

La maman prend alors contact avec les services de Furnes pour solliciter leur intervention dans la prise en charge des frais d'internat de son fils, mais ses démarches n'aboutissent pas. Confrontée à de gros problèmes de santé et à une situation financière précaire et ne sachant plus à qui s'adresser pour obtenir l'aide dont elle a besoin, elle se tourne vers le service du médiateur. Il y a urgence car l'internat, qui n'est plus payé, vient d'exclure le jeune garçon. Il y a donc un risque de décrochage scolaire.

Interrogée sur les possibilités de résoudre cette situation administrative complexe, dont le jeune et l'internat sont victimes malgré eux, la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse rappelle les règles en matière de compétence territoriale. Elle précise toutefois que si le Service de l'Aide à la Jeunesse de Furnes confirme son refus d'aide, le SAJ de Tournai est prêt à analyser toute autre piste de solution, en appliquant ses normes de compétence territoriale de la manière la plus large possible.

Nous prenons alors contact avec notre homologue de la Communauté flamande pour lui demander d'intervenir en urgence auprès du SAJ de Furnes, pour qu'il notifie son refus de prise en charge. Cette notification nous parvient quelques semaines plus tard et, sur base de celle-ci, le SAJ de Tournai nous confirme la prise en charge des frais d'internat du jeune Philippe, avec effet rétroactif au début de l'année scolaire.

Parallèlement à cette démarche, nous intervenons également auprès de l'internat, lui demandant de bien vouloir réintégrer l'intéressé, en attendant les résultats de notre intervention. L'internat accède à cette demande, manifestant une bonne volonté et une compréhension qu'il convient de souligner.

Ce dossier illustre notre rôle d'intermédiation entre différents services administratifs. L'action conjointe des deux médiateurs a ici permis de pallier le manque de collaboration entre les services administratifs des deux Communautés.

► Dossier 2006/79

Une famille d'accueil francophone résidant en Flandre... rien ne va plus.

B. est issu d'un milieu social et familial difficile qui a attiré l'attention des services d'aide à la jeunesse dès décembre 2003. B. est confié en urgence par le Service d'Aide à la Jeunesse à la famille G. pour une nuit le 16 mars 2004.

Le 23 juin 2004, au terme d'une série de démarches infructueuses entreprises par le SAJ, le tribunal de la jeunesse rend une ordonnance de placement avec frais de B. chez Monsieur et Madame G. à partir du 16 juin 2004.

Pourtant, le 16 octobre 2004, le SPJ les informe que la Communauté française ne pourra prendre aucun frais à sa charge. En effet, selon une interprétation du décret du 4 mars 1991, l'Administration considère que lorsqu'un mineur est placé dans une famille d'accueil résidant en Flandre, les frais engagés par ce placement ne sont remboursés par la Communauté française que si cette famille est encadrée par un service qu'elle agré.

La famille G. entame alors sans délai les démarches visant à faire mandater un service d'accueil agréé par le SPJ, puisque la possibilité de transférer le dossier auprès des autorités flamandes d'aide à la jeunesse est rendue impossible tant que les services de la Communauté française en restent saisis.

Le 19 janvier 2005, le tribunal de la jeunesse rend une ordonnance modificative de sa première décision qui officialise le mandat du service agréé pour l'encadrement de la famille d'accueil mais n'autorise le remboursement des frais qu'à partir du 1^{er} décembre 2004.

En dernier recours, la famille G. se tourne vers le service du médiateur. Celui-ci interroge l'Administration sur l'interprétation qu'elle

fait de la loi et l'absurdité de la situation qu'elle entraîne, ainsi que sur une possible solution négociée à ce problème.

La Direction générale de l'Aide à la Jeunesse, tout comme les services externalisés (SAJ-SPJ) sont bien conscients des difficultés posées par les placements en familles d'accueil résidant de l'autre côté de la frontière linguistique depuis la communautarisation de cette matière. Le décret de 1991 n'ayant pas prévu expressément ce type de situations, c'est par une interprétation très large d'un article qu'elle a adopté cette pratique administrative (remboursement des frais si encadrement par un service agréé Communauté française) sensée donner satisfaction dans la majorité des cas. Mais elle reconnaît également que l'idéal serait d'adopter, comme c'est le cas avec la Communauté germanophone, un accord de coopération avec la Flandre pour régler concrètement et spécifiquement ces cas singuliers, possibilité qui ne semble pas avoir été envisagée dans le décret du 4 mars 1991.

En plus de cette mise au point juridico-administrative avec les services concernés, l'intervention du service du médiateur a permis d'aboutir à un accord entre les services communautaires et le service d'encadrement agréé pour assurer une prise en charge des frais rétroactivement au 16 juin et pour toute la période litigieuse, dans l'intérêt de l'enfant.

Recommandation 2006/15 : Etablir un accord de coopération avec la Communauté flamande pour gérer les situations individuelles liées aux deux Communautés.

Pour éviter que ne se reproduisent des situations problématiques comme celles citées plus haut, le service du médiateur recommande au Gouvernement de la Communauté française la signature d'un accord de coopération avec les autorités flamandes en matière d'aide à la jeunesse, sur le modèle de celui qui existe avec la Communauté germanophone². Celui-ci prévoit les modalités à mettre en œuvre dans la gestion des situations individuelles présentant des aspects touchant aux deux Communautés.

Un tel accord garantirait à tous les jeunes une aide efficace, où qu'ils se trouvent, et aux autres intervenants la sécurité juridique nécessaire pour s'impliquer activement dans un processus d'aide à la jeunesse.

² Acc. du 27 avril 2001, modifié le 16 juin 2004, Mon.b., 21 sept. 2001, pp. 31710 et ss.

3^e partie

3. Information de l'administré

Dans une grande proportion des demandes que nous traitons – et ceci n'est pas propre au thème de l'aide à la jeunesse – il apparaît que les problèmes entre citoyens et services administratifs proviennent de malentendus quant à des décisions prises à leur égard. La contestation de celles-ci aurait pu être évitée si les services avaient mieux informé les administrés et si l'obligation de motivation formelle des actes administratifs était mieux respectée.

► Dossier 2006/578

Mieux comprendre pourquoi il faut rembourser.

Mademoiselle S., mère d'une petite fille, est placée entre février 2003 et juin 2003. Durant cette période, elle touche l'entièreté des allocations familiales auxquelles elle a théoriquement droit.

Au cours des années 2004 et 2005, elle reçoit de sa caisse plusieurs courriers exigeant le remboursement de diverses prestations pour différentes périodes. A l'issue du plan d'apurement négocié avec sa caisse, celle-ci lui notifie le remboursement intégral de sa dette le 10 août 2005.

Le 30 novembre suivant, la Communauté française lui réclame pourtant le remboursement de prestations familiales indûment perçues pour la période de février à juin 2003, période couverte par la notification d'apurement de dette susmentionnée.

Après avoir pris contact tant avec le Ministère de la Communauté française qu'avec la caisse d'allocations familiales qui lui fournissent des renseignements contradictoires et flous quant à la réalité de sa dette et à la nature des différents remboursements effectués, Mademoiselle S. saisit le service du médiateur.

Celui-ci constate que la demande de remboursement de l'Administration est tout à fait légitime, la caisse d'allocations ayant continué à verser les prestations à l'allocataire sans tenir compte du fait qu'en situation de placement en institution, seul un tiers du montant lui revient, le solde allant à l'autorité de placement, en l'occurrence la Communauté française (en cas de placement en famille d'accueil, l'intégralité des allocations familiales vont à cette famille).

Le service du médiateur peut également confirmer le bien-fondé de la décision de l'Administration en identifiant les premiers indus de la réclamante comme étant d'une autre nature que ceux réclamés

par la Communauté française. La confusion résultait principalement d'une similitude quant à la période des versements, celle du placement.

Enfin, le service du médiateur obtient de l'Administration une motivation circonstanciée qui éclaire et rassure la réclamante.

Ce dossier illustre la nécessité de faire appliquer l'obligation de motivation formelle des actes de l'Administration pour renforcer le rapport de confiance avec le citoyen, surtout pour des décisions aussi techniques. Il faut également souligner la très bonne collaboration entre la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse et le service du médiateur, qui a permis d'instruire cette demande au mieux.

Nous avons déjà noté dans nos rapports précédents que les décisions prises par les SAJ concernant les jeunes sont, dans la majorité des cas, notifiées de façon précise, comme le prévoit le décret de mars 1991.

Par contre, quand le SAJ ne prend pas en charge la situation, sa décision n'est pas toujours notifiée à l'intéressé et ne mentionne pas par écrit les recours possibles devant le tribunal de la jeunesse. Cette façon de faire est souvent source d'incompréhension et de malentendus avec l'administré.

4. Commission de Déontologie de l'aide à la jeunesse

Dans notre rapport 2005, nous évoquions un problème apparu entre un réclamant individuel et le Délégué général aux droits de l'enfant, ainsi que le rôle joué en l'occurrence par la Commission de Déontologie de l'aide à la jeunesse. Nous avons longuement évoqué à la fois la demande du réclamant initial et la demande du Délégué général qui souhaitait saisir notre service à cette occasion. Comme nous l'expliquions à l'époque, nous ne voulions ni ne pouvions intervenir sur le fond du dossier du réclamant particulier, le rôle du médiateur n'étant pas de sanctionner, mais de concilier, c'est pourquoi, nous avons organisé une réunion d'information entre ce particulier et les cabinets des Ministres concernés.

Par ailleurs, en ce qui concernait la demande du DGDE par rapport à la Commission de Déontologie, nous avons considéré que celle-ci était bien un service du Gouvernement

dans la mesure où elle a été instituée par l'arrêté du 15 mai 1997, que ces membres sont nommés par le Gouvernement, qu'elle remet ses avis au Ministre de tutelle, que celui-ci en approuve le règlement d'ordre intérieur, que des membres de l'Administration assistent avec voie délibérative aux réunions...

Toutefois en l'espèce, il est apparu au service du médiateur que ce n'était pas en qualité d'administré particulier, mais en sa qualité spécifique de DGDE, c'est-à-dire également de service du Gouvernement, que cette réclamation était introduite, et dès lors le service a préféré se déclarer incompétent pour ne pas devoir intervenir dans une « guerre des services ».

Néanmoins, à la suite de ces deux cas, nous avons jugé opportun d'émettre une recommandation concernant le fonctionnement de la Commission de Déontologie.

Celle-ci a réagi dans la mesure où nous ne l'avions pas informée de la recommandation que nous comptons présenter au Parlement et à laquelle elle aurait pu réagir en nous apportant des informations complémentaires.

Une réunion a donc été organisée après la publication du rapport à l'initiative du Président de la Commission de Déontologie qui a présenté son mode de fonctionnement, tandis que la médiatrice expliquait la mission et les limites d'intervention du service du médiateur. Cette réunion a permis de mieux comprendre le point de vue des uns et des autres.

Depuis lors, le décret du 16 juin 2006 a modifié le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, essentiellement à propos du fonctionnement de la Commission de Déontologie de l'Aide à la Jeunesse.

Les principales modifications introduites par ce nouveau texte concernent :

- l'augmentation du nombre des membres de la Commission qui intègre plus d'agents issus des services extérieurs de l'Administration de l'aide à la jeunesse ;
- une implication accrue du Gouvernement – et non plus seulement du ministre chargé de l'aide à la jeunesse – dans la désignation des membres de la Commission et dans l'approbation du règlement d'ordre intérieur ;

- les situations dans lesquelles la Commission est tenue de se déclarer incompétente. A présent, la Commission de Déontologie ne peut prendre d'avis tant que le litige fait l'objet d'une procédure juridictionnelle ou administrative, même si les demandes ne sont pas formées sur le même objet, et pour la même cause, entre les mêmes parties ;

- la protection de l'anonymat des personnes concernées par l'avis. Alors qu'antérieurement, la Commission devait uniquement veiller à ce que les avis ne comportent aucune mention permettant d'identifier les bénéficiaires de l'aide, à présent elle doit aussi supprimer toute mention du nom des personnes physiques ou services agréés qui apportent leur concours à l'exécution des décisions individuelles des autorités communautaires ou judiciaires.

Lors de la discussion au Parlement concernant cette proposition de décret, les auteurs du texte ont estimé qu'ils avaient pu « trouver un juste milieu entre transparence, “droits de la défense”, protection des bénéficiaires de l'aide, des personnes physiques et des services agréés ».

Remarque

Comme nous le relevions dans nos deux premiers rapports, nous ne pouvons manquer de souligner l'excellent esprit de coopération qui règne entre le service du médiateur et la Direction générale de l'aide à la jeunesse. Nous tâcherons de continuer à maintenir ces contacts qui ont souvent permis d'instruire au mieux les réclamations concernant cette matière. Nous constatons également une attitude de plus en plus positive de la part des services extérieurs (SAJ-SPJ) face à l'intervention du service, due probablement à une meilleure connaissance de notre mission et une reconnaissance comme partenaire plutôt que contrôleur.

Dans cette optique, nous tenterons à l'avenir d'approfondir encore nos relations avec ces acteurs de terrain en allant à leur rencontre.

3^e partie

H. L'audiovisuel

En matière d'audiovisuel, le service du médiateur a essentiellement affaire à deux « services administratifs » : la RTBF et le CSA.

Le présent chapitre a donc pour objet de mettre en évidence les principales problématiques soulevées par les réclamations visant le fonctionnement de ces deux institutions, dans leurs relations avec les auditeurs et téléspectateurs.

Nous consacrerons également une partie de ce chapitre au nouveau contrat de gestion de la RTBF, signé le 13 octobre 2006 pour une durée de cinq ans. Nous évoquerons à ce sujet l'audition de la médiatrice par les membres de la Commission de la Culture, de la Jeunesse, de l'Audiovisuel, de l'Aide à la Presse et du Cinéma du Parlement, dans le cadre des auditions qui ont eu lieu en perspective de la rédaction de ce contrat de gestion. Nous tenons également à attirer l'attention des parlementaires sur les questions soulevées par l'introduction de certaines dispositions dudit contrat de gestion à propos de notre champ de compétences à l'égard de la RTBF.

Dossiers portant sur l'audiovisuel

Nombre total de dossiers : 37

Réclamations en cours	2
Demandes d'information	5
Réclamations refusées	23
Réclamations acceptées	7
non fondées	1
pas de suite réclamant	2
fondées	4
Correction totale	4
Correction partielle	0
Correction refusée	0
Résolution spontanée	0

1. Les réclamations à propos de la RTBF

La diversité des motifs de réclamation visant la RTBF ne permet pas de dégager des griefs récurrents.

L'une des deux réclamations mises en évidence ci-dessous a néanmoins donné lieu à une recommandation du service du médiateur.

• Dossier 2006/556

Une émission déprogrammée sans explications

Comme tous les samedis, Monsieur C. se branche sur Musiq3 pour y suivre son émission préférée. Celle-ci n'est pourtant pas au rendez-vous et est remplacée par un programme de musique continue, sans la moindre explication sur les raisons de sa déprogrammation. Cette absence d'information à l'antenne ne permet pas aux auditeurs de savoir si l'émission est retardée, reportée ou supprimée.

Mécontent, l'auditeur écrit à l'Administrateur général pour se plaindre de cette absence d'information à l'antenne. Son courrier restant sans réponse, il dépose plainte auprès du CSA. Ce dernier le réoriente vers le service du médiateur.

Suite à notre intervention, la RTBF présente ses excuses pour l'absence de réponse à ce courrier et nous communique, de manière circonstanciée, les raisons qui ont entraîné la déprogrammation de cette émission. Celle-ci était programmée dans le cadre du 75^{ème} anniversaire de la radio publique. L'intention de son concepteur était de proposer des interviews d'anciens journalistes et directeurs de la RTBF et, plus particulièrement, de sa troisième chaîne radio. Après avoir pré-écouté l'émission, le directeur de la chaîne et celui de l'Information et de l'Éthique ont décidé de déprogrammer l'émission, estimant que la déontologie en vigueur à la RTBF n'était pas respectée.

La réclamation de Monsieur C. pose plus globalement la question de l'information des auditeurs en cas de modification des programmes. Dans sa réponse à notre intervention, la RTBF admet qu'il eût été préférable qu'un message d'annonce de cette déprogrammation soit diffusé. Elle explique cette lacune par le fait qu'il n'y a pas d'équipe de régie planifiée le samedi pour Musiq3.

Il apparaît toutefois au service du médiateur que les auditeurs sont en droit d'attendre de la RTBF une information, sur antenne et en temps réel, en de telles circonstances. Une telle attente paraît d'autant plus justifiée qu'ils y ont été habitués par le passé, grâce à la planification systématique d'une équipe de régie sur toutes les chaînes.

Recommandation 2006/16 : Garantir l'information des auditeurs en cas de modification des programmes.

Le service du médiateur recommande à la RTBF de prendre les dispositions nécessaires en vue d'assurer, à l'antenne et en temps réel, l'information des auditeurs en cas de modification de ses programmes.

► Dossier 2006/335

Des figurants qu'on a oublié de rémunérer

Attirée comme d'autres étudiants par une annonce affichée sur le Campus de l'ULB, Mademoiselle C. répond à l'invitation de la RTBF à participer comme figurante au tournage d'un jeu télévisé. Le tournage a lieu le 6 décembre 2004. A l'issue de celui-ci, les figurants sont invités à communiquer leur nom et leur numéro de compte, sur lequel sera versé un cachet de 30 €.

Sans nouvelles plusieurs mois plus tard, l'intéressée se rend compte, en discutant avec d'autres étudiants qui ont participé au même tournage, qu'elle n'est pas la seule dans ce cas. Elle tente alors de reprendre contact avec la personne responsable de leur recrutement. Elle nous dira lui avoir laissé plusieurs messages sur sa boîte vocale, mais n'avoir jamais reçu de réponse. Elle adresse également un courrier électronique, auquel elle n'obtient aucune réponse non plus.

Mademoiselle C. se tourne alors vers le service du médiateur. Elle est d'autant plus déçue qu'elle a pris, comme les autres figurants, beaucoup de plaisir à cette expérience.

Il convient de souligner la rapidité de la réaction de La RTBF. Quelques jours à peine après notre intervention, elle fait parvenir à Mademoiselle C. un bon d'achat valable dans une chaîne de magasins de loisirs. C'est en effet sous cette forme que la chaîne publique rétribue les étudiants jobistes. La RTBF présente en outre ses excuses à la réclamante et nous explique que le départ du régisseur en fonction à l'époque est à l'origine de ce dysfonctionnement.

Notons encore que plusieurs réclamations reçues en notre service portent sur le traitement journalistique de certains sujets d'actualité. Ce fut notamment le cas à l'occasion des émeutes dans les banlieues françaises, en octobre et novembre 2005.

A ce propos, il est utile de rappeler ici que le service du médiateur ne traite pas les réclamations portant sur le contenu des programmes, en ce compris le traitement journalistique ou la hiérarchisation de l'information, sauf si le réclamant y a un intérêt direct. On ne peut, en effet, réellement parler dans ce cas de « différend » entre l'administré et l'entreprise publique, mais plutôt de remarques, de commentaires, d'appréciations subjectives ou de souhaits.

Enfin, un nombre significatif de réclamations a dû être considéré comme des réclamations irrecevables car elles n'avaient pas fait l'objet des démarches préalables requises auprès de la RTBF aux fins d'obtenir satisfaction, au terme de l'article 15 § 2 de notre décret organique.

Comme nous le relevions dans notre rapport 2005, la mention de l'existence du service du médiateur sur le site de la RTBF et, par voie de conséquence, de la possibilité d'y recourir, constitue indéniablement un progrès dans l'information des administrés. De manière marginale, elle amène toutefois un certain nombre d'auditeurs/télespectateurs à s'adresser à notre service, en pensant s'adresser à la RTBF.

Dans ces cas, nous réorientons ces personnes vers le service « médiation et relations avec les publics » de la RTBF, tout en leur précisant qu'elles peuvent reprendre contact avec nous, si la RTBF ne répond pas à leur plainte dans les délais qui lui sont impartis par l'article 35 de son contrat de gestion (30 jours ouvrables) ou si sa réponse ne leur donne pas satisfaction.

Les réponses de la RTBF à ces usagers semblent leur avoir donné satisfaction, puisque aucun d'eux n'est revenu vers nous. A ce sujet, nous tenons à souligner une nouvelle fois la bonne collaboration de la responsable du service « médiation et relations avec les publics » de la RTBF qui, lorsqu'elle a connaissance d'une telle réclamation prématurée auprès de notre service, nous adresse copie de sa réponse à l'intéressé.

2. Le nouveau contrat de gestion de la RTBF

Le décret portant création du service du médiateur de la Communauté française mentionne nommément, en son article 1^{er}, la RTBF parmi les « services administratifs » à l'égard desquels il est compétent. C'est pourquoi, la médiatrice a été entendue le 31 janvier 2006 par la Commission de la Culture,

3^e partie

de la Jeunesse, de l'Audiovisuel, de l'Aide à la Presse et du Cinéma du Parlement de la Communauté française, dans le cadre de la préparation du nouveau contrat de gestion de la RTBF.

Notre décret fondateur du 20 juin 2002 est postérieur à la rédaction de ces deux premiers contrats de gestion. Or, il apparaissait à la lecture du deuxième contrat de gestion, en vigueur au moment de l'audition, que la notion de « médiation » tendait à évoluer vers celle de « Relations avec le public ».

En effet, le premier contrat de gestion de la RTBF, conclu le 14 octobre 1997, définissait le suivi à apporter par la RTBF aux plaintes de ses *auditeurs et téléspectateurs* au chapitre XXVII, intitulé « médiation ». L'introduction de cet article a d'ailleurs conduit à la création du service « suivi et statistiques – Médiation », mis en place le 1er décembre 1997, sous l'autorité directe de l'administrateur général de la RTBF. Dans le deuxième contrat de gestion, entré en vigueur le 1er janvier 2002, ces dispositions figuraient au chapitre IV « relations avec le public ».

A l'occasion de l'audition de la médiatrice, un des commissaires expliquait cette évolution par le fait que l'externalisation de la médiation était sans doute déjà inscrite dans les préoccupations des rédacteurs du deuxième contrat de gestion. Si sa rédaction est antérieure à la création du service du médiateur, le Parlement savait à tout le moins que ce dernier était en gestation.

Sur son site Internet, la RTBF précisait par ailleurs que son service de médiation : « [remplit] *plutôt le rôle d'un service de relation entre la RTBF et son public. C'est une forme de médiation particulière, qui n'entre pas dans la catégorie des résolutions de conflits, par exemple* ».

Les relations entre le service du médiateur et la RTBF ont été explicitement évoquées au cours des travaux préparatoires au vote du décret du 20 juin 2002 :

« *L'élargissement de la mission du médiateur à la RTBF ne devra pas entrer en conflit avec le service de médiation en place à la RTBF. Ceci est permis en vertu de l'article 3 du projet de décret.* »¹

Mais s'il existe bien à ce moment un « service de médiation » à la RTBF, celle-ci n'a pas été formellement dotée d'un médiateur *par une loi ou un décret*.

Comme nous le rappelions également plus haut, la mention de l'existence du service du médiateur sur le site de la RTBF et, par voie de conséquence, de la possibilité d'y recourir, constitue indéniablement un progrès dans l'information des administrés. De manière marginale, elle amène toutefois un certain nombre d'auditeurs/téléspectateurs à s'adresser à notre service, en pensant s'adresser à la RTBF. Les précisions que nous leur apportons alors suscitent souvent mécontentement et frustration, car la médiation s'apparente à un « parcours du combattant », ce qui est contraire à sa vocation !

C'est pourquoi, nous avons été amenés à plaider pour que le nouveau contrat de gestion soit l'occasion de clarifier les rôles respectifs de chacun en vue d'éviter toute confusion pour le public.

Le Parlement n'a pas fait suite à cette suggestion, on connaît les avatars du contrat de gestion. Dans la version finale, le Gouvernement ne l'a pas plus retenue. Au contraire, le nouveau contrat de gestion accentue ce risque de confusion. Dans son titre VI, consacré aux relations de la RTBF avec ses publics, ses articles 34, 35 et 36 évoquent explicitement le service « de médiation et de relations avec les publics ». A l'article 34, il précise que « *la RTBF assure un service performant de médiation et de relations avec les publics.* »

De même, le service du médiateur avait proposé, à l'occasion de cette audition, de participer de manière très active aux émissions de médiation réalisées par la RTBF, en radio comme en télévision. On sait qu'en télévision, l'émission de médiation a laissé place à une émission davantage centrée sur l'éducation aux médias que sur la médiation.

Reprise par un certain nombre de médias, cette suggestion a suscité des réactions assez vives de la part de la hiérarchie de la RTBF.

Évidemment, rien ne prouve *a priori* qu'un service externe soit plus efficace qu'un service interne. Mais il nous semblait en

¹ Exposé introductif du ministre, rapport des discussions en commission (PCF Doc. 249 (2001-2002)- N°3, p.3).

tout cas qu'il est plus facile d'interroger la hiérarchie d'une institution dès lors qu'on en fait pas partie et que, par ailleurs, la liberté d'opinion et d'expression du médiateur est garantie par décret. C'est bien une des caractéristiques essentielles du médiateur parlementaire.

Outre son impartialité, la confidentialité de sa mission et la gratuité de ses services, le décret consacre son indépendance par rapport à toute autorité et le fait qu'il ne peut être relevé de sa charge en raison des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses fonctions.

A l'analyse, le nouveau contrat de gestion semble conforter une approche de la médiation qui ne s'inscrit pas dans la résolution de conflits. Il est à cet égard éclairant de relever que l'obligation relative aux émissions de médiation est désormais inscrite dans le chapitre traitant des missions en matière d'éducation permanente, alors qu'elle l'était précédemment dans celui traitant des relations avec le public. Par ailleurs, l'article 35.3 précise que la responsabilité de ces programmes n'est pas assumée par le service de médiation et des relations avec les publics.

Même si notre offre de services n'a pas été reprise elle non plus, le service du médiateur reste demandeur de collaborations plus régulières avec la RTBF, tant en radio qu'en télévision, pour rendre compte des dossiers qu'il traite, de manière anonyme bien sûr, dans toutes les matières gérées par la Communauté française, par exemple au travers des émissions de service du type « Appelez, on est là » ou « Tout autre chose ».

Questions à propos de notre champ de compétences à l'égard de la RTBF

D'autre part, le nouveau contrat de gestion de la RTBF soulève un certain nombre de questions sur le champ de compétences du service du médiateur à l'égard de la RTBF.

Notre service étant une émanation du Parlement, nous lui avons fait part de nos interrogations et réflexions dès le 25 octobre 2006, par l'intermédiaire d'un courrier adressé à son président.

Dans son article 35.2, qui définit la procédure de traitement des demandes et des plaintes des auditeurs/télespectateurs, le contrat de gestion précise en effet dans quels cas l'utilisateur

insatisfait du traitement de sa plainte par la RTBF peut s'adresser, selon les cas, au service du médiateur ou au CSA. Cet article est libellé comme suit :

« L'utilisateur qui estime ne pas avoir obtenu satisfaction suite à une plainte, peut aussi s'adresser :

- a) soit au Conseil supérieur de l'audiovisuel lorsque sa plainte concerne l'édition, la diffusion ou la distribution de programmes ou de contenus audiovisuels, et notamment le non-respect d'obligations décrétales ou réglementaires ;*
- b) soit auprès du médiateur de la Communauté française, lorsque sa plainte concerne le fonctionnement des services administratifs de la RTBF et qu'il possède un intérêt personnel et direct à agir. »*

Cette nouvelle disposition soulève un certain nombre de questions, de fait et de droit, sur sa légalité, sur son opportunité et sur les modalités concrètes de sa mise en œuvre.

Concrètement, elle pose les questions :

1. de la hiérarchie des normes ;
2. de la notion de « services administratifs de la RTBF » ;
3. du choix du mode de résolution des conflits.

a) La hiérarchie des normes

Il est pour le moins surprenant de voir un contrat de gestion limiter le champ de compétences du service du médiateur, alors que celui-ci est défini dans un décret.

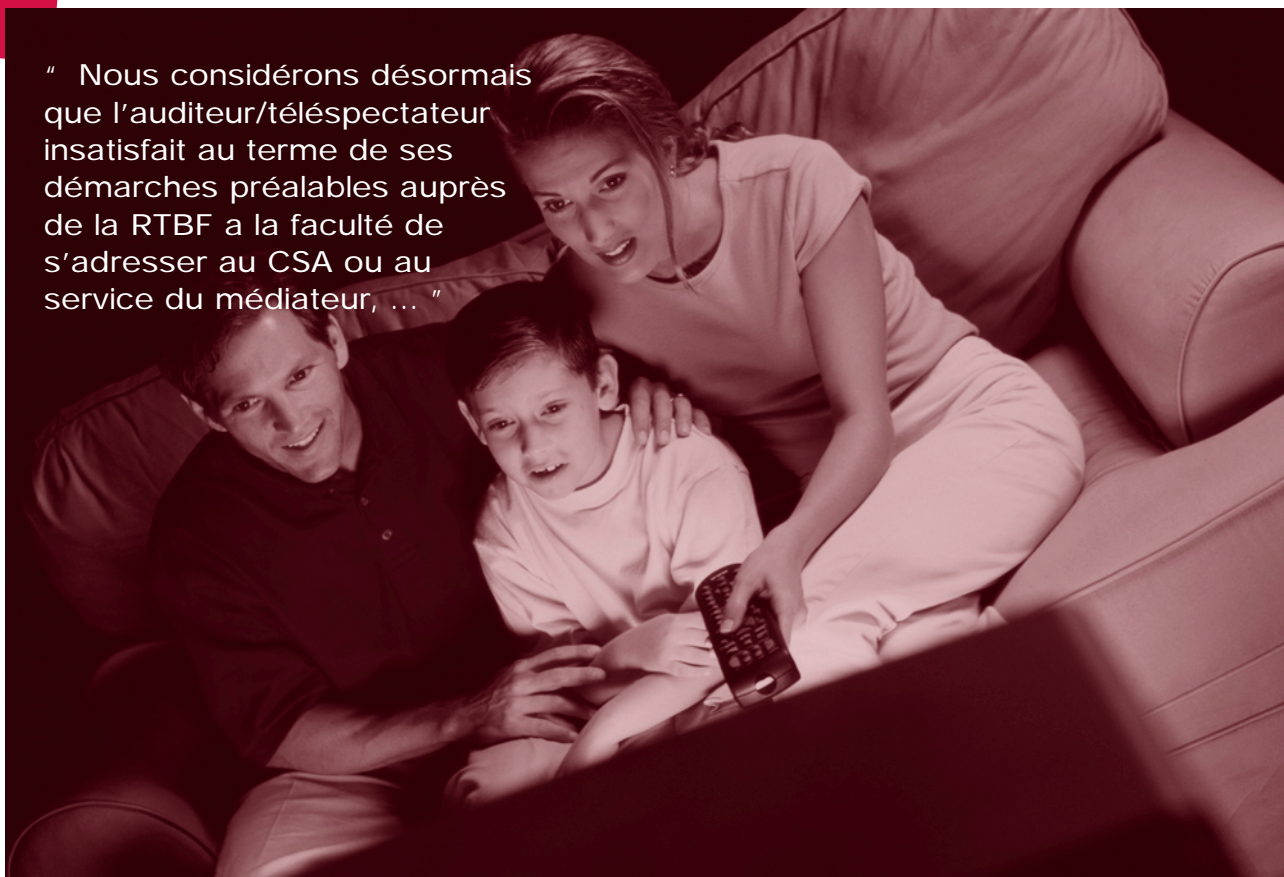
En vertu de la hiérarchie des normes juridiques, l'application d'un décret ne pourrait en effet souffrir de quelque limitation que ce soit par un contrat de gestion, norme de nature réglementaire puisque transposé dans un arrêté ministériel. Or, l'article 1^{er} de notre décret organique consacre notre compétence à l'égard de la RTBF dans les limites que lui seul est habilité à fixer, à défaut d'autres habilitations expressément définies.

b) La notion de « services administratifs de la RTBF »

L'article 35.2 b. du nouveau contrat de gestion, repris ci-dessus, cantonne désormais le service du médiateur dans le

3^e partie

« Nous considérons désormais que l'auditeur/télespectateur insatisfait au terme de ses démarches préalables auprès de la RTBF a la faculté de s'adresser au CSA ou au service du médiateur, ... »



traitement des réclamations portant sur le fonctionnement des services administratifs de la RTBF.

Cette disposition repose sur un glissement sémantique particulièrement spécieux. Elle limite en effet le champ d'intervention du service du médiateur aux services administratifs d'un des services administratifs de la Communauté française, tels que définis à l'article 1^{er} de notre décret fondateur.

Relevons tout d'abord que cette notion de « services administratifs » n'est définie nulle part dans le contrat de gestion. Une lecture attentive de son article 35 permet tout au plus de déduire qu'il faut l'envisager en opposition à celle de « services producteurs ». L'article 35.1 stipule en effet que dans le cadre du traitement des demandes et des plaintes des auditeurs et téléspectateurs, le service de médiation et de relations avec les publics peut assurer, le cas échéant, « *une fonction de relais entre les usagers et les services producteurs et administratifs de la RTBF* »

Il est donc raisonnablement permis d'en déduire que le contrat

de gestion dénie au service du médiateur la faculté de traiter les réclamations portant sur toute matière qui relève de la responsabilité desdits services producteurs, c'est-à-dire *in fine* sur toute matière relative à la diffusion des programmes.

Si l'on se réfère aux dossiers déjà traités par le service du médiateur depuis sa création, l'application d'une telle disposition nous aurait, *de facto*, privé de la possibilité d'entreprendre une médiation dans la plupart d'entre eux.

Concrètement, on peut citer les dossiers portant sur :

- l'appellation du JT de la mi-journée ;
- le droit à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes ;
- la publicité durant les retransmissions sportives ;
- l'absence d'information à l'antenne sur la déprogrammation d'une émission.

La question aurait pu se poser aussi pour la réclamation portant sur l'examen de recrutement de journalistes en 2005. Cette dernière portait plus particulièrement sur la procédure

d'organisation des épreuves, au terme de laquelle les journalistes déjà en fonction avaient été dispensés des deux premières épreuves. Or, selon nos informations, celle-ci avait été définie par la Direction de l'information et de l'éthique. Il est permis de présumer que dans l'esprit de la RTBF, cette dernière ne relève pas de la notion de « services administratifs » !

c) Le choix du mode de résolution des conflits

Conformément à la volonté du Législateur (telle qu'exprimée au cours des travaux préparatoires au vote du décret instituant notre service) d'éviter que notre service entre en conflit avec le service de médiation interne de la RTBF et dans un esprit de collaboration efficace et constructif dans l'intérêt des deux institutions et des administrés, nous avons eu le souci de définir, avec la RTBF et à notre initiative, des modalités de collaboration.

Dans ce cadre, et sur proposition de la RTBF, il avait été convenu qu'en cas de réclamation relative au respect par la RTBF de son contrat de gestion, nous orienterions les réclamants vers le CSA, en vertu du pouvoir de constater les violations aux lois, décrets et règlements en matière de radiodiffusion qui lui est conféré par l'article 133, § 1^{er}, 10^o du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion.

Au terme d'un an de mise à l'épreuve de cette méthodologie, nous avons évalué celle-ci dans notre rapport 2005² et opté pour une approche légèrement différente.

Nous considérons désormais que l'auditeur/télespectateur insatisfait au terme de ses démarches préalables auprès de la RTBF a la faculté de s'adresser au CSA ou au service du médiateur, même si sa réclamation porte sur une infraction présumée à la réglementation en vigueur en matière d'audiovisuel. La saisine de l'un n'est, en effet, pas exclusive de celle de l'autre. Comme à l'égard des autres services administratifs, le réclamant doit avoir 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. Sur base des questions soulevées ci-dessus, il nous apparaît que le fait d'ainsi limiter le champ de compétences du médiateur dans

une norme réglementaire constitue un fâcheux précédent. Si d'autres services administratifs qui relèvent du champ de compétence du médiateur devaient s'en inspirer, la médiation parlementaire en Communauté française pourrait s'en trouver substantiellement altérée et partiellement vidée de sa substance.

3. Les réclamations à propos du CSA

Le service du médiateur n'a reçu, pour l'exercice 2006, qu'une seule réclamation visant le CSA. Cependant, elle porte une nouvelle fois sur le défaut de motivation des décisions de classements sans suite, telles que notifiées aux plaignants. C'est la confirmation d'une tendance que nous avons déjà soulignée dans nos deux premiers rapports.

• Dossier 2006/768

Un classement sans suite qui n'est pas compris

Depuis quelques mois, Monsieur C. ne parvient plus à capter correctement les programmes de sa radio locale préférée. Ils sont brouillés par ceux d'une autre station, apparue récemment.

Très logiquement, l'intéressé dépose plainte auprès du CSA. Celui-ci classe sa plainte sans suite. La motivation de sa décision tient en une phrase : « S'avérant que la fréquence que vous écoutez n'est pas cadastrée et que la radio qui l'occupe n'est détentrice d'aucun titre d'autorisation pour ce faire, je vous informe que je procède au classement sans suite de votre plainte ».

Monsieur C. ne comprend pas pourquoi le CSA, dont la mission est de sanctionner les opérateurs qui agissent dans l'illégalité, peut classer sa plainte sans suite en se fondant précisément sur cette illégalité. Il demande donc l'intervention du service du médiateur.

Nous demandons au CSA de nous communiquer les éléments, de fait et de droit, qui l'ont conduit à prendre cette décision de classement sans suite. Sur base de sa réponse circonstanciée, nous sommes en mesure d'expliquer au réclamant cette décision qui peut sembler paradoxale de la part d'une autorité chargée de faire appliquer les règles.

² Rapport annuel 2005 – pp 126 et 127.

3^e partie



“ L’absence persistante de cadre légal permettant au CSA de réguler la bande FM fait de cette dernière une véritable zone de non-droit. ”

Conformément aux dispositions décrétales adoptées depuis 1997 en matière de radiodiffusion, les autorisations d’émettre sont délivrées par le CSA, sur base d’un plan de fréquences (liste des fréquences disponibles) qui doit être dressé par le Gouvernement de la Communauté française. Or, un désaccord persistant entre les Communautés française et flamande n’a pas encore permis d’aboutir à un accord sur ce plan.

En l’absence de plan de fréquences, les autorisations d’émettre délivrées dans le passé sont toutes arrivées à échéance. Cette situation a pour conséquence que toutes les radios privées émettent aujourd’hui dans l’illégalité, plus aucune n’étant couverte par une autorisation d’émettre. Malheureusement, certaines radios, qui n’ont jamais reçu d’autorisation d’émettre, profitent de ce vide juridique pour occuper n’importe quelle fréquence. Mais en droit, il n’y a pas de hiérarchie dans l’illégalité ! Du point de vue juridique, elles ne sont donc pas plus illégales que les autres. Concrètement, cela signifie donc que la radio qui faisait l’objet de la plainte de Monsieur C. n’est pas plus illégale que celle qu’il avait l’habitude d’écouter depuis plusieurs années.

Nous expliquons donc à Monsieur C. qu’en l’absence de plan de fréquences, le CSA ne dispose aujourd’hui d’aucune base légale pour poursuivre les opérateurs. Les sanctionner sans base légale porterait atteinte au respect des droits et libertés fondamentaux consacrés par la Constitution belge et par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l’Homme et des libertés fondamentales.

Au-delà de la question de la motivation soulevée par ce dossier, celui-ci illustre la problématique de l’absence persistante de plan de fréquences en Communauté française. Une autre interpellation sur cette question nous est également parvenue cette année.

Cette situation apparaît manifestement comme absurde et choquante pour les auditeurs qui ont pris l’habitude d’écouter une radio qui a bénéficié par le passé d’une autorisation d’émettre et dont le confort d’écoute se trouve aujourd’hui parfois gravement altéré suite au brouillage occasionné par des opérateurs peu scrupuleux. Elle est également démotivante pour les animateurs et les responsables de ces radios, en attente de ce plan de fréquences depuis maintenant plus de dix ans !

Conformément à la procédure fixée par le décret du 24 juillet 1997 sur la radiodiffusion, modifié par celui du 27 février 2003, les autorisations d’émettre sont délivrées suite à un appel d’offre, lui-même lancé sur base du cadastre des fréquences élaboré par le Gouvernement.

En conditionnant la délivrance de toute nouvelle autorisation à l’élaboration d’un plan de fréquences et à l’appel d’offres qui devrait s’ensuivre, les dispositions légales en vigueur depuis 1997 ne permettent plus de reconduire les autorisations délivrées par le passé, ce qui aurait à tout le moins permis de protéger les radios légalement reconnues antérieurement.

L’absence persistante de cadre légal permettant au CSA de réguler la bande FM fait de cette dernière une véritable zone de non-droit.

I. La culture

Dans la continuité de nos deux premiers exercices, il se confirme que le secteur de la culture génère fort peu de réclamations.

Avec l'approche, par définition individuelle, qui caractérise son action, le service du médiateur est cependant amené à relativiser ce constat. L'approche purement quantitative ne peut servir à elle seule d'instrument de mesure pour évaluer les dysfonctionnements. Un dossier individuel peut en effet avoir pour l'administré des conséquences importantes, voire irréversibles.

Ainsi, l'une des deux réclamations relatives à la culture que nous avons traitées cette année mérite d'être évoquée dans le présent chapitre. Il s'agit d'un problème dans la liquidation d'une subvention qui occasionne des difficultés de trésorerie substantielles pour l'opérateur concerné.

Dossiers portant sur la culture

Nombre total de dossiers : 8

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

Il est utile de rappeler que bon nombre d'opérateurs du secteur n'entrent pas dans le champ de compétences du service du médiateur, dans la mesure où ils ne s'agit pas de « services administratifs de la Communauté française » tels que définis à l'article 1^{er} de notre décret organique, mais bien d'associations ou d'organismes privés, même s'ils sont agréés et subventionnés par la Communauté : centres culturels, théâtres, bibliothèques...

A ce sujet, nous évoquerons dans ce chapitre l'initiative de la ministre de la Culture qui a mis sur pied au début 2006 un Code de respect des usagers culturels, qui s'adresse principalement aux acteurs culturels subventionnés. Comme expliqué ci-dessous, le service du médiateur est indirectement impliqué dans ce processus.

• Dossier 2006/583

Une subvention qui se fait désespérément attendre

Depuis plusieurs dizaines d'années, Monsieur D. consacre sa vie au théâtre qu'il a fondé. En février 2005, la ministre de la Culture lui notifie, comme les années précédentes, l'octroi d'une subvention pour 2005, d'un montant minimal de 31.600 €. La notification précise que cette aide est acquise de façon ferme et irrévocable. Un an plus tard, celle-ci n'est pourtant toujours pas versée et Monsieur D. ne parvient pas à en connaître la raison, malgré plusieurs courriers adressés au cabinet de la ministre. Par ailleurs, l'intéressé n'a reçu aucune réponse à sa demande de subvention pour 2006.

Monsieur D. demande l'intervention du service du médiateur. Selon lui, c'est la première fois depuis la création du théâtre qu'il rencontre de telles difficultés. D'habitude, la première tranche de la subvention est liquidée aux environs du mois de juillet. Nous sommes en mai de l'année suivante. Cette situation a des conséquences financières non négligeables sur la trésorerie du théâtre : impossibilité de payer les salaires, retards importants dans le paiement des loyers et des charges sociales, impossibilité de régler le crédit de caisse consenti par la Banque sur base de l'engagement pris par la ministre et qui devait être apuré pour le 31 août 2005 (et paiement des intérêts débiteurs qui en résultent). Si la situation reste en l'état, c'est la survie même du théâtre qui serait compromise. Nous interrogeons donc la ministre sur le retard important pris dans la liquidation de la subvention 2005 et sur l'octroi éventuel d'une subvention pour 2006.

Suite à notre intervention, la ministre nous fait savoir que la subvention promise en février 2005 sera versée dès la fin des travaux de l'ajustement budgétaire qui se clôtureront dans le courant des quinze premiers jours de juillet. Comme elle porte sur les activités de 2005, il faut en effet créer une allocation de base au budget pour « crédits année antérieure ». Mais fin septembre, la subvention tant attendue n'est toujours pas versée et Monsieur D. nous fait savoir qu'il vient de recevoir une mise en demeure de payer son arriéré de loyer de 13.000 € pour la fin du mois.

3^e partie

Nous demandons dès lors à la ministre de réserver le bénéfice de l'urgence à la liquidation de cette subvention. Mais depuis, aucun nouveau délai n'est fixé et la subvention n'est toujours pas versée à l'heure où nous clôturons notre exercice.

Concernant la demande de subvention introduite pour 2006, la ministre nous informe de sa décision de ne plus subventionner ce théâtre. Cette décision, prise suite à l'examen de la demande par l'Administration, est motivée par deux éléments : le fait que le déficit cumulé du Théâtre soit supérieur au montant de la subvention demandée et la perte d'audience constatée ces dernières années. Cette décision n'ayant pas été notifiée à l'intéressé, c'est le service du médiateur qui aura la tâche ingrate de l'en informer.

Pour conclure sur l'objet initial de cette réclamation, il convient de noter que ce retard, de plus d'un an par rapport aux échéances habituelles, est le seul cas du genre porté à notre connaissance. Cette précision en limite sans doute la portée. Mais si la grosse majorité des dossiers connaît un parcours administratif sans encombre, on peut se demander pourquoi lorsqu'un dossier est mal engagé, il semble aussi difficile de le débloquer et de le mener à bonne fin. Un tel constat ne peut que laisser perplexe.

En l'occurrence, il nous semble en tout cas que le non-respect du délai annoncé au service du médiateur suite à son intervention et l'absence de nouveau délai relèvent bien d'un dysfonctionnement lourd de conséquence pour l'administré.

Le Code de respect des usagers culturels

Dans la suite des États généraux de la Culture, la ministre Fadila LAANAN a adopté un Code de respect des usagers culturels qui s'adresse principalement aux acteurs culturels subventionnés (théâtres, centres culturels, musées, bibliothèques...), mais auxquels les acteurs culturels privés pourront aussi adhérer sur base volontaire.

Le respect de ce Code sera inclus automatiquement dans tout nouveau contrat programme, convention ou arrêté de subventions.

Ce Code contient une série de règles simples telles que :

- le respect de quelques principes élémentaires de considération des usagers culturels ;

- la participation de chacun à une pratique culturelle plus confortable avec le meilleur accueil possible ;
- l'accès à la culture au plus grand nombre grâce à un accès aisé et une information la plus complète possible.

En cas de plainte d'un usager, un règlement à l'amiable est la première voie pour tenter de résoudre le problème entre l'usager et l'acteur culturel. Mais au cas où cette voie ne fonctionnerait pas, la ministre a choisi de mettre en place au sein même du Ministère un Bureau de Conciliation auprès de la Direction générale de la Culture, composé d'un expert de la Ligue des Familles, d'un expert du CRIOC (Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs) et de la directrice générale de la culture qui présidera le Bureau.

Ce Bureau devrait agir à l'instar du service de médiation pour ces plaintes particulières.

En effet, le service du médiateur ne peut les prendre directement en considération, dans la mesure où elles concerneraient non pas des services administratifs de la Communauté française, mais des opérateurs privés, agréés et subventionnés par elle.

Il est prévu que le service du médiateur et le Ministère évaluent ensemble le respect de ce code, la récurrence des problèmes et les acteurs culturels ciblés. Sur base de ce rapport, le Gouvernement complètera ou modifiera le Code. Le rapport devrait également permettre à ce dernier d'avoir une action globale quant aux problématiques soulevées.

Le service du médiateur avait souhaité être associé plus directement au travail de médiation ou de conciliation, en recueillant directement les plaintes et en associant à leur instruction les trois acteurs précités (la Ligue des Familles, le CRIOC et la Direction de la Culture du Ministère).

Il ne s'agissait pas d'une augmentation des compétences du service du médiateur, mais d'une proposition de bons offices sur base du savoir-faire accumulé au cours de trois années d'expérience et de la méthodologie utilisée par les agents du service.

Le problème de la compétence du service du médiateur vis-à-vis d'opérateurs privés ou externes au Ministère aurait pu être levé sans modification de notre décret fondateur du 20 juin

2002, mais par une lettre de mission du Gouvernement contresignée par le Parlement.

A ce stade, nous ne pouvons que regretter d'être associés seulement en bout de course à l'évaluation de ce Code de respect des usagers culturels. En effet, ceux-ci nous semblent être des « citoyens clients » au même titre, si pas davantage, que les autres usagers des services administratifs de la Communauté française ; or, bon nombre des services de la Communauté ont été externalisés, essentiellement dans le domaine de la culture, mais aussi dans le domaine du sport, de l'aide à la jeunesse, de l'aide aux détenus en vue de leur réinsertion sociale... ce qui limite évidemment fortement la capacité d'action du service du médiateur.

Nous serions donc heureux d'être associés plus étroitement aux travaux du Bureau de Conciliation, notamment dans la perspective d'assurer une plus grande notoriété au Code de respect des usagers culturels.

En effet, un premier bilan a été établi en date du 7 novembre 2006 par le Ministère, sur base des informations transmises par la Direction générale de la Culture.

« Le Gouvernement a adopté le 27 septembre 2006 un arrêté nommant les membres du Bureau de Conciliation près de la Direction générale de la Culture de la Communauté française. Conformément à l'article 2 du règlement du Bureau de Conciliation, deux membres effectifs et deux membres suppléants ont été nommés au titre d'experts provenant d'associations ayant pour objet social au moins la défense des usagers ou d'une catégorie d'usagers.

Les membres sont issus pour moitié de la Ligue des Familles et pour moitié du CRIOC.

Il s'agit de Madame Aline VAN DEN BROECK (membre effectif, CRIOC), Madame Jacqueline SOTTIAUX-HEYMAN (membre effectif, Ligue des Familles), Monsieur Marc VANDERCAMMEN (membre suppléant, CRIOC), Monsieur Edouard DESMED (membre suppléant, Ligue des Familles).

Le Bureau de Conciliation s'est réuni pour la première fois le mercredi 8 novembre 2006.

Cette réunion a eu pour objet de rappeler les objectifs et le contenu du Code de respect des usagers culturels et de présenter le fonctionnement du Bureau de Conciliation.



“ Une fois encore, le service du médiateur ne peut que plaider en faveur d'une campagne de notoriété du Code de respect des usagers culturels. ”

Une première plainte, datée du 27 février 2006, est parvenue à la Direction générale de la Culture concernant l'interdiction de prendre des photos lors d'un spectacle programmé par l'ADAC au Cirque Royal, contrairement à ce qui avait été annoncé par téléphone à l'usager culturel.

Une seconde plainte, datée du 21 mars 2006, reprochait à l'ancienne Belgique d'avoir refusé de prendre des dispositions pour l'accueil d'une personne à mobilité réduite lors d'un concert.

La Direction générale de la Culture a répondu à ces plaintes, mais n'a pu que constater leur irrecevabilité au regard du Code de respect des usagers culturels.

Non subventionnés par la Communauté française, ces deux opérateurs culturels ne sont pas tenus de se conformer aux prescrits du Code et ne peuvent faire l'objet d'une procédure de conciliation.

Depuis lors, aucune plainte n'a été enregistrée par la Direction générale de la Culture.

Cela peut être interprété positivement comme marque du bon respect par les opérateurs culturels du Code de respect des usagers culturels. Il faut toutefois tempérer ces bons résultats en soulignant que ce Code est encore récent et certainement peu connu des usagers ».

Une fois encore, le service du médiateur ne peut que plaider en faveur d'une campagne de notoriété du Code de respect des usagers culturels.

3^e partie

J. Le sport

Dans le secteur du sport, comme dans celui de la culture, le champ d'intervention du service du médiateur est somme toute assez limité. Les fédérations sportives et les centres sportifs, à l'exception de ceux qui sont gérés exclusivement par l'ADEPS (voir point 4 du présent chapitre), ne répondent en effet pas à la définition de « services administratifs de la Communauté française » tels qu'énumérés à l'article 1^{er} de notre décret organique. Concrètement, il est donc circonscrit aux services de la Direction générale du Sport de l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, du Sport et de la Santé.

Il résulte de ce qui précède que ce secteur génère peu de réclamations auprès du service du médiateur. Nonobstant, le nombre de réclamations a augmenté par rapport à l'exercice précédent : 13 contre 4 en 2005.

Dossiers portant sur le sport

Nombre total de dossiers : 22

Réclamations en cours	0
Demandes d'information	9
Réclamations refusées	8
Réclamations acceptées	5
non fondées	0
pas de suite réclamant	0
fondées	5
Correction totale	3
Correction partielle	0
Correction refusée	0
Résolution spontanée	2

Plusieurs réclamations et demandes d'informations ont porté sur l'information des administrés qui souhaitent s'inscrire aux stages sportifs de l'ADEPS via son site internet.

Nous avons également enregistré plusieurs réclamations relatives à deux concours organisés par le SELOR en vue de la constitution d'une réserve de recrutement de chefs d'activités.

Une réclamation était motivée par le refus par l'ADEPS de rembourser les frais d'inscription à deux stages, suite à l'annulation de ces derniers.

Une dernière réclamation mérite d'être évoquée, car elle met en lumière l'impossibilité légale pour le service du médiateur d'intervenir à l'égard d'un centre sportif géré par une asbl dont l'ADEPS constitue pourtant l'un des membres.

1. L'information des participants aux stages de l'ADEPS qui s'inscrivent via internet

Dans nos deux premiers rapports, nous avons déjà eu l'occasion de souligner nos excellents contacts avec la Direction générale du Sport et avec l'ADEPS qui, en contact régulier avec le public, se montre toujours très soucieuse de promouvoir une image de qualité.

Néanmoins, plusieurs réclamations et demandes d'information reçues cette année avaient trait à l'absence d'une série d'informations utiles à destination des administrés qui souhaitent s'inscrire aux stages sportifs de l'ADEPS, via son site internet.

Les griefs portés à notre connaissance visaient essentiellement : la méconnaissance des modalités et des conditions de remboursement et d'annulation des stages, le caractère limité des possibilités de réservation via internet, l'impossibilité de transfert entre les stages, la pertinence du caractère complet des assurances existantes et la modification du programme des stages.

Le service du médiateur a dès lors interrogé l'ADEPS sur la nature des informations proactives données sur son site internet à propos des normes et des pratiques régissant ses activités, ainsi que sur la pertinence de procéder à une adaptation de son site.

L'ADEPS s'est montrée étonnée par ces réclamations, rappelant que le processus d'inscription à ses stages a été reconnu comme bonne pratique par le Service d'Audit interne de la Communauté française.

Concernant plus spécifiquement l'information dispensée sur son site, l'ADEPS précise qu'au terme du processus d'inscription, l'internaute est amené à déclarer avoir pris connaissance

du règlement d'ordre intérieur et des informations générales, avant de valider son inscription. Il lui suffit pour ce faire de cliquer sur ces items pour que ces pages s'ouvrent et lui donnent accès à tous les renseignements nécessaires. Pour l'ADEPS, ces réclamations s'expliquent par le fait que certains internautes valident leur inscription sans avoir pris connaissance de ces informations au préalable.

Recommandation 2006/17 : Garantir l'information complète des administrés qui s'inscrivent à un stage de l'ADEPS via internet.

Le service du médiateur recommande à l'ADEPS de placer l'ensemble des informations générales et le règlement d'ordre intérieur au début du processus d'inscription, plutôt qu'à la fin de celui-ci.

2. Constitution d'une réserve de recrutement de chefs d'activités

A la demande de la Communauté française, le SELOR a organisé deux concours visant à constituer une réserve de recrutement de chefs d'activités de niveau 1 et de niveau 2+.

Plusieurs chefs d'activités, qui travaillent dans des centres ADEPS depuis des années, contestent la pertinence de ces concours. Ils invoquent leur expérience professionnelle et leurs évaluations positives dans le cadre de leur contrat à durée indéterminée.

Ces agents contractuels sont payés selon des barèmes appartenant aux échelles barémiques du corps professoral. Pour certains d'entre eux, la réussite du concours induit des pertes financières importantes, en fonction des nouveaux barèmes de référence et de la prise en compte des années de services admissibles.

Ces concours soulèvent également certaines difficultés à propos de l'adéquation relative entre les diplômes des candidats et les diplômes exigés par le SELOR.

Saisi de plusieurs réclamations à ce sujet, le service du médiateur a dû les déclarer irrecevables car elles portent sur un différend entre des agents et leur service administratif, pendant la durée de leurs fonctions (cause d'irrecevabilité en vertu de

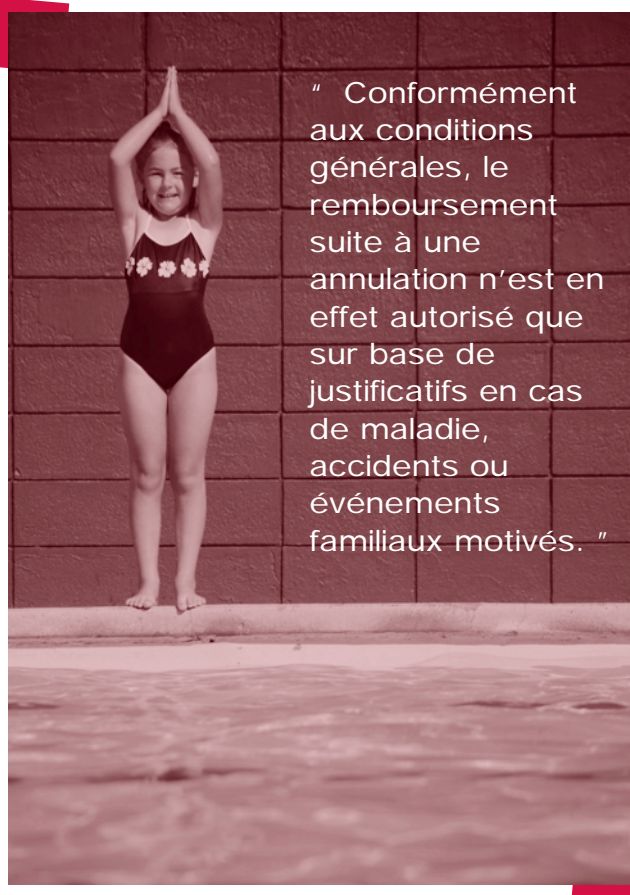


“ Les griefs portés à notre connaissance visaient essentiellement : la méconnaissance des modalités et des conditions de remboursement et d'annulation des stages, le caractère limité des possibilités de réservation via internet, l'impossibilité de transfert entre les stages, la pertinence du caractère complet des assurances existantes et la modification du programme des stages. ”

l'article 16, § 1^{er}, 3^o de notre décret organique). Cependant, nous nous sommes fait l'écho de cette problématique auprès du ministre de la Fonction publique et des Sports.

Ce dernier nous a répondu que son initiative réglementaire du 18 février 2005, modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 novembre 1998 « portant règlement de la nomination à des grades et fixant les diplômes exigés au recrutement à certains grades dans les services du Gouvernement », permet l'organisation pratique des épreuves. En outre, les deux concours obéissent aux prescrits définis par l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 février 2000 relatif aux concours organisés pour le recrutement et l'accession au niveau supérieur des agents de la Communauté française.

3^e partie



" Conformément aux conditions générales, le remboursement suite à une annulation n'est en effet autorisé que sur base de justificatifs en cas de maladie, accidents ou événements familiaux motivés. "

Toutefois, le ministre nous a fait savoir qu'il étudiait plus avant les problèmes individuels d'adéquation des diplômes.

Bien qu'irrecevables, ces réclamations illustrent en tout cas la complexité de gestion (et de régularisation) de dossiers anciens, hérités des différentes réformes institutionnelles et impliquant des dimensions contradictoires : maintien des acquis salariaux, principe du concours, différenciation entre pensions du secteur privé et du secteur public,

3. Remboursement d'un stage suite à une annulation

► Dossier 2006/222

Des frais d'inscription non remboursés

En janvier 2006, madame D. inscrit ses deux enfants à un stage ADEPS et règle la totalité des frais. Le 31 janvier, elle informe par écrit le centre sportif de son intention d'annuler le stage pour raisons familiales. Le 7 février, une lettre du centre l'informe de

l'impossibilité de rembourser les sommes déjà payées mais l'invite à choisir un nouveau stage pour ses enfants. Elle suit ce conseil.

Suite à la réception d'un premier rappel, elle adresse un courrier à la directrice du centre, lui précisant que les frais ont déjà été payés en janvier, lors de sa première réservation. S'ensuivent plusieurs contacts entre madame D. et le centre sportif, mais chacun maintient sa position quant à la possibilité d'un transfert de stage.

Devant ce blocage, l'intéressée se tourne alors vers le service du médiateur.

Notre intervention a permis de mettre un terme à toute une série de confusions qui sont apparues dans ce dossier. En effet, l'ADEPS a reconnu que l'utilisation du courrier type envoyé à Madame D. a pu l'induire en erreur quant à une nouvelle inscription pour ses enfants. La réclamante a pour sa part pu mieux comprendre pourquoi le remboursement des frais de la première inscription n'étaient pas remboursés. Conformément aux conditions générales, le remboursement suite à une annulation n'est en effet autorisé que sur base de justificatifs en cas de maladie, accidents ou événements familiaux motivés. La simple mention de « raisons familiales » est donc insuffisante. Quant à un transfert de stage, il est totalement interdit, sauf en cas d'annulation par l'ADEPS.

Dans un esprit constructif de service au citoyen, l'ADEPS a finalement décidé d'offrir aux deux enfants une inscription à un stage d'été. L'Administration a également pris la décision de modifier ses courriers types afin d'éviter toute confusion dans l'esprit de l'utilisateur.

Ce cas illustre la plus-value de l'intervention d'un tiers dans la résolution des conflits entre un administré et un service administratif, notamment lorsque le différend naît d'une déficience de communication entre les deux parties. On doit également souligner une nouvelle fois l'esprit de collaboration dont a fait preuve l'ADEPS, afin de trouver une solution satisfaisante pour son client.

4. Compétence du médiateur à l'égard des centres sportifs cogérés par l'ADEPS

► Dossier 2006/600

Une augmentation de tarif aussi prohibitive qu'imprévue

Monsieur B. est employé dans une grande entreprise de la région

bruxelloise. Avec d'autres collègues, amateurs comme lui d'athlétisme, il organise deux joggings par an depuis deux ans. A cette occasion, il loue les vestiaires du centre sportif de la Forêt de Soignes, au tarif de +/- 85 €. Mais début avril, il a la mauvaise surprise de se voir réclamer pour l'activité de cet été un montant six fois plus important ! Lorsqu'il demande des explications sur cette augmentation pour le moins substantielle, la gestionnaire du centre justifie cette importante augmentation par « les impératifs d'une gestion en équilibre ».

Cette situation place les organisateurs devant un sérieux problème, car ils ont pris en compte les tarifs appliqués jusqu'ici pour établir leur budget. A deux mois de l'activité, ils se sentent quelque peu pris en otage, d'autant que celle-ci a déjà été annoncée dans la presse spécialisée.

Monsieur B. demande alors l'intervention du service du médiateur. Nous interrogeons l'ADEPS sur les raisons qui expliquent une augmentation aussi conséquente, sachant que les impératifs, par ailleurs légitimes, d'une gestion en équilibre devaient être les mêmes il y a six mois qu'aujourd'hui. Par ailleurs, nous constatons que les tarifs demandés ne sont pas conformes à ceux renseignés sur le site internet du centre.

En réponse à notre intervention, l'ADEPS nous fait savoir que le centre sportif de la Forêt de Soignes est en fait une copropriété, dont l'ADEPS n'est qu'un des trois copropriétaires. Sa gestion quotidienne est dès lors assurée par une asbl réunissant ses trois copropriétaires. Elle fait néanmoins suivre notre demande de médiation à la directrice de l'asbl, ce qui a pour conséquence que le point est évoqué à son Conseil d'administration. Résultat : l'asbl consent une légère réduction de ses tarifs, mais ceux-ci restent cinq fois supérieurs à ceux pratiqués jusqu'ici.

L'asbl n'entrant pas dans le champ des services administratifs de la Communauté française, tels que définis à l'article 1^{er} de son décret fondateur, le service du médiateur n'a donc pas la compétence légale pour user du pouvoir de recommandation qui lui est conféré à l'égard de ceux-ci. Nous avons donc été contraints de clôturer ce dossier et d'expliquer cet état de fait au réclamant, convaincu de bonne foi qu'il s'agissait d'un centre géré par l'ADEPS et que le service du médiateur était donc compétent pour intervenir.

Indépendamment du motif de cette réclamation, le cas exposé ci-dessus illustre l'impossibilité légale pour le service du média-

teur d'entreprendre une médiation à l'égard d'un service administratif de la Communauté française lorsque celui-ci est partie prenante d'une structure juridique mixte. Cette configuration crée *de facto* une limite à notre champ d'intervention.

A notre estime, il s'agit là d'une problématique qu'il convient de garder à l'esprit, dans un contexte institutionnel où les pouvoirs publics ont de plus en plus souvent tendance à créer de tels instruments juridiques, au nom d'une certaine souplesse de gestion.

En l'occurrence, c'est dans le courant des années 70 que les autorités de l'époque ont décidé de collaborer avec d'autres partenaires pour la construction, l'entretien et la gestion d'infrastructures sportives. Les raisons qui ont motivé ce choix de gestion sont essentiellement d'ordre budgétaire.

L'idée était de mettre en commun des installations sportives performantes permettant à chacun des partenaires de développer ses activités dans les meilleures conditions et à des périodes se complétant, afin de mieux rentabiliser ces infrastructures.

Ces projets se sont concrétisés essentiellement autour de 3 universités francophones :

- l'asbl de gestion du centre sportif de la Forêt de Soignes, en partenariat avec l'ULB et la COCOF ;
- l'asbl de gestion du centre sportif de la Woluwe, en partenariat avec l'UCL et la COCOF ;
- l'asbl de gestion des centres sportifs du Blocry à Louvain-la-Neuve, en partenariat avec l'UCL et la Ville d'Ottignies Louvain-la-Neuve ;
- l'asbl de gestion des centres sportifs du Sart Tilman, en partenariat avec l'ULg, la Province de Liège, la Ville de Liège et la Commune de Seraing.

Trois autres asbl de ce type existent en dehors des institutions universitaires : l'asbl « Patinoire la Mosane » à Jambes, l'asbl « Hall de sport de la Fraineuse » à Spa et l'asbl « Centre sportif du Lac » à Neufchâteau.

Dans tous les cas, c'est l'asbl qui gère les installations sportives mises à disposition par les copropriétaires (entretien, cafétéria, vestiaires, salles de sport, éventuellement internat, ...) et chacun des pouvoirs partenaires gère ses activités pédagogiques et sportives.

3^e partie

K. Divers

Dans ces pages, nous évoquerons des thématiques pour lesquelles nous enregistrons très peu de réclamations. Toutefois, nous avons choisi de vous présenter trois cas qui nous ont semblé particulièrement intéressants à divers points de vue.

1. L'adoption
2. La politique de la jeunesse
3. L'aide aux détenus

1. L'adoption

Depuis le 1^{er} septembre 2005, la nouvelle procédure d'adoption, introduite par la loi du 24 avril 2003 est entrée en vigueur¹. Son application en Communauté française a résulté du décret du 31 mars 2004², modifié par le décret du 1^{er} juillet 2005. La nouvelle réglementation prévoyait déjà un certain nombre d'étapes très rigoureuses à respecter, susceptibles de décourager beaucoup de candidats-adoptants : toute personne désireuse d'adopter un enfant doit s'inscrire auprès de l'Autorité centrale communautaire pour l'adoption (ACC) pour suivre une préparation collective, qui sera suivie d'une préparation individuelle auprès d'un organisme agréé ; des délais de 4 mois à un an sont prévus pour la phase préparatoire, sans compter les délais d'attente s'il n'y a pas de places ; un programme de préparation très lourd...³

Mais, plus grave, la réforme de l'adoption a semblé consacrer en cette matière le principe de territorialité. Par conséquent, les candidats-adoptants résidant dans des communes à facilités en territoire flamand, voient non seulement non reconnue la préparation qu'ils ont déjà entamée auprès d'un organisme francophone, mais en plus, ils se voient contraints de recommencer toute la procédure auprès d'un organisme flamand, dans une langue qu'ils ne connaissent pas nécessairement.

► Dossier 2006/693

Adoption dans une commune à facilités

Suite à une première adoption réussie en mai 2005 (soit sous l'an-

cie régime d'adoption) auprès d'un organisme d'adoption agréé (OAA) par la Communauté française, Monsieur et Madame B., domiciliés dans une commune à facilités, décident de recommencer l'expérience en janvier 2006. Après avoir effectué les séances d'information et de sensibilisation collective auprès de l'ACC de la Communauté française, ils se tournent à nouveau vers l'OAA qui les avaient encadrés lors de la première adoption. Mais à la veille du premier entretien individuel avec l'OAA, le 22 mai 2006, l'ACC les informe par téléphone qu'ils ne pourront continuer leur projet d'adoption avec cet organisme, car il n'est pas agréé par la Flandre alors qu'ils résident en territoire flamand, tout comme 12 autres couples de la commune. Après avoir averti les autorités communales de la situation et saisi la Ministre en charge de cette matière du problème le 26 mai, Monsieur et Madame B. font appel au service du médiateur, faute de réponse de la Ministre dans un délai raisonnable.

Suite à notre intervention, une réponse de la Ministre a pu être obtenue rapidement. Nous avons pu ainsi nous rendre compte que sa collègue flamande, Madame V., ne semble pas encline à dégager une solution globale, privilégiant des solutions ponctuelles pour des situations particulières. Néanmoins, un accord a pu se dégager pour permettre à Monsieur et Madame B., ainsi qu'aux 12 autres couples qui les accompagnaient, de voir leur préparation initiale reconnue en Flandre et, s'ils le désiraient encore, de pouvoir poursuivre la procédure sous l'encadrement d'un organisme agréé par la Communauté française.

Ce cas, plus que l'action du médiateur, met le doigt sur un problème d'actualité qui n'a toujours pas trouvé de solution satisfaisante, alors que l'actualité nous a encore rappelé récemment qu'il n'était pas ponctuel⁴. Nous encourageons donc le Gouvernement à tenter d'obtenir un accord de coopération avec les autorités flamandes.

2. La politique de la jeunesse

Le service du médiateur a été saisi d'une réclamation relative au problème de subventionnement d'une maison de jeunes. Le

¹ Loi du 24 avril 2003 réformant l'adoption, Mon.b., 16 mai 2003, pp. 26956 et ss.

² D. du 30 mars 2004 relatif à l'adoption, Mon.b., 13 mai 2004, pp. 38406 et ss.

³ Pour tout renseignement, voir le site www.adoptions.be.

⁴ Voir une question d'actualité de Mme PERSOONS, du 24 octobre 2006, *CRI n°3 (2006-2007)*, p. 28-29.



" Quant aux maisons de jeunes qui ont vu leur plan d'action agréé en 2005 et ultérieurement, aucun plan d'apurement ne semble actuellement prévu. "

problème réside dans le libellé du décret du 20 juillet 2000 déterminant les conditions de reconnaissance et de subventionnement des maisons de jeunes, article 44, § 1^{er} stipulant que l'association dont le plan d'action est agréé bénéficie, à due concurrence des moyens budgétaires disponibles, d'une subvention ordinaire.

► Dossier 2006/363

Il n'y a plus de fonds pour cette maison de jeunes...

L'asbl Y. a introduit une demande de reconnaissance et d'agrément de son plan d'action au niveau 3 en 2004.

Dans un premier temps, celle-ci a été reconnue sans agrément de son plan d'action. L'asbl a introduit un recours et son plan d'action a été agréé. Malheureusement, faute de moyens budgétaires suffisants, celle-ci ne reçoit pas de subvention ordinaire. Cette maison de jeunes se retrouve donc en attente de moyens financiers

pour fonctionner correctement et assumer ses engagements vis-à-vis du public qui la fréquente et pour lequel elle organise diverses animations.

Il ne s'agit pas d'un cas unique, d'autres asbl connaissent la même situation et voient leur avenir compromis si aucune marge budgétaire ne vient se déloquer. Le principe de l'octroi de subventions n'est pas discuté, mais le montant alloué n'est nullement garanti, puisqu'il découle directement des moyens budgétaires disponibles. Outre que les subventions structurelles n'ont pas été perçues, elles ne pourront de plus être reversées faute d'effets rétroactifs.

La ministre consciente de ce problème a mis sur pied pour les maisons de jeunes dont le plan d'action a été agréé en 2003 un premier plan d'apurement. Ce plan consiste à résorber l'arriéré des agréments sans subvention sur une période allant de trois à quatre ans. Celui-ci a pris cours début 2006.

3^e partie

Quant aux maisons de jeunes qui ont vu leur plan d'action agréé en 2005 (comme c'est le cas pour la maison des jeunes dont il est fait référence ci-dessus) et ultérieurement, aucun plan d'apurement ne semble actuellement prévu. Ainsi, une solution à court terme semble avoir été mise sur pied pour pallier l'insécurité juridique contenue dans ce décret, mais rien à long terme n'est mis en œuvre laissant ces asbl livrées à elles-mêmes.

Les anomalies relevées dans ce décret provoquent une insécurité juridique, il est donc urgent de réfléchir à un développement durable et de répondre enfin aux objectifs que le Législateur s'était fixé dans le cadre de la réforme de ce secteur.

3. L'aide aux détenus

Cette matière a fait l'objet, lors de cet exercice, d'une interpellation grâce à laquelle nous avons pris conscience de sa complexité. La multiplicité des intervenants due à une répartition peu claire des compétences entre les différents niveaux de pouvoirs et l'intervention de la Communauté française via des services externalisés nous a mis face aux limites de notre action.

En effet, alors que l'ensemble de la politique pénitentiaire est une compétence fédérale, les communautés, au titre des matières personnalisables, ont reçu la compétence de régler l'aide sociale aux détenus en vue de leur réinsertion. L'aide sociale aux justiciables non détenus (prévenus, libérés et victimes) relève, quant à elle, des régions.

Par le décret du 19 juillet 2001, la Communauté française essaye d'offrir à la personne détenue qui en fait la demande l'aide sociale et le soutien psychologique dont elle a besoin afin de limiter autant que faire se peut les aspects négatifs de la détention et de préparer au mieux son retour dans la société.

Le service d'aide aux détenus du Secrétariat général du Ministère de la Communauté française assume la gestion administrative de cette compétence qui est exercée par le recours à des services externalisés, asbl agréées et subventionnées.

La Communauté française n'intervenant pas dans la gestion interne de ces services, l'action du médiateur par rapport à ceux-ci apparaît réduite à la portion congrue.

• Dossier 2006/371

Une aide sociale efficace pour les détenus mise à mal par la fragmentation des compétences entre niveaux de pouvoir quant à la politique pénitentiaire

Monsieur S. est détenu dans une prison en région de langue française. Il rencontre toute une série de problèmes avec des membres tant du personnel pénitentiaire que psychosocial de l'établissement où il purge sa peine.

Notamment en conflit avec le Service d'aide aux justiciables (SASJ), agréé par la Communauté française comme structure dispensant l'aide sociale aux détenus, il ne sait pas à qui adresser sa demande d'intervention auprès dudit service.

Après avoir contacté divers cabinets ministériels, Monsieur S. saisit le service du médiateur afin de trouver une solution au différend qui existe entre lui et le SASJ.

L'intervention du service du médiateur auprès du Service d'aide aux détenus du Secrétariat général du Ministère de la Communauté française a permis d'y voir plus clair dans cet imbroglio juridique. Il est apparu que la communauté n'intervient en cette matière que comme pouvoir subsidiant d'organismes autonomes, pour lesquels le service du médiateur est donc incompétent. Le détenu a néanmoins un droit de plainte tant contre les membres du personnel pénitentiaire que contre les membres du personnel psychosocial pour motif sérieux et justifié auprès de la Commission de surveillance de la prison. Vu la compétence fédérale de principe en matière pénitentiaire, le médiateur fédéral est plus à même d'agir efficacement en cette matière.

L'examen de cette réclamation a permis de mettre en lumière la complexité institutionnelle qui régit cette matière et l'absurdité qu'elle génère pour solutionner des situations concrètes difficiles. Le service du médiateur a pu également faire un travail pédagogique tant pour le réclamant que pour lui-même. Pour que l'administré puisse bénéficier d'une information précise, nécessaire à l'exercice de ses droits, une clarification du rôle de chaque niveau de pouvoir apparaît plus que nécessaire.



Le récapitulatif des recommandations 2006

Recommandations visant le service du médiateur

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.

Recommandation 2006/2 : Suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.

Les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire

Recommandation 2006/3 : Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de diplômes.

Recommandation 2006/4 : Reconnaître les différentes autorités publiques habilitées à certifier conformes les documents scolaires en se référant à la loi du pays d'origine.

Recommandation 2006/5 : Assouplir l'exigence réglementaire inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que la preuve originale de paiement doit être jointe au dossier dans les délais précités (15 juillet).

L'homologation

Recommandation 2006/6 : Préciser le statut de la Commission d'Homologation.

Les allocations d'études

Recommandation 2006/7 : Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.

Recommandation 2006/8 : Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.

Les relations scolaires

Recommandation 2006/9 : Modification de la réglementation pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale.

Recommandation 2006/10 : Réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants qui ne satisfont pas à toutes les conditions d'admission au 1^{er} décembre.

Recommandation 2006/11 : Information, preuve et moyen de paiement des frais d'homologation.

Les personnels de l'enseignement

Recommandation 2006/12 : Revoir les titres requis pour exercer dans l'enseignement supérieur.

Recommandation 2006/13 : Mettre en place les jurys d'examen de la langue d'immersion.

Recommandation 2006/14 : Débloquer l'ancienneté barémique des ouvriers APE des internats du réseau libre.

L'Aide à la jeunesse

Recommandation 2006/15 : Etablir un accord de coopération avec la Communauté flamande pour gérer les situations individuelles liées aux deux Communautés.

L'Audiovisuel

Recommandation 2006/16 : Garantir l'information des auditeurs en cas de modification des programmes.

Le Sport

Recommandation 2006/17 : Garantir l'information complète des administrés qui s'inscrivent à un stage de l'ADEPS via internet.

4^{ème} PARTIE



Le suivi des recommandations des années antérieures

Les recommandations visant le service du médiateur

RM 2004/1 : Art. 1er du décret : les services administratifs ou les autorités administratives pour lesquels le service du médiateur est, ou serait, compétent

Cette recommandation n'a rien perdu de son intérêt. Toutefois, la modification du décret organique du service du médiateur flamand (vlaamse ombudsdienst), substituant la notion « d'instance administrative » à celle « d'autorité administrative » pour définir son champ de compétences, doivent nourrir la réflexion sur le sujet. Survenue durant l'exercice écoulé, cette modification est évoquée dans le présent rapport, au chapitre « Le paysage de la médiation en 2006 ».

RM 2004/2 : Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au service du médiateur

Cette recommandation demeure d'actualité.

RM 2004/3 : Possibilité de réclamations par les associations de fait

Cette recommandation demeure d'actualité.

RM 2004/4 : Clarifier la compétence du service du médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française

Cette recommandation, reprise dans le rapport intermédiaire du service du médiateur ¹, demeure d'actualité.

RM 2004/5 : Mentionner le service du médiateur dans le Code de déontologie

Le 2 septembre 2005, le Gouvernement a adopté un arrêté publié au Moniteur belge le 21 octobre suivant, qui introduit la mention du service du médiateur dans l'AGCF du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie des membres du personnel des services du Gouvernement de la Communauté française et de certains organismes d'intérêt public.

Cette recommandation a donc été suivie d'effet. Telle que libellée, elle est dès lors devenue sans objet.

Cependant, la mention dans le Code de déontologie comporte une restriction qui paraît contraire au décret du 20 juin 2002. Ce point avait déjà été évoqué dans le rapport 2005 (p. 21). Une recommandation 2006/1 est donc formulée pour que la restriction contenue dans l'arrêté du 2 septembre 2005 soit supprimée (voyez le chapitre consacré aux recommandations 2006).

Les recommandations générales concernant les relations entre les citoyens et l'Administration

RG 2004/6 : Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration

Prévu dans le plan ISA 1.0 (plan d'actions 2005-2010 pour un service public plus performant et plus innovant).

RG 2004/7 : Suppression des copies certifiées conformes

Recommandation rencontrée par le décret du 5 mai 2006. Voir les commentaires relatifs au cas particulier des équivalences de diplômes dans le chapitre *ad hoc*.

RG 2004/8 : Faire connaître au grand public le numéro vert de la Communauté française

Malgré la mention du service d'information (lorsqu'il existe) et du service du médiateur dans le Code de déontologie des membres du personnel des services du Gouvernement de la Communauté française et de certains organismes d'intérêt public, cette recommandation reste d'actualité.

RG 2004/9 : Evaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnel et outils informatiques

En cours, via notamment la nouvelle Cellule de Gestion des Compétences.

¹ Parlement de la Communauté française, doc. 67(2004-2005) N°1, du 1^{er} février 2005

4^e partie**Les équivalences de diplômes 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

Une amélioration significative a été constatée. Des efforts restent à fournir afin de répondre au mieux aux préoccupations des demandeurs et trouver un juste équilibre entre les délais de traitement des dossiers et les impératifs scolaires.

Recommandation 2004/14 : information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence

Si les supports d'information émanant du Service des Equivalences sont nombreux et de plus en plus adaptés, les établissements scolaires quant à eux ne relayent pas toujours de façon adéquate les informations.

Recommandation 2004/15 : Restitution des documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur

Le médiateur n'a plus été saisi de ce type de demande. La pratique administrative allant dans le sens de la recommandation, celle-ci est devenue obsolète.

Recommandation 2005/1 : Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier

Cette recommandation reste d'actualité en vue du développement des informations transmises à l'utilisateur.

Recommandation 2005/2 : Assouplir l'exigence réglementaire inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que la preuve originale du paiement doit être jointe au dossier

Cette recommandation reste d'actualité. Même si une certaine souplesse est, semble-t-il, tolérée quant aux pièces probantes admises à cet égard, l'absence de tout document, malgré un paiement effectué, amène le report systématique du dossier à l'année suivante. Une nouvelle recommandation est formulée dans ce sens.

Recommandation 2005/3 : Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs

Le médiateur n'a plus été saisi de réclamation de ce type. Toutefois, il recommande qu'une analyse chiffrée soit faite afin d'envisager les possibilités de suivre cette recommandation.

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 obligatoire

Cette recommandation reste d'actualité

Recommandation 2005/4 : Créer un site concernant l'homologation des certificats et des diplômes

Cette recommandation reste d'actualité.

Les allocations d'études

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

En cours. Dès 2007, les demandeurs d'allocation pourront disposer d'une clef informatique leur permettant de visualiser les différentes étapes du traitement de leur dossier.

Recommandation 2005/6 : Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements

Cette recommandation a été mise en œuvre.

Recommandation 2005/7 : Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux

Au-delà de la recommandation de supprimer le caractère exclusif de certains types de revenus cadastraux et de considé-

rer ceux-ci dans leur globalité, quelle qu'en soit la nature, le service du médiateur avait également recommandé de procéder à l'évaluation des effets pervers éventuellement constatés suite à l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études.

Vu la jurisprudence constante du Conseil d'Appel dans ses arrêts concernant la prise en compte du revenu cadastral, la recommandation est plus que jamais d'actualité.

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

Cette recommandation - qui visait à aligner les dispositions relatives à la perte de l'emploi principal ou de la cessation d'activité sur celles relatives aux situations de décès, divorce ou séparation de fait - reste d'actualité.

Recommandation 2005/9 : Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court

Cette recommandation reste d'actualité.

Les relations scolaires

Recommandation 2005/10 : Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur

Cette recommandation demeure d'actualité. Toutefois, nous insistons davantage encore sur le fait qu'il est souhaitable que cette information soit assurée par une source unique, c'est à dire uniforme pour tous les établissements d'enseignement en Communauté française. En d'autres termes, que ces derniers informent par voie de lien(s) vers une information à dispenser par le Ministère.

Recommandation 2005/11 : Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme

Cette recommandation demeure 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 obligatoire et de l'Enseignement non obligatoire

Réalisé.

Recommandation 2005/13 : Une information détaillée sur tous les types de recours

Cette recommandation demeure d'actualité.

Les personnels de l'enseignement

RP 2004/ 4 : Suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage

Réalisé. Il semble cependant que des erreurs puissent s'être glissées dans le traitement de ces dossiers par rapport aux périodes de référence.

RS 2004/10 : La valorisation salariale de l'expérience professionnelle - réécriture de l'AR du 15 avril 1958

Cette recommandation reste d'actualité.

RS 2004/ 11 : Une meilleure compréhension des composantes de la rémunération

Recommandation rencontrée par le nouveau modèle de fiche de paie des membres du personnel enseignant et des CPMS réalisé par l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement et l'ETNIC.

RS 2004/ 12 : Définir des modalités d'application objectives de l'article 11 bis

Cette recommandation ne reçoit plus aucun écho du Ministère ou du Gouvernement.

En effet, la suppression pure et simple du 11bis semble intenable politiquement et sa définition précise paraît difficilement finançable.

Actuellement, l'existence d'une jurisprudence interne « bancaire » et le maintien dans l'expectative risquent, à terme, d'amplifier

4^e partie

le passif des indus non recouverts étant donné la suspension progressive de dossiers.

Recommandation 2005/14 : Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement

En cours, via la Cellule de Gestion des Compétences.

On peut souligner l'octroi de nouveaux moyens informatiques performants à l'AGPE permettant une meilleure accessibilité des services pour l'utilisateur client.

De plus, de nombreuses réalisations du plan de simplification administrative se focalisent sur ce type de personnel.

On notera également le renforcement significatif de la coordination interne et externe à l'AGPE.

Recommandation 2005/15 : Informer de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations

L'ensemble des acteurs du monde de l'éducation réclame et revendique une information salariale claire et précise.

On doit se réjouir des informations vulgarisées présentes sur les sites internet communautaires et dans certaines brochures d'information éditées par la Communauté.

Malgré cet effort, la complexité de la matière et la diversité des situations individuelles incitent à préciser cette recommandation, par exemple en améliorant sensiblement l'accessibilité des agents Fixation-Liquidation-Traitement ou en créant un call-center spécialisé en la matière.

Recommandation 2005/16 : Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus

Cette recommandation n'apporte des résultats positifs que pour des cas où les réclamants gardent une confiance, même minime, en la Communauté française ou plus globalement en l'État.

Elle se base aussi sur la bonne volonté et sur les pratiques des entités publiques impliquées, vu l'absence de toute base légale. Cette recommandation ne fonctionne pas pour les dossiers anciens avec un passif conflictuel lourd où les réclamants et leurs conseils ainsi que les autorités ne veulent ou ne peuvent sortir de la logique du conflit et de ses implications.

L'optimisation de cette recommandation incite les services administratifs communautaires à créer des mécanismes d'auto-régulation et de régulation avec les autres sphères publiques.

Recommandation 2005/17 : Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale

On ne semble pas noter de progrès notable en cette matière, à l'exception des suites du litige Communauté et Province du Hainaut, tranché par une décision du tribunal de première instance de Bruxelles du 28 septembre 2005.

La condamnation de la Communauté française à payer le principal et des intérêts moratoires (pour un montant total de 10,7 millions d'euros) et l'état de ses finances l'inciteront à déployer des pistes originales évoquées en notre précédent rapport annuel.

L'aide à la jeunesse

Recommandation 2005/18 : Améliorer le fonctionnement de la Commission de Déontologie.

Cette recommandation a été rencontrée par le décret du 16 juin 2006.

5^{ème} PARTIE



Remarques
finales



Après trois ans de médiation, arrivés à mi-chemin de notre premier mandat, nous avons souhaité nous arrêter quelque peu pour réfléchir à notre pratique dans le contexte spécifique de la Communauté française et de son Administration qui est également à la recherche de son efficacité et de la meilleure qualité pour l'administré devenu « citoyen-client ».

C'est ainsi que nous évoquons l'information comme enjeu de l'effectivité du droit du citoyen et la motivation formelle des actes administratifs en fonction de la pratique administrative de certains services. Ceci nous a permis de dégager une image globale de la relation Administration - médiation - citoyen dans un contexte où le droit lui-même est en pleine évolution

et où la relation triangulaire ne peut s'aborder que de manière multidisciplinaire puisque : « *Le Médiateur ne va pas seulement veiller au respect du droit, il va aller au-delà du droit, et tendre à l'application d'autres normes que celles, uniques, du droit. Il va préconiser l'interdisciplinarité et l'internormativité... Les normativités sociologiques, psychologiques, morales, éthiques, de mœurs, de bienséance, philosophiques, professionnelles, techniques... modifient la norme de droit dans un sens plus réaliste et enrichi, dont l'application n'est finalement que plus sociale et humaine* ». ¹

Nous évoquerons ensuite deux écueils à surmonter que nous avons rencontrés de plus en plus fréquemment, à savoir : la parcellisation de la Communauté française et l'erreur d'un tiers public.



Deux enjeux majeurs dans la relation citoyen/administration

A. Une information de qualité

Souvent, lorsqu'il y a détérioration de la relation au point de susciter l'intervention du médiateur, c'est que l'information est mal passée, voire n'est pas passée du tout.

Pour un service tel que le nôtre, le thème de l'information est donc extrêmement important. Il peut appeler des considérations d'ordres distincts.

Ainsi, il faut d'abord bien comprendre que, bien que le travail du médiateur soit, par essence, un traitement de l'information,

son service n'est pas pour autant un service d'information de première ligne. Il travaille sur l'information qui a été échangée, qui aurait dû être échangée, ou qui a été mal échangée entre les protagonistes, mais il n'est pas lui-même une source première d'information.

Ensuite, il faut souligner que bien des difficultés que traite le médiateur auraient pu être évitées si l'information avait dès le départ été claire pour son destinataire. Quand ce n'est pas le cas, c'est peut-être l'indice d'un mauvais fonctionnement de l'Administration - dans son sens le plus large -, auquel il faudra dès lors remédier.

¹ Frédéric BOVESSE, médiateur de la Région wallonne – Le travail proactif des médiateurs : promouvoir une bonne Administration - Cinquième Séminaire des Médiateurs régionaux des Etats membres de l'Union européenne – Londres, les 19, 20 et 21 novembre 2006.

Enfin, une information correcte est aussi la condition de l'effectivité du droit de chaque citoyen. Tant il est vrai que l'adage « nul n'est censé ignorer la loi » est une fiction de plus en plus éloignée de la réalité, dans une société qui produit de plus en plus de normes, à des niveaux de pouvoirs de plus en plus nombreux, et parfois même difficiles à identifier.

Le service du médiateur traite beaucoup d'informations. Il n'est pas pour autant un service d'information.

Redisons-le tout net : le service du médiateur n'est pas un service d'information.

Même si, par nature, il traite beaucoup d'informations, il n'est pas un « numéro vert » *bis*

A chacun son rôle, à chacun ses missions, ses responsabilités. Le médiateur fait de la médiation, ce qui suppose en principe qu'une information ait déjà été échangée ou traitée, en amont.

Dès que l'information devient plus complexe - et souvent celui qui la cherche ignore cette complexité, induite par une question peut-être *a priori* fort simple - le service du médiateur renverra autant que possible à la source même de l'information. Par exemple, en orientant le demandeur vers tel site internet, ou vers tel service administratif spécialisé dans le domaine concerné, voire tout simplement vers le numéro vert, dont c'est la mission.

Dans certaines situations, toute approximation peut en effet s'avérer néfaste.

Même quand il pense maîtriser une matière particulière, le service du médiateur n'est pas à la source de l'information, et n'est pas, au surplus, chargé d'appliquer la matière concernée : un arrêté peut avoir été adopté tout récemment, une circulaire peut avoir été modifiée, un service peut avoir déménagé... Tôt ou tard, le service du médiateur l'apprendra, mais mieux vaut que l'administré ait l'information en temps utile auprès du service spécialement chargé de la diffuser.

En ce sens, une information peut, parfois, engager. Et le service du médiateur ne peut, à l'évidence, engager la réponse qui sera

donnée par l'Administration, puisqu'il ne peut se substituer à elle. Ce n'est que lorsque l'Administration aura pris position que, le cas échéant, on pourra constater la réalité d'une divergence persistante, qui pourra à son tour éventuellement donner lieu à un travail de médiation *sensu stricto*.

En d'autres termes, le demandeur d'information qui n'est jamais entré en relation avec l'Administration sera invité à le faire.

Plaidoyer pour une information univoque et centralisée : « trop d'info tue l'info ».

Les indications qui précèdent se trouvent également confortées par l'expérience des réclamations qui aboutissent auprès du service du médiateur.

Prenons l'exemple des demandes d'équivalence de diplômes étrangers. Certains déboires dont le service du médiateur a à connaître ont pour origine une information déficiente soit partielle, soit incorrecte (par exemple à propos de la constitution du dossier). Et l'Administration concernée - en l'occurrence le Service des Equivalences - n'est elle-même pas à blâmer.

Simplement, le demandeur n'est pas allé chercher l'information à bonne source, qu'il n'était cependant pas nécessairement en mesure d'identifier : c'est le cas assez classique de l'établissement scolaire qui paraphrase (ou, dans le meilleur des cas, reprend) l'information officielle, mais qui omet de la mettre à jour, ou en fait une mauvaise interprétation.

L'étudiant a fait - légitimement, à notre avis - confiance à l'école, mais cela lui coûte finalement très cher.

Dans de tels cas de figure, le service du médiateur ne manque bien sûr pas de sensibiliser l'Administration aux circonstances rencontrées, mais cette dernière n'y est pas toujours réceptive, affirmant parfois sans appel à propos de l'établissement scolaire qui a donné la mauvaise information, que « eux c'est eux, nous c'est nous ».²

Au-delà des efforts déployés par le service du médiateur pour tenter de trouver une solution aux cas problématiques

² Réponse difficile à accueillir, surtout quand l'établissement qui a induit l'usager en erreur est une école de la Communauté française ! La problématique de l'intervention de plusieurs services administratifs (de la Communauté française ou non) dans une situation dont le service du médiateur est saisi est traitée par ailleurs dans le présent rapport.

individuels, il existe évidemment un remède préventif : mieux diffuser l'information, c'est-à-dire, à notre estime, la centraliser, sans pour autant verser dans un jacobinisme excessif.

Autant que possible, à une information officielle doit correspondre une seule source officielle, vers laquelle il sera systématiquement renvoyé : on évitera ainsi toute approximation, toute déformation de l'information (le fameux « téléphone sans fil ») et, plus souvent encore, tout risque d'oubli de mise à jour d'une information qui, d'ailleurs, change de plus en plus fréquemment et de plus en plus rapidement.

Sous réserve de son accès à tous, du reste de moins en moins problématique, internet (et les fameux « liens » qu'il permet d'établir) est évidemment une solution technique très intéressante à cet égard.

Paradoxe et signe des temps, c'est d'ailleurs souvent parce qu'ils disposent d'un site internet, que les uns et les autres, animés des intentions les plus louables, y diffusent une information qu'ils traitent à leur manière. Or, plus nombreuses seront les sources d'informations, plus grands seront les risques d'inexactitudes et de difficultés en découlant.

Une utilisation plus efficace des véhicules d'informations permettrait donc sans doute de mieux « serrer la toile », et de diffuser, aussi largement que possible, une information centralisée et univoque.

A la lumière de ces constats et remarques, on comprend mieux encore pourquoi le service du médiateur lui-même ne veut pas être une source parallèle d'informations, et qu'il préfère renvoyer, autant que possible, à la source originelle et seule officielle.

Le service du médiateur a déjà pu exposer au Ministère de la Communauté française cette préoccupation générale : des exemples d'informations erronées, glanés sur les sites internet de quelques hautes écoles, appuyaient cette démarche.

Le Ministère s'est montré attentif à notre recommandation, puisqu'il nous a fait savoir que des mesures ont été demandées à la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire

« pour qu'une information actualisée et univoque soit diffusée par les établissements d'enseignement, quel que soit leur réseau d'appartenance. »

Par ailleurs, le Ministère a également attiré l'attention du Collège des commissaires du Gouvernement auprès des hautes écoles sur cette problématique particulière.

L'occasion du présent rapport est donc bien sûr mise à profit pour relayer encore notre préoccupation, par la voie d'une recommandation générale.

L'information, enjeu de l'effectivité du droit du citoyen.

Dans tout Etat de droit, le recours à la fiction de la connaissance du droit par l'ensemble des citoyens est un mal nécessaire, indispensable à la régulation des relations entre individus, ou entre individus et collectivités publiques.

Sans méconnaître ce principe, à l'évidence toujours d'actualité et traduit par l'adage « nul n'est censé ignorer la Loi », il faut toutefois reconnaître que l'évolution sociétale amène à le tempérer de plus en plus. Il est en effet de plus en plus généralement reconnu que cette fiction, par définition distante de la réalité dès l'origine, est sans cesse davantage en décalage - pour ne pas dire en contradiction - avec elle.

La disparition du Moniteur belge sur support papier en est un des derniers avatars. La spécialisation de plus en plus pointue des domaines juridiques et des Administrations en est un autre. Ces deux exemples illustrent une même réalité : le droit n'est plus à la portée du citoyen ordinaire.

Aussi, la Loi elle-même, pour rencontrer cet écart grandissant, prévoit de plus en plus ses propres moyens de publicité, notamment en prescrivant et en organisant l'information obligatoire à destination du citoyen.

Il en va ainsi en matière de recours ouverts à chaque citoyen contre les décisions administratives : depuis 1994, figure dans les lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, la règle selon laquelle « *les délais de prescription pour les recours [en annulation des actes administratifs] ne prennent cours que si la notification par l'autorité administrative de l'acte ou de la décision à portée individuelle indique l'existence de ces recours ainsi que les formes et délais à respecter* ». ³

Notable inversion de la logique : le citoyen n'est plus supposé connaître ses droits, puisqu'il incombe à l'Administration de les lui rappeler.

Un tel dispositif aurait toutefois été incomplet si son application n'avait aussi été prévue « en amont » du recours en annulation devant le Conseil d'Etat, puisque ce dernier est jugé irrecevable si les recours administratifs légalement prévus devant d'autres instances n'ont pas été exercés au préalable.

C'est donc naturellement que la Communauté française s'aligna sur ce dispositif, puisque durant la même année 1994, elle a adopté un décret ⁴ prévoyant : « *la notification de toute décision à portée individuelle indique clairement les voies de recours possibles, les instances compétentes pour en connaître ainsi que les formes et délais à respecter par la personne qui s'estime lésée par la décision* ».

Il est à noter que cette disposition s'applique à toute autorité administrative visée à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat et relevant de la Communauté française, comme le précise l'article 1^{er} de ce décret.

Or, dans bien des cas, les décisions administratives rendues en matière scolaire sont des actes administratifs posés par des autorités administratives, bien que l'on sache le caractère subtil et variable de la jurisprudence du Conseil d'Etat en la matière.

Il y aurait donc lieu, pour ces autorités d'indiquer clairement les informations relatives aux voies et aux modalités de recours, à l'occasion de chaque décision à portée individuelle rendue. Ce n'est pas toujours le cas, loin s'en faut, les autorités scolai-

res ou académiques semblant estimer que l'étudiant est suffisamment mis au courant des recours existant par les dispositions figurant dans le règlement d'ordre intérieur de l'établissement, ou dans le règlement des examens. Ce qui ne correspond pas au prescrit légal.

Ainsi, il n'est pas rare que le service du médiateur soit saisi d'une réclamation qu'il doit considérer comme non recevable, à défaut d'avoir été précédée du recours administratif prévu, tout simplement parce que l'étudiant n'avait pas été informé de l'existence de ce recours...

Le fond de la demande initiale demeure hors de portée de l'action du médiateur, qui peut, au mieux, engager une médiation sur l'absence d'information... Mais quel en sera l'enjeu, si le réclamant est privé d'un recours sur le fond ?

Aucune recommandation précise n'est encore formulée à cet égard, mais le service du médiateur demeure attentif à la garantie de l'effectivité d'un droit ouvert au citoyen. Veiller à cette garantie est une des missions de l'ombudsman.

B. La motivation formelle des actes administratifs

La motivation formelle

En tant qu'instance de résolution de conflit entre l'administré et un service administratif, le service du médiateur est souvent confronté à une décision unilatérale de l'Administration. Elle s'impose au citoyen sans que celui-ci ne perçoive très clairement la raison du refus de l'octroi d'une équivalence de diplôme, du passage d'un élève dans la classe supérieure ou d'une nomination dans une école.

Par la loi du 29 juillet 1991, le Législateur fédéral a consacré le principe de bonne administration de motivation des actes individuels unilatéraux de l'Administration en obligation légale ⁵.

³ Lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, art. 19 al. 2.

⁴ Décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'Administration (Mon.b. 31 décembre 1994), art. 2, al.5.

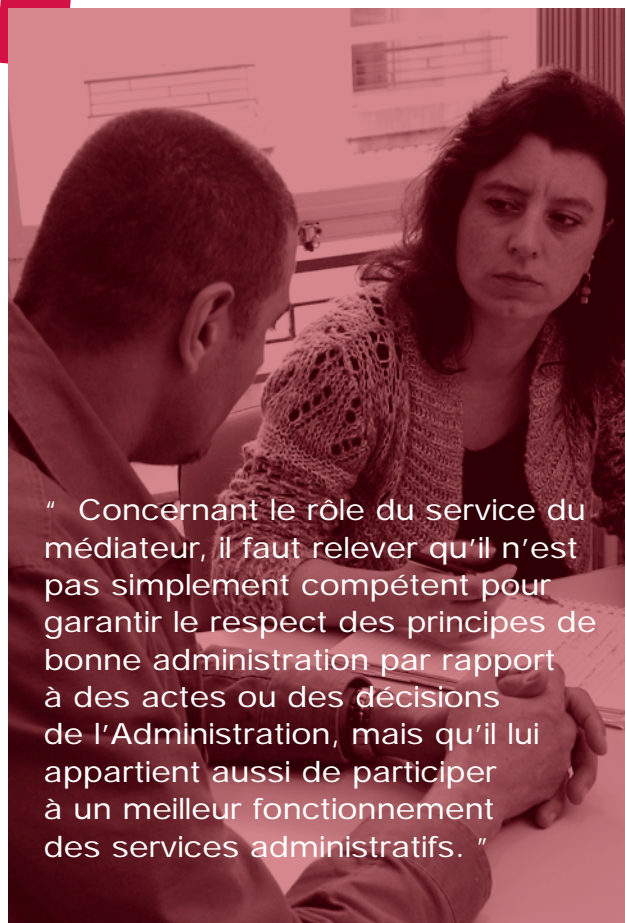
⁵ Est ici visé « *l'acte administratif unilatéral de portée individuelle émanant d'une autorité administrative et qui pour but de produire des effets juridiques à l'égard de un ou plusieurs administrés ou d'une autre autorité administrative* » (art. 1, L. du 29 juillet 1991, Mon.b., 12 septembre 1991, p. 19976).

Désormais, toute autorité administrative, entendu au sens de l'article 14, §1^{er} des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat et selon sa jurisprudence, est tenue de motiver en fait et en droit les actes administratifs unilatéraux créant des effets juridiques qu'elle prend. Les services administratifs tels qu'ils sont définis par l'article 1^{er} du décret du 20 juin 2002 entrent sans conteste dans le champ d'application *ratione personae* de la loi de 1991, bien que la jurisprudence ne soit pas unanime quant au statut des établissements des réseaux libres subventionnés⁶.

Comment une loi fédérale peut-elle imposer une obligation à des services administratifs communautaires ou régionaux ? Ceci résulte d'un arrêt de la Cour d'Arbitrage⁷ qui, en considérant que la protection du droit de l'administré par la loi de 1991 est un droit fondamental, a rattaché l'obligation de motivation à une compétence résiduelle relevant du pouvoir fédéral.

Néanmoins, les Communautés et les Régions peuvent toujours renforcer ou préciser cette exigence de motivation formelle. Le service du médiateur pourrait également envisager de faire une recommandation visant, dans un esprit de protection de l'administré, à imposer la motivation des actes d'autorités apparemment dispensées de cette obligation. Dans cette optique, nous attirons tout de même l'attention du Législateur et du Gouvernement sur le fait que plus les recours sont nombreux, plus on peut craindre une diminution de la qualité de la motivation de ces actes, ce qui entraîne, par le biais d'une causalité circulaire, l'ouverture de nouveaux recours.

L'article 3 de la loi stipule que cette motivation doit être adéquate, c'est-à-dire claire, précise et concrète. L'objectif premier de cette obligation étant de permettre au citoyen d'apprécier si la décision qui lui est imposée est justifiée, la motivation doit être intelligible par le citoyen lambda. Corollairement, la motivation devant également permettre au juge administratif ou à l'autorité de tutelle de vérifier le bien-fondé de cette décision, elle doit aussi être « véritable » : elle doit



“ Concernant le rôle du service du médiateur, il faut relever qu'il n'est pas simplement compétent pour garantir le respect des principes de bonne administration par rapport à des actes ou des décisions de l'Administration, mais qu'il lui appartient aussi de participer à un meilleur fonctionnement des services administratifs. ”

repandre les motifs qui justifient l'acte et font qu'il n'est pas arbitraire. C'est sur ce critère d'adéquation que le service du médiateur peut agir efficacement par rapport à l'exigence de motivation dans l'intérêt tant de l'administré que de l'autorité, en tant que garant du respect de la légalité et de la bonne administration⁸.

Même s'il est couramment admis par le Ministère de la Communauté française que la motivation d'un acte peu important est adéquate par la simple référence à une norme légale ou réglementaire (critère de proportionnalité), la volonté d'ouverture vers le public, le désir d'une meilleure information dans le sens d'un rapprochement du citoyen et de l'Adminis-

⁶ D. DEOM, « Enseignement libre et autorité administrative : dis-moi oui, dis-moi non », *A.P.T. 2004/2*, pp. 95 et ss ; L. DEMEY et J. SAMBON, « La motivation en matière d'enseignement », in *la motivation formelle des actes administratifs*, La Chartre, Bruxelles, 2005, pp. 143 à 163.

⁷ C.A., *arrêt 55/2001*, du 8 mai 2001.

⁸ P.-Y. MONETTE, « Du contrôle de légalité au contrôle de l'équité : une analyse du contrôle exercé par l'ombudsman parlementaire sur l'action administrative », *R.B.D.C.*, 2000/1.

tration suggèrent l'indication des motifs de fait et de droit dans la motivation de toute décision prise à l'égard de l'administré, sans distinction sur l'importance de l'acte.

Concernant le rôle du service du médiateur, il faut relever qu'il n'est pas simplement compétent pour garantir le respect des principes de bonne administration par rapport à des actes ou des décisions de l'Administration, mais qu'il lui appartient aussi de participer à un meilleur fonctionnement des services administratifs. L'obligation de motiver et surtout de mieux motiver serait une plus-value appréciable dans les rapports entre ces services et les citoyens. Le défaut de motivation des décisions de l'Administration au sens large s'inscrit dans la problématique générale, déjà soulignée dans notre premier rapport, du service et des relations avec le public (accusé de réception, accueil des usagers, diligence)⁹. Nous renvoyons sur ce point le lecteur au suivi des recommandations du rapport 2005.

Une standardisation de la motivation selon le type d'acte pourrait aussi aller dans le bon sens. Par exemple, vu l'exigence générale de transparence imposée pour l'accès aux documents administratifs, ne serait-il pas opportun d'envisager une même exigence générale de motivation par rapport à tous les actes administratifs individuels ?

En matière de relations scolaires, par rapport à des décisions de refus d'inscription par exemple, la problématique de la motivation se place sous l'angle du statut de l'autorité qui prend cet acte. Quand une école peut-elle être considérée comme autorité administrative soumise à la loi du 29 juillet 1991 ? On entend généralement par autorité administrative (conformément à l'article 14, §1^{er} des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat) toute autorité apte à imposer des décisions unilatérales, rattachée d'une manière ou d'une autre au pouvoir exécutif. La jurisprudence du Conseil d'Etat, en constante évolution, a permis de moduler cette première définition au sens strict.

Ainsi, comme le confirme une circulaire, tous les établissements du réseau d'enseignement organisé par la Communauté française,

ainsi que ceux dont le pouvoir organisateur est une émanation d'une autorité publique (provincial, communal ou COCOF) doivent motiver les actes administratifs unilatéraux qu'ils prennent à l'égard des élèves. Concernant les écoles du réseau libre, la question reste posée mais aucune réponse définitive ne peut être avancée vu la jurisprudence fluctuante en la matière.

A titre de précaution, la circulaire 535 du 12 juin 2003 conseille aux directions de ces écoles de motiver leurs décisions, tant dans l'intérêt des publics concernés que dans leur intérêt propre.

Par rapport aux avis de la Commission d'Homologation, le service du médiateur doit faire face à la fois à la question de sa compétence (*quel est le statut de la Commission ?*)¹⁰ et, par conséquent, à celle de la motivation de ses décisions, voire même de ses avis.

Ceci nous renvoie à la problématique du fractionnement des autorités administratives en Communauté française et à la co-responsabilité d'un tiers dans la prise de décision (voir par ailleurs).

Dans le cadre des décisions d'équivalence de diplômes, ce n'est pas tant la motivation de l'acte qui est en cause, mais plutôt la motivation d'une décision basée sur un avis. Se pose alors la question plus générale de savoir quelle valeur doit être attribuée à cet avis ?

Dans ses rapports avec les services administratifs de la Communauté française ou avec le réclamant, le service du médiateur est-il tenu à une obligation de motivation ? Tout d'abord, le service du médiateur est-il une autorité administrative ? Même s'il ne répond pas à la définition ci-dessus, l'article 14, § 1^{er} des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat a étendu cette acception aux organes dépendant du pouvoir législatif¹¹ dans leurs décisions relatives à leur personnel et aux marchés publics qu'ils passent. Autrement dit, une telle exigence n'apparaît opportune que dans une logique de bonne relation administrative, sans obligation formelle. Bien que ses prises de position ne peuvent être assimilées à des actes admi-

⁹ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie des membres du personnel des services de la Communauté française, *M.B.*, 7 juillet 2003, pp. 36122 et ss.

¹⁰ Voir la partie du rapport sur la Commission d'Homologation.

¹¹ L'article 14, §1^{er} mentionne « les assemblées législatives et leurs organes, en ce compris les médiateurs institués auprès de ces assemblées ».



" A titre d'exemples de pratiques administratives soutenues par le service du médiateur, on peut citer l'accueil des administrés, l'amélioration du site du service des équivalences, les informations relatives aux allocations d'études et un meilleur accès au Bureau du Brabant du Service des Allocations et Prêts d'études. "

nistratifs unilatéraux produisant des effets de droit, le service du médiateur entend bien appliquer à lui-même le régime qu'il encourage auprès des services administratifs et essaye de motiver au mieux ses actes et recommandations. De plus, le décret du 20 juin 2002 enjoint au médiateur de motiver toute décision de refus de traiter une réclamation.¹²

Les pratiques administratives des services

Dans la majorité des cas (sauf pour les décisions du Conseil d'Appel des Allocations d'études), le service du médiateur se trouve face à des pratiques administratives spécifiques aux services avec qui il traite, plus qu'à une jurisprudence interne, impliquant un élément juridictionnel.

Une pratique administrative s'entend de la modalité ou de la procédure de réponse dans une relation standardisée entre

service et administré. Ces pratiques ont entraîné en Communauté française une pléthore de circulaires créant un écart croissant entre le contenu précis de celles-ci et la concrétisation sur le terrain, plus aléatoire. Celles-ci ne sont néanmoins pas nécessairement mauvaises.

En plus des pratiques administratives spécifiques, l'usager entrant en relation avec les services publics rencontre des pratiques administratives plus générales appartenant à la sphère de l'éthique du fonctionnaire. Cette éthique d'action est comprise ici, comme l'ensemble des droits et des devoirs du fonctionnaire dans ses relations avec l'environnement de son organisation.

Ces pratiques généralistes se concrétisent véritablement dans des instruments internes/externes à l'Administration comme le Code de déontologie, les audits et les évaluations..., mais surtout dans une nouvelle culture administrative centrée sur la primauté de la satisfaction des besoins du « citoyen-client ».

¹² Art. 16, §3, décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, Mon.b., 19 juillet 2002, pp. 32560 et ss. ; voir aussi art. 11, § 1^{er}, règlement d'ordre intérieur du service du médiateur, Mon.b., 12 février 2004, p. 8726.

A titre d'exemples de pratiques administratives soutenues par le service du médiateur, on peut citer l'accueil des administrés, l'amélioration du site du Service des Equivalences, les informations relatives aux allocations d'études et un meilleur accès au Bureau du Brabant du Service des Allocations et Prêts d'études.

Ce type d'initiatives s'inscrit dans la démarche globale du Gouvernement visant la simplification administrative et la bonne gouvernance (Plan ISA 1.0) en vue d'améliorer la qualité du service au public.

Dans une société complexe comme la nôtre, la lecture d'une motivation adéquate d'un acte administratif unilatéral produisant des effets de droit et l'obligation d'expliquer clairement le pourquoi de tels actes est devenue normale : c'est une exigence de saine démocratie et de transparence, visant à promouvoir la compréhension d'une décision dans une relation entre deux individus : l'agent administratif, devenu acteur et l'administré devenu « citoyen-client ».

C'est dire aussi que la médiation devrait désormais s'aborder de manière multidisciplinaire, à l'aune de l'internormativité.

Vu cette obligation de motivation, allant dans le sens d'une plus grande ouverture administrative de la Communauté française, celle-ci est obligée de réglementer de plus en plus strictement les actes susvisés par une multitude de textes juridiques de plus en plus précis. Ceci entraîne des motivations de plus en plus diverses ainsi que de plus en plus de recours possibles, que la collectivité politique se doit de limiter par d'autres textes.

La Communauté, comme l'ensemble des entités politiques, connaît une dérive exponentielle de sa production de normes et, conséquemment, de ses pratiques administratives spécifiques.

Cependant, il nous semble important de laisser une marge de manœuvre plus grande à chaque autorité administrative et de lui laisser créer elle-même sa pratique administrative plus en rapport avec la réalité de terrain. En effet, il vaut mieux prendre du temps pour bien motiver une décision que de devoir rendre plusieurs motivations erronées et incomplètes, menant à divers recours juridictionnels. Pour le service du médiateur, le risque est réel de se voir cantonné à un rôle purement informatif et pédagogique, sans possibilité d'action pour une meilleure administration, comme c'est le cas pour

les conseils de recours. En laissant aux autorités administratives un pouvoir créatif dans l'interprétation de leurs pratiques, une plus grande responsabilité par la reconnaissance d'un vrai pouvoir de décision (et pas seulement d'exécution) et un droit à l'erreur, le service du médiateur pourrait jouer pleinement son rôle de médiation, gardien d'une bonne administration.

Ces éléments doivent nous permettre de développer une intermédiation interne à la Communauté française et externe entre les différents niveaux de pouvoirs, par exemple en cas d'erreur d'un tiers public, afin de réduire les aléas et incertitudes concernant la vie des citoyens, par un meilleur esprit de collaboration et de coopération dans la sphère publique.

Malgré le fait que ne sont opposables aux administrés que les normes législatives, décrétales, réglementaires et les circulaires publiées au Moniteur, le service du médiateur interroge l'Administration sur la faisabilité et l'opportunité de rendre l'accès aux circulaires du Gouvernement plus aisé afin de garantir l'information la plus complète et la plus pratique.

Même si nous saluons l'effort récent fait quant à l'accessibilité du site internet des circulaires de la Communauté, il serait sans doute utile de l'améliorer encore, en prévoyant par exemple un accès par mots-clés ou plusieurs modes d'accès aux documents comme cela existe pour le site CDADOC. Dans cet esprit de transparence et d'information, une actualisation régulière ainsi qu'une base de données plus conséquente seraient nécessaires.



Deux écueils à surmonter

A. La parcellisation de la Communauté française

La Communauté française, une et indivisible ?

De prime abord, la Communauté française, en tant qu'entité politique, ne semble pas être organisée autrement que les autres entités de pouvoirs (communautés, régions et Etat fédéral). Outre le Ministère, on compte des organismes d'intérêt public (ONE, Etnic, CGRI...), des services à gestion séparée (établissements scolaires de la Communauté française et internats...), une entreprise publique autonome à caractère culturel (RTBF)...

Au fond, cette structure n'est que le reflet de la réalité institutionnelle complexe de notre pays.

Mais au-delà de ce découpage classique, on distingue néanmoins une tendance de la Communauté française à une « parcellisation », division toujours plus poussée de ses services administratifs, au sens large, par la création incessante d'une légion de commissions, comités, organes de toutes sortes¹³ qui viennent complexifier davantage le paysage institutionnel communautaire en s'ajoutant aux autres déjà existants sans qu'il y ait nécessairement une adaptation adéquate de la structure. En outre, l'institution communautaire externalise une partie significative de l'exercice de sa compétence (Carte Senior, asbl d'aide aux détenus, acteurs culturels, organisations de jeunesse, centres sportifs...). De plus, en matière de médiation, on constate l'existence d'institutions similaires

(DGDE, médiation en milieu scolaire, service de médiation interne...) ainsi que l'attribution d'une mission de médiation à d'autres organismes (rôle de médiation dévolu aux commissaires du Gouvernement pour l'enseignement supérieur artistique, Bureau de Conciliation pour les usagers culturels au sein du Ministère...).

Par rapport à cet ensemble, quelle est la place du service du médiateur et quel rôle peut-il jouer alors que la définition des services administratifs vis-à-vis desquels il est compétent (art. 1 du décret du 20 juin 2002) ne colle pas ou alors très partiellement à la réalité de cette parcellisation ?

L'absence de clarté dans la définition de « services administratifs » ne permet pas toujours au médiateur de savoir s'il est habilité à agir. La parcellisation de l'Administration renforce encore ce flou juridique, tant en ce qui concerne le service de médiation qu'en ce qui concerne l'administration, qui ne sait pas si tel service est soumis à son « contrôle ». De plus, la création de ces nouveaux organes peut aussi apparaître comme des concurrents du service du médiateur, visant à le déposséder de ses attributions.

Face à cette situation de doute, nous nous inscrivons dans une « pratique de l'essai ou de l'erreur » (en cas de doute, le service agit), application à l'action administrative d'un principe de précaution inversé, favorable par principe au citoyen. Ce primat renvoie également à la notion de « client du service public » où la satisfaction de la demande l'emporte sur la gestion interne de l'Administration.

¹³ Cfr. Liste de conseils, commissions, comités dans l'enseignement du 31 octobre 2002 disponible auprès du Ministère de la Communauté française.

Cette démarche doit permettre de faire adhérer à la fois les usagers et les fonctionnaires à la rencontre de l'intérêt général et à la satisfaction du bien commun. Elle sous-entend une responsabilisation des agents de la Communauté française partageant une certaine culture du marketing public.

Ainsi, à côté des modèles classiques d'organisation administrative, se dessine un modèle constitué de plusieurs réseaux dans lequel seul le partage d'une culture commune, basée sur la transparence, la bonne gouvernance, l'informatisation, la simplification¹⁴, peut maintenir la cohésion du système, cohésion dont le service du médiateur serait coresponsable.

Le rôle premier du médiateur est donc celui d'outil de recherche de solutions acceptées et acceptables par le système et les « citoyens-clients » dans leurs relations conflictuelles. Mais la responsabilisation de l'ensemble des acteurs de cette relation tripartite suppose un dépassement du rôle traditionnel assigné à chacun.

En plus de sa mission de résolution des différends sur le plan individuel, le médiateur agit également de manière plus globale pour améliorer le fonctionnement de ce système et tendre vers son équilibre. Par ses recommandations, il peut intervenir simultanément sur le plan individuel et sur le plan collectif, à la fois pour les usagers et pour l'Administration. Oserait-on même suggérer avec les usagers et avec l'Administration, dans le cadre de la recherche commune d'un équilibre optimal de la production de biens et services publics ?

De là, il recrée du lien organisationnel dans l'élément disparate qu'est la Communauté française, mais aussi du lien social entre des individus. Cette attitude rend alors possible un rétablissement de la confiance de l'utilisateur dans les institutions par la vulgarisation d'un système complexe.

Concrètement, le service du médiateur tente de recréer une certaine unicité dans l'appréhension de la Communauté française auprès du public.

En guise d'exemple, le service du médiateur a déjà recommandé à plusieurs reprises que les différentes composantes de la Communauté française produisent une information centra-

lisée, actualisée et univoque. Cette recommandation, comme bien d'autres, vise essentiellement à retisser les liens au sein de l'ensemble Communauté française.

B. L'erreur d'un tiers public

L'erreur d'un tiers public peut survenir au sein même de la Communauté française ou provenir d'autres entités.

Ainsi, une institution scolaire du réseau organisé par la Communauté française peut délivrer des informations erronées aux étudiants qui viennent s'inscrire, par exemple, en matière d'équivalences de diplômes.

Ainsi encore, un étudiant peut se voir privé d'allocations d'études parce que le CPAS responsable de son revenu d'intégration lui a fourni un document erroné.

Il nous paraît inconcevable que le citoyen soit ainsi pris en otage et fasse les frais d'une erreur qui ne lui est pas imputable, lui qui connaît si mal les méandres des administrations aux différents niveaux de pouvoir.

Or, vu la complexité du paysage institutionnel belge, il est très fréquent de voir des services relevant de différents niveaux de pouvoirs ou appartenant à des entités différentes, intervenir concomitamment dans une procédure administrative complexe.

Que peut faire le service du médiateur lorsqu'un service ne relevant pas de la Communauté française a commis une erreur au préjudice de l'administré, alors que le service administratif de la Communauté française ne fait qu'appliquer la réglementation, sans plus ?

Le service du médiateur doit permettre d'établir une meilleure connexion entre ces différents services pour « réparer » les conséquences néfastes au nom du principe de la bonne administration. Il tente ainsi d'intermédiaire et d'assurer une réelle plus-value dans le traitement et la résolution de certains dossiers.

¹⁴ Voir Rapport 2006 15 janvier 2007.

Le citoyen connaissant relativement mal les attributions de chaque entité, peu lui importe de connaître le degré d'action de chaque service dans le traitement de son dossier, mais il trouvera intolérable qu'on lui fasse supporter les conséquences d'une mauvaise coopération belgo-belge. Pour pallier cette absence de coopération et ce déni de responsabilité des administrations dans ces cas spécifiques, les médiateurs parlementaires ont une réelle plus-value à apporter pour améliorer le fonctionnement des services, sans qu'une faute soit imputable dans leur chef.

Il s'agit ici d'envisager toute solution permettant de résoudre un problème à la satisfaction des deux parties.

Dans cet esprit positif, une solution efficace pour sortir de l'impasse engendrée par la mauvaise coopération entre services administratifs est d'encourager le rôle d'intermédiation du service du médiateur et la collaboration effective entre médiateurs, comme nous l'avons indiqué à la fin du chapitre consacré au paysage de la médiation en 2005-2006.

Cette collaboration entre les différents services de médiation, en mettant en confiance le citoyen, permettrait de recréer le lien social et de renforcer l'unicité de la sphère publique.

Le médiateur apparaîtrait alors comme un outil de simplification de l'action administrative et prendrait son rôle premier de facilitateur, tant d'un point de vue individuel que collectif.

Par ses interventions, le service du médiateur de la Communauté française est d'abord un levier qui remet les choses en équilibre puisque dans la médiation administrative, les deux parties ne sont pas dans une position d'égalité.

Il agit aussi comme révélateur de l'importance tant des dysfonctionnements que des bonnes pratiques dans les rapports entre Administration et administrés.

Mais finalement, ces constats sont inévitablement renvoyés vers les mandataires politiques, qui sont aussi des tiers à la relation administration-administrés, et c'est à eux que revient la responsabilité de faire le meilleur usage de ces observations.



" Le service du médiateur tente d'intermédier et d'assurer une réelle plus-value dans le traitement et la résolution de certains dossiers. "

A N N E X E S



1. Le 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 Ier - 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 épiciènes, en vue d'assurer la lisibilité du texte, notwithstanding 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'acquiescer 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 ;

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable si la réclamation porte sur la manière dont le recours est géré ;

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 modifica-

tions 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.

2. Le règlement d'ordre intérieur du service du médiateur de la Communauté française

Approuvé par le Parlement le 20 janvier 2004

Publié au Moniteur belge le 12 février 2004

CHAPITRE Ier - Dispositions générales

Article 1^{er}. Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

Décret : le décret du Conseil de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française ;

médiateur : le médiateur de la Communauté française, assisté par le médiateur adjoint¹ ;

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 ;

Secrétaire général : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française ;

Fonctionnaire dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service du gouvernement de la Communauté française autre que le Ministère, un organisme d'intérêt public qui dépend de la Communauté française ou la RTBF

Art. 2. Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 14 du décret.

Il détermine les modalités du traitement par le médiateur des réclamations portant sur le fonctionnement des services administratifs visés à l'article 1^{er} dans leurs relations avec les administrés qui sont introduites auprès de lui conformément à l'article 15 du décret.

Art. 3. Conformément au décret, le service du médiateur a pour missions générales :

- de concilier les points de vue des réclamants et des services administratifs concernés et de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis. Le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés

¹ En vertu de l'article 2 du décret du 20 juin 2002, le médiateur est assisté par le médiateur adjoint. L'emploi de ces termes est épïcène.

est envisagé dans sa conformité aux principes de bonne administration, d'équité et de légalité ;

- d'adresser à l'administration ou au ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné ;
- de faire rapport de son activité au Conseil de la Communauté française, et, le cas échéant, de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le médiateur juge opportunes.

CHAPITRE II - De la saisine du médiateur

Art. 4. Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, peut, en qualité d'administré, saisir directement le médiateur dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec un service administratif visé à l'article 1^{er}.

La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.

Art. 5. Le recours au médiateur est gratuit.

Art. 6. § 1^{er}. Toute réclamation mentionne clairement :

- 1° l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.) ;
- 2° l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant ;
- 3° l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

§ 2. Le réclamant joint à sa réclamation :

- 1° la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation ;
- 2° dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même.

Par "démarche", il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, par le réclamant.

§ 3. Le réclamant doit avertir le médiateur de tout recours juridictionnel ou administratif en cours.

Art. 7. § 1^{er}. Les réclamations sont introduites en langue française.

Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans cette langue, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenter par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation écrite signée personnellement par le réclamant peut être adressée au médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue des Poissonniers 11-13, bte 7, à 1000 Bruxelles ;
- par télécopie au numéro suivant : 02/548.00.80 ;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@mediateurcf.be

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du service du médiateur sur rendez-vous (02/548.00.70) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en région de langue française.

La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le médiateur. Elle doit être datée et contresignée par le réclamant.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

§ 6. Lorsque le médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

CHAPITRE III - Du traitement de la réclamation

Art. 8. Le collaborateur désigné par le médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet et peut être soumis en l'état au médiateur.

Le réclamant a l'obligation :

- de transmettre toute information complémentaire demandée par le médiateur ;
- de s'abstenir, aussi longtemps que le médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Si ces conditions ne sont pas respectées, le médiateur peut mettre fin à sa saisine.

Art. 9. Conformément à l'article 16, § 3, du décret, lorsque la réclamation a trait à un service administratif doté par la Loi ou le décret de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Art. 10. § 1^{er}. Le médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue,
- 2° elle ne relève pas des compétences du service du médiateur telles que fixées par le décret ;
- 3° elle porte sur un différend entre un service administratif et un ou plusieurs de ses 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 ; toutefois, cette disposition n'est pas applicable si la réclamation porte sur la manière dont le recours est géré ;
- 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 futile ou manifestement non fondée ;
- 2° elle est déposée dans l'intention de nuire, car diffamatoire ou vexatoire ;
- 3° elle est identique à une précédente réclamation déposée par le même réclamant, et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente réclamation ;
- 4° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

Art. 11. § 1^{er}. Le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.

§ 2. Si le médiateur décide de traiter la réclamation il informe, dans les meilleurs délais, le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 12. Conformément à l'article 18, § 8, du décret, le médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. Lorsque le médiateur suspend ou met fin à l'examen

d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables au service administratif concerné ou à des tiers.

Art. 14. Le médiateur peut coopérer avec d'autres médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

CHAPITRE IV - Des relations avec les services administratifs

Art. 15. § 1^{er}. Sans préjudice de l'article 19, § 1^{er}, du décret, permettant au médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les contacts entre le médiateur et les services administratifs en vue du traitement des réclamations se font préférentiellement par écrit, le médiateur pouvant cependant prendre des contacts oraux avec le fonctionnaire ou le service administratif compétent.

§ 2. Les modalités pratiques des relations du médiateur avec les services administratifs dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans un protocole d'accord conclu entre le médiateur, le Secrétaire général et les fonctionnaires dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment la détermination du fonctionnaire ou du service à contacter au sein du service administratif concerné, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, recommandation au service, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier,...), et les délais de réponses accordés aux services administratifs.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 18, § 2, du décret, habilitant le médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés :

sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le médiateur, le service administratif dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le médiateur paraît trop court au service administratif pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.

CHAPITRE V - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêt

Art. 16. § 1. Conformément à l'article 19, § 2, du décret, le médiateur peut, dans le cadre de l'information d'une réclamation, relever de son obligation au secret un membre du personnel d'un service administratif.

§ 2. Conformément aux dispositions du décret relatives au secret professionnel, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le médiateur présente au Conseil de la Communauté française ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le médiateur, le médiateur adjoint ou un membre du personnel du service du médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêt lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du médiateur prêtent serment, entre les mains du médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

CHAPITRE VI - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur

Art. 17. Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le médiateur et approuvé par le Conseil de la Communauté française, entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge .

3. Les relations extérieures

- 10/10/2005* Rencontre avec Madame Carine D'HAEMERS et Monsieur Emmanuel de PATOUL à l'ETNIC.
- 12/10/2005* Réunion à la Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers (CIRE).
- 17 et 18/10/2005* Participation à la 3^{ème} Conférence sur la Qualité des Services publics – Qualité et Enseignement.
- 20/10/2005* Réunion du Comité consultatif du Délégué général aux droits de l'enfant au sein du service du médiateur, suivie d'une rencontre avec les membres du service du médiateur.
- 25/10/2005* Réunion de travail avec Monsieur Léon ZAKS, Directeur général du Service général d'Audit, budgétaire et financier, le Service Allocations d'études et le Service des Personnels enseignants en vue du rapport 2005 du service du médiateur.
- 26/10/2005* Réunion de travail chez Monsieur Léon ZAKS, Directeur général du Service général d'Audit, budgétaire et le Services des Equivalences de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en vue du rapport 2005 du service du médiateur.
- 8/11/2005* Présence lors de la prestation de serment des médiateurs fédéraux, Madame Catherine De BRUECKER et Monsieur Guido SCHUERMANS.
- 9/11/2005* Réunion au cabinet du ministre de la Fonction publique et des Sports, Monsieur Claude EERDEKENS, sur le Code de déontologie et le plan d'action pour la simplification administrative.

18/11/2005

Participation à la présentation de l'Agenda 2006 des droits de l'enfant à la presse dans les locaux du Délégué général aux droits de l'enfant, Monsieur Claude LELIÈVRE.



© Michel Collinet

28 au 30/11/2005 Participation au 4^{ème} Congrès statutaire de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) organisé à Paris.

13/12/2005

Participation à la conférence-débat organisée par l'asbl DéClick à l'Hôtel de ville de Bruxelles sur le thème : « l'éducation scolaire, l'enseignement et les droits des enfants immigrés ».

22/12/2005

Participation à une conférence-débat organisée au Ministère de la Communauté française par la ministre-présidente, Madame Marie ARENA, en collaboration avec le Ministère sur le thème : « la motivation du personnel dans les services publics ».

3/01/2006

Participation à la réception de Nouvel An du Ministère de la Communauté française aux Halles de Schaerbeek.

6/01/2006

Rencontre avec Madame Martine LAHAYE, directrice de cabinet adjointe – Cellule Culture et Jeunesse au cabinet de la ministre Fadila LAANAN concernant la collaboration du service du médiateur au Code de respect des usagers culturels.

9/01/2006

Interview de la médiatrice par Madame Vanessa BOULARÈS, présentatrice de l'émission « Images à l'Appui » RTL-TVI sur le thème de la pension mixte (secteur public et secteur privé) d'un enseignant.

9/01/2006

Participation à la réception de Nouvel An du Parlement de la Communauté française, à l'invitation du greffier, Monsieur Christian DAUBIE.

10/01/2006

Déjeuner de travail entre les différents services de médiation institutionnels en Communauté française (Collège des médiateurs fédéraux, service du médiateur de la Région wallonne, service du Délégué général aux droits de l'enfant et service du médiateur de la Communauté française).

12/01/2006

Participation à la réception de Nouvel An organisée à l'Elysette à Namur par le ministre-président du Gouvernement wallon, Monsieur Elio DI RUPO.

12/01/2006

Participation à la réception de Nouvel An du Centre Démocrate Humaniste, à l'invitation de la présidente, Madame Joëlle MILQUET.

16/01/2006

Rencontre avec Monsieur Alain JEUHOMME, Commissaire du Gouvernement de la Communauté française.

17/01/2006

Réunion Grande Région chez le médiateur de la Région wallonne, Monsieur Frédéric BOVESSE, avec la médiatrice fédérale, Madame Catherine DE BRUECKER.

19/01/2006

Présentation du rapport annuel 2005 du service du médiateur à la presse, en présence du président du Parlement de la Communauté française, Monsieur Jean-François ISTASSE et du greffier, Monsieur Christian DAUBIE.



20/01/2006 Participation aux vœux 2006 organisés au cabinet de la ministre de l'Enfance, de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé, Madame Catherine FONCK.

26/01/2006 Réunion avec Monsieur Henry INGBERG, secrétaire général du Ministère de la Communauté française concernant le Code de respect des usagers culturels.

26/01/2006 Participation au jury d'examen – épreuve orale du médiateur communal de la Ville de La Louvière.

31/01/2006 Audition de la médiatrice sur le contrat de gestion de la RTBF en Commission de la Culture et de l'Audiovisuel du Parlement de la Communauté française.

1/02/2006 Interview de la médiatrice par Monsieur Edgar SZOC d'Alter Educ.

3/02/2006 Passage de la médiatrice sur Vivacité - émission « Appelez, on est là ! » - présentée par Monsieur Serge VAN HALLEWIJN.

6/02/2006 Interview d'un conseiller du service de médiateur par Madame Monique BAUS, journaliste à La Libre Belgique.

9/02/2006 Rencontre avec Monsieur Vincent POINT, directeur de cabinet adjoint du ministre Claude EERDEKENS - Cellule Fonction publique - E-Gouvernement - Informatique administrative - Simplification administrative.

21/02/2006 Interview de la médiatrice sur la chaîne régionale RTC Liège afin de présenter le service du médiateur.



21/02/2006 Rencontre avec Madame Michèle BRICHARD, secrétaire de la Commission d'Homologation - 1^{ère} section - Enseignement général de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire du Ministère de la Communauté française.

24/02/2006 Participation au colloque « Avons-nous encore besoin d'un tiers ? » organisé par Madame Elisabeth VOLCKRICK à Louvain-la-Neuve.

24/02/2006 Rencontre avec Madame Fabienne DENAYER de la Fédération des Etudiants francophones (FEF).

28/02/2006 Intervention de la médiatrice au colloque « Parole donnée aux médiateurs » à l'UCL.

2/03/2006 Présentation du service du médiateur à la conférence organisée par l'Agence de Développement Local de Comines – Warneton.

8/03/2006 Rencontre avec Madame Yamina GHOU, secrétaire générale de la Confédération des Organisations de Jeunesse (COJ).

9/03/2006 Rencontre avec Monsieur Ahmed LAAOUEJ, directeur de cabinet du ministre Claude EERDEKENS et Monsieur Vincent POINT, directeur de cabinet adjoint.

10/03/2006 Présentation du service du médiateur à la réunion de coordination de la Fédération des Centres de Jeunes en Milieu populaire (FCJMP).

15/03/2006 Participation à la journée du 15^{ème} anniversaire du décret de l'Aide à la Jeunesse organisée à l'initiative de la ministre Catherine FONCK sur le thème : « Itinéraire d'une (r)évolution » à Mons.

17/03/2006 Participation à la conférence du Réseau des médiateurs de la Grande Région sur le thème : « La Médiation : vers une citoyenneté transfrontalière renforcée » au Parlement wallon.

21/03/2006 Rencontre avec le Groupe CDH du Parlement de la Communauté française, à l'invitation de Madame Anne-Marie CORBISIER, présidente du groupe.

23/03/2006 Participation au colloque « Services publics et mutualisation informatique : de la théorie à la pratique » au Parlement de la Communauté française.

30/03/2006 Participation au colloque « Simplifier l'Administration publique : un défi de qualité organisé par l'Unité d'enseignement et de recherche « sciences administratives » - Haute Ecole Francisco Ferrer.

31/03/2006 Présence à la présentation du rapport annuel 2005 du Collège des médiateurs fédéraux à la Chambre des Représentants.

11/04/2006 Présence à la conférence de presse de présentation du rapport annuel 2005 du Service de médiation des Pensions.

11/04/2006 Rencontre avec Monsieur Jean-Philippe DUCART de Test-Achats.

12/04/2006 Interview de la médiatrice par Madame Marie VERDY pour « La Plume du Coq », publication du Ministère de la Communauté française.

19/04/2006 Présentation du rapport annuel 2005 du service du médiateur à la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport du Parlement de la Communauté française, sous la présidence de Monsieur Pierre WACQUIEZ et en présence du ministre EERDEKENS.



25/04/2006 Présentation du service du médiateur à la Confédération des Organisations de Jeunesse Réformatrices (COJR).



26/04/2006 Rencontre avec le Service Jeunesse de la Direction générale de la Culture du Ministère de la Communauté française, Monsieur Charles-Yvon GÉRARD et son équipe.

28/04/2006 Présentation du service du médiateur à la Fédération des Maisons de Jeunes en Belgique francophone (FMJBF).



28/04/2006 Rencontre avec le président, Monsieur Yves SCIEUR et les membres de la Commission de Déontologie de l'Aide à la Jeunesse – Direction générale de l'Aide à la Jeunesse du Ministère de la Communauté française.

2/05/2006 Interview de la médiatrice par Monsieur Pierre-François LOVENS, journaliste à La Libre Belgique.

2/05/2006 Rencontre avec le Groupe MR du Parlement de la Communauté française, à l'invitation de Madame Françoise BERTIEAUX, présidente du groupe.

3/05/2006 Rencontre avec Monsieur Jean-Pierre BAEYENS, président du centre ARTketing de la Solvay Business School/ULB.

4/05/2006 Présence à la présentation du rapport annuel 2005 du service de médiation auprès de La Poste.

4/05/2006 Participation au colloque « Politique-spectacle et télévision : en Communauté française aussi ? » au Parlement de la Communauté française.

16/05/2006 Rencontre avec le médiateur de la Région wallonne, Monsieur Frédéric BOVESSE et les médiateurs fédéraux, Madame Catherine DE BRUECKER et Monsieur Guido SCHUERMANNS au Collège des Médiateurs fédéraux.

23/05/2006 Présentation du service du médiateur à la Commission Consultative des Maisons et Centres de jeunes (CCMCJ).

- 2/06/2006* Conférence de presse au Parlement de la Communauté française afin de présenter les spots télévisés relatifs à la nouvelle campagne de communication du service du médiateur en présence du président du Parlement, Monsieur Jean-François ISTASSE et du greffier, Monsieur Christian DAUBIE.
- 6/06/2006* Réunion avec Monsieur Nicolas CRUTZEN, responsable Enseignement auprès de la Cellule juridique du cabinet de la ministre-présidente afin de discuter de la Commission d'Homologation.
- 8/06/2006* Passage de la médiatrice dans l'émission radio « Tout autre chose » présentée par Véronique THYBERGIEN sur le thème : « Médiation en Communauté française – le point » - La Prem1ère.
- 11 au 13/06/2006* Participation à la conférence européenne des Ombudsmans de l'International Ombudsman Institute (IIO) – Région européenne au Parlement autrichien à Vienne.
- 14/06/2006* Interview de la médiatrice par Monsieur Michael SCHAUB pour le journal de la Fédération des Etudiants francophones (FEF).
- 15/06/2006* Rencontre avec la Cellule Enseignement supérieur et Hautes écoles du cabinet de la Ministre Marie-Dominique SIMONET, Monsieur Luc DETROUX, conseiller juridique et Monsieur Th. ZELLER, conseiller hautes écoles.
- 15/06/2006* Rencontre avec Monsieur Jean-Pierre HUBIN, Administrateur général, et les fonctionnaires généraux de l'Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique.
- 21/06/2006* Présentation du service du médiateur à une délégation de représentants venant de Madagascar au Parlement de la Communauté française.
- 23/06/2006* Interview téléphonique de la médiatrice par Monsieur Xavier DISKEUVE, journaliste à Vers l'Avenir.
- 26/06/2006* Interview de la médiatrice par Monsieur Jean-François LAUWENS, journaliste au Soir.
- 27/06/2006* Présentation du service du médiateur à l'Assemblée générale du Conseil de la Jeunesse d'Expression française (CJEF).
- 28/06/2006* Présentation du service du médiateur au Conseil fédéral de la Fédération des Etudiants francophones (FEF).



- 28 au 30/06/2006* Visite au service du médiateur d'une délégation malienne et burkinabé, Monsieur Aboubacar SEDDICK DJIRE, secrétaire général et Monsieur Madani GUINDO, collaborateur au service du médiateur de la république du Mali ainsi que de Monsieur Marcel OUEDRAOGO du service du médiateur du Burkina Faso.
- 13/07/2006* Rencontre avec Monsieur Guy PARZIBUT de la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse du Ministère de la Communauté française.
- 11/08/2006* Interview de la médiatrice par Madame Gilda BENJAMIN pour « Plus Magazine ».
- 6/09/2006* Déjeuner avec Madame Françoise de THIER du service de médiation de la RTBF.
- 7/09/2006* Présentation du service à la sous-commission « information jeunesse ».
- 19/09/2006* Présence à la remise des prix du Parlement de la Communauté (jeunes artistes).
- 20/09/2006* Rencontre de l'équipe du service du médiateur avec Monsieur Michel GOMEZ, Commissaire du Gouvernement auprès des hautes écoles.
- 23/09/2006* Participation du service du médiateur à la journée organisée à l'occasion du 40^e anniversaire de la FAPEO (Fédération des Associations de Parents d'Elèves de l'Enseignement Officiel).
- 25/09/2006* Participation du service du médiateur à la première journée « qualité » du Ministère de la Communauté française.
- 26/09/2006* Participation à la réception organisée au Parlement bruxellois à l'occasion de la fête de la Communauté française.
- 27/09/2006* Réception à l'Hôtel de Ville de Bruxelles à l'occasion de la fête de la Communauté française.

4. Les permanences décentralisées communes

Bruxelles

Tous les jeudis de 9h à 19h (entre 17h et 19h : sur rendez-vous)
Service du médiateur de la Communauté française
Rue des Poissonniers, 11-13 (Métro Bourse)
1000 Bruxelles
02/ 548.00.70
Le médiateur fédéral tient ses propres permanences bruxelloises à la Médiature fédérale, rue Ducale 43 à 1000 Bruxelles (tél. 02/289.27.27), tous les jours de 9h à 17.

Charleroi

Les 2^e et 4^e mardis du mois, de 10h à 15h.
Espace Wallonie de la Région wallonne
Rue de France, 3
6000 Charleroi
071/ 20.60.80

Liège

Les 1^{er} et 3^e lundis du mois, de 10h à 15h.
Espace Wallonie de la Région wallonne
Place Saint-Michel, 86
4000 Liège
04/ 250.93.30

Marche-en-Famenne

Tous les 2^e et 4^e lundis du mois, de 10h à 15h.
Hôtel de Ville, Boulevard du Midi, 22
6900 Marche-en-Famenne
081/ 32.19.11

Mons

Les 2^e et 4^e jeudis du mois, de 10h à 15h.
Centre d'Information et d'Accueil de la Région wallonne
Rue de la Seuwe, 18-19
7000 Mons
065/ 22.06.80

Namur

Tous les jeudis de 9h à 19h.
Service du médiateur de la Région wallonne
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur
081/ 32.19.11

Arlon

Le médiateur fédéral et le médiateur wallon organisent également une permanence commune.
Tous les 2^e et 4^e mercredis du mois, de 10h à 15h.
Centre d'Information et d'Accueil de la Région wallonne
Rue de Diekirch, 37
6700 Arlon
063/ 43.00.30

Éditrice responsable : Marianne De Boeck, Médiatrice, rue des Poissonniers, 11-13 - Bte 7, 1000 Bruxelles