



# Rapport annuel

du service du médiateur  
de la Communauté française

2007

---

**PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

SESSION 2007-2008

---

**QUATRIEME RAPPORT ANNUEL  
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1<sup>er</sup> octobre 2006 au 30 septembre 2007)

Adressé au Parlement de la Communauté française

par

Marianne De Boeck

Médiatrice

et

Caroline Cosyns

Médiatrice adjointe



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

Monsieur le Président,

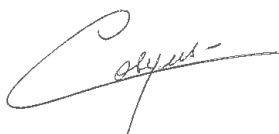
Conformément à l'article 21 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française, nous avons l'honneur et le plaisir de vous transmettre le quatrième rapport annuel du Service du Médiateur, couvrant la période du 1<sup>er</sup> octobre 2006 au 30 septembre 2007, intitulé "rapport 2007".

Avec votre permission, nous souhaitons dédier ce rapport à la mémoire du Secrétaire général de la Communauté française, Monsieur Henry INGBERG, qui dès le début du fonctionnement de notre service, a toujours marqué un réel intérêt pour la médiation. Au-delà de certaines divergences d'opinion, il était un lecteur attentif de notre rapport.

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

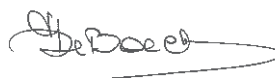
Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.

La Médiatrice adjointe,



Caroline COSYNS

La Médiatrice,



Marianne DE BOECK

# S O M M A I R E



---

**Introduction** ..... 6

---

**Première partie : activités et moyens du Service du Médiateur** ..... 8

1. Faits marquants de l'exercice

- 1.1 Un processus de qualité ..... 9
- 1.2 Aller à la rencontre des prescripteurs de médiation ..... 9
- 1.3 Le renforcement des collaborations entre médiateurs ..... 11
- 1.4 La coopération internationale ..... 13

2. Les principales difficultés rencontrées ..... 14

3. La gestion du service : moyens humains et financiers ..... 18

---

**Deuxième partie : analyse des dossiers 2006-2007** ..... 20

1. Bilan général et données statistiques ..... 21

2. Les grandes thématiques ..... 28

- A. Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire ..... 28
- B. Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur ..... 34
- C. L'homologation ..... 39
- D. Les allocations d'études ..... 41
- E. Les relations scolaires ..... 49
- F. Les personnels de l'enseignement ..... 57
- G. L'aide à la jeunesse ..... 64
- H. L'audiovisuel ..... 66
- I. La jeunesse et l'éducation permanente ..... 69
- J. Le sport ..... 72

3. Récapitulatif des recommandations 2007 ..... 74

---

**Troisième partie : Tableau récapitulatif des recommandations de 2004 à 2006** ..... 76

---

**Annexes** ..... 84

1. Présentation du Service du Médiateur ..... 85

2. Le décret portant création du Service du Médiateur de la Communauté française ..... 88

3. Calendrier des rencontres 2006-2007 ..... 92

# INTRODUCTION



Marianne DE BOECK et Caroline COSYNS

**N**otre premier rapport faisait état de la mise en place du service, de la définition de sa méthode de travail, de nos premiers efforts de communication, de l'établissement des contacts avec nos différents partenaires... et de considérations souvent critiques sur notre décret fondateur et sur le principe de l'équité.

Le rapport suivant évoquait des questionnements sur notre métier : étions-nous compétents pour telle ou telle instance ? Comment nous faire connaître sans heurter les agents des services administratifs ? Comment parler de médiation sans parler de conflit ? Comment donner une image positive de la Communauté dont nous sommes acteurs en dénonçant ses éventuels dysfonctionnements ?

A mi-mandat, nous avons livré plus sereinement nos réflexions sur l'information, la motivation des actes administratifs, la parcellisation de la Communauté... et le paysage foisonnant de la médiation, avec les nécessaires synergies qui se sont développées, parfois pour pallier le manque de collaboration entre services de différents niveaux de pouvoir.

Aujourd'hui, en vous présentant le rapport 2007, nous vous invitons à (re)découvrir un service désormais sur la voie de la maturité, inséré comme ses partenaires de l'Administration dans un processus continu d'amélioration de la qualité, soucieux d'être de plus en plus en prises avec les services, les cabinets et, surtout, son mandant : le Parlement de la Communauté française.

Un service qui, jour après jour, au fil des dossiers, développe son expérience et consolide son expertise, tant il est vrai que la société semble n'avoir jamais eu autant besoin du regard d'un tiers, neutre et indépendant, pour surmonter ses difficultés aussi bien dans la sphère publique que privée.

Deux logiques continueront à cohabiter dans notre dialectique : celle du réclamant individuel et celle de l'Administration qui rend un service public, donc collectif. Mais elles peuvent se rencontrer dans les recommandations plus générales que nous

formulons au-delà des questions ponctuelles, celles-ci n'étant jamais significatives, statistiquement parlant, sur la masse de dossiers traités : un millier par an pour le Service du Médiateur, 20.000 pour les équivalences de diplômes, plus de 120.000 pour la gestion des personnels de l'enseignement ou pour les allocations d'études.

Il s'agit là d'une limite essentielle de tout rapport d'activité qui réside dans le caractère non exhaustif de l'ensemble des cas présentés. Néanmoins, un cas mis en exergue peut représenter une question essentielle pour l'administré qui mérite dès lors d'être soulignée. De plus, si l'évocation de certains dossiers implique des choix et, par conséquent, une synthèse et une perte substantielle d'information, elle est toutefois compensée par la collégialité rédactionnelle et l'élaboration collective et participative de nos rapports.

A cet égard, nous tenons à remercier tous les collaborateurs du Service du Médiateur qui, à une époque particulièrement chargée, celle de la rentrée scolaire, unissent leurs talents et leurs efforts pour produire ce document en temps utile et de la manière la plus attrayante possible.

Nous vous proposons cette année un rapport moins volumineux dans un but de plus grande lisibilité et pour aller à l'essentiel. Comme le souhaitait souvent le secrétaire général du Ministère, Henry INGBERG, nous voulons « faire bref ». Nous éviterons ainsi les redites et ce que d'aucun pourrait qualifier de « ronronnement » du médiateur en évoquant des questions déjà traitées dans les rapports précédents et en stigmatisant indûment les services pourvoyeurs de réclamations, mais qui sont parfois aussi les plus innovants en matière d'accueil, d'information et de qualité.

Néanmoins, dans le but de donner au lecteur un aperçu global de notre travail au fil de ces quatre années, vous trouverez à la fin du présent rapport un tableau récapitulatif de toutes les recommandations formulées depuis la création de notre service et du suivi qui y a été apporté.



# 1<sup>ère</sup> PARTIE

## Activités et moyens du Service du Médiateur

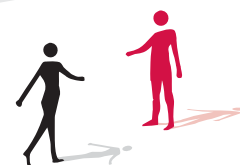
De gauche à droite,  
assis : Sara POCHET,  
Alexis DE BOE,  
Caroline COSYNS,  
Marianne DE BOECK,  
Sophie HEUCHAMPS,  
Michele INSALACO  
debout : Daniel VANPETEGEM,  
Stephan THIRION,  
Angélique DEWILDE,  
Jean-Marie LIENARD,  
Anne BERLAIMONT.  
Absente : Véronique DRUGMANT



Un exercice du Service du Médiateur de la Communauté française est ponctué de divers faits marquants. C'est, par exemple, la réception de réclamations particulières en fonction d'un contexte précis, telles que celles qui nous sont parvenues à l'occasion du docu-fiction de la RTBF « Bye bye Belgium » ; ou encore la prise de conscience d'effets pervers de nos propres recommandations comme celle émise pour l'envoi par recommandé des demandes d'allocations qui, dans un premier temps, a pénalisé les demandeurs qui n'avaient pas respecté la forme.

Mais avant de traiter ces questions liées aux dossiers, nous souhaitons mettre en avant quelques éléments particuliers qui ont aidé à développer, à renforcer la médiation. Processus de qualité au sein du service, actions renforcées avec les autres médiateurs parlementaires, coopération internationale... ont été au cœur de l'exercice 2006-2007.

Si ces événements nourrissent la médiation, son image, son action, nous souhaitons aussi faire part des difficultés rencontrées qui ne permettent pas toujours à la médiation de sortir tous ses effets. Enfin, les grands axes liés aux moyens humains et financiers du service seront décrits pour clôturer cette partie.



## Faits marquants de l'exercice

---

### 1.1 Un processus de qualité

Cet exercice a été marqué par un processus d'amélioration de la qualité interne, suite aux exemples du CAF (Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques) déjà initiés au sein du Ministère de la Communauté française et, notamment, dans des services avec lesquels nous sommes en relation étroite.

Amené à faire des recommandations pour améliorer le fonctionnement des services administratifs à partir des constats posés au départ des réclamations qui lui sont soumises, le Service du Médiateur a lui aussi voulu entamer un processus continu d'amélioration et s'est calqué sur le modèle retenu par le Ministère, son principal interlocuteur.

Avec l'aide d'un consultant, les agents du service se sont réunis à plusieurs reprises au cours du deuxième trimestre 2007.

Au terme du processus, une dizaine d'actions prioritaires ont été retenues qui seront mises en œuvre par des petits groupes pilotés chacun par un agent du service.

Les priorités retenues concernent notamment :

- l'intensification de la politique de partenariat avec l'Administration, les cabinets ministériels et le Parlement ;
- la définition d'une stratégie globale à court et à plus long terme en y intégrant l'aspect réseautage et la communication ;
- l'évaluation de la satisfaction des réclamants, ainsi que l'analyse de leur profil sociologique ;
- le développement de l'analyse quantitative des résultats avec un renforcement de l'adéquation entre analyse quantitative et qualitative ;
- le développement de la communication interne ;
- ...

Dans un premier temps et à la demande du personnel, le même consultant, après auditions individuelles, a établi de nouveaux descriptifs de fonction. Désormais, le personnel du service sera subdivisé en deux pôles, à savoir : d'une part les assistants de médiation (secrétariat, documentaliste et agent d'accueil) et d'autre part, les agents de médiation (les conseillers ou attachés qui assistent les médiatrices dans l'instruction des dossiers).

Les agents de médiation sont les suivants :

- Alexis DE BOE
- Angélique DEWILDE
- Sophie HEUCHAMPS
- Jean-Marie LIENARD
- Daniel VANPETEGEM

Les assistants de médiation sont les suivants :

- Anne BERLAIMONT
- Véronique DRUGMANT
- Michele INSALACO
- Sara POCHE
- Stephan THIRION

### 1.2 Aller à la rencontre des prescripteurs de médiation

Outre les opérations communes avec d'autres médiateurs mentionnées plus loin, le service a décidé de concentrer sa communication sur les prescripteurs potentiels de médiation en Communauté française. C'est ainsi que des envois personnalisés sont adressés non seulement aux mandataires, mais

# 1<sup>e</sup> partie



Présentation du Service du Médiateur au Réseau Socialiste des Organisations de Jeunesse (RESOJ) le 20 décembre 2006



Présentation du Service du Médiateur au Conseil supérieur de l'Éducation permanente (CSEP) le 18 avril 2007

aussi à tous les acteurs de la Communauté dans ses divers champs de compétences (directeurs d'écoles, de CPMS, musées, bibliothèques, centres culturels, organisations de jeunesse ou d'éducation permanente...). Une nouvelle brochure de présentation et une nouvelle affiche ont été créées et sont mises à disposition de tous ceux qui souhaitent faire connaître notre service.

De plus, nous continuons notre politique de « réseautage » en nous présentant régulièrement dans les milieux de l'enseignement, culturels, sportifs et autres, via des exposés et des débats.

L'expérience de campagnes passées (affiches, insertions publicitaires humoristiques et spots vidéo passés sur les télévisions locales) nous a amenés à choisir des images et des textes corres-

pondant à notre charte graphique, identifiant la relation positive de dialogue entre le citoyen, l'Administration et la médiation.

Dans cette même optique de sensibilisation à la médiation, nous participons désormais au rendez-vous annuel du Salon Éducation, à la mi-octobre à Namur. C'est l'occasion pour nous de rencontrer un public particulièrement concerné : les personnels enseignants et assimilés, les directeurs et les futurs enseignants. On le sait, les réclamations concernant cette sphère de compétences comptent pour plus de 80 % de notre activité et nous pouvons ainsi dialoguer en direct avec des prescripteurs de médiation ou des réclamants potentiels, tout en partageant notre expérience avec le grand stand voisin du nôtre : celui du Ministère de la Communauté française représenté par différents services de l'AGERS.



Le Service du Médiateur a participé en tant que partenaire au PRO-J 2007. Il s'agit d'un petit CD-ROM distribué à 40.000 jeunes et également envoyé aux directions d'écoles et CPMS. Le PRO-J est également accessible toute l'année à partir du site du SIEP ([www.siep.be](http://www.siep.be)) qui est l'initiateur de cette action, mais également via [www.proj.be](http://www.proj.be). Six sujets concernant les jeunes y sont développés (*Continuer les études, Tu veux travailler, Etre acteur dans la société, La Culture c'est toi...*). Afin de contribuer à cet outil intéressant, divers apports de textes et compléments d'informations ont été apportés par notre service dans plusieurs chapitres du PRO-J...

### 1.3 Le renforcement des collaborations entre médiateurs

“ Le médiateur à votre écoute ” : une action de proximité et un guichet unique renforcé

Dès la mise en place de notre service, nous avons participé aux permanences décentralisées initiées par le médiateur wallon et auxquelles s'était déjà joint le médiateur fédéral. Ces perma-

nences communes se tiennent jusqu'à présent à Bruxelles, Liège, Namur, Charleroi, Mons et Marche en Famenne.

De ce fait, la saisine d'un dossier par un agent d'une médiation fait que celui-ci est automatiquement transmis au médiateur compétent.

Plus largement, il est aujourd'hui tout à fait courant dans la pratique des médiateurs parlementaires ou publics, de se transmettre automatiquement les dossiers qui relèveraient de la compétence d'un des confrères.

#### Semaine de la médiation

Cette année, face à la complexité institutionnelle de notre pays, les trois médiateurs parlementaires se sont unis pour offrir un guichet unique de la médiation à Bruxelles et dans les grandes villes wallonnes. Partant du constat que leurs missions et leurs rôles restent peu connus du grand public et que les permanences décentralisées méritent d'être renforcées, les trois médiateurs parlementaires de la Belgique francophone ont créé de concert « la semaine de la médiation ».



De gauche à droite, Madame Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française, Monsieur Frédéric BOVESSE, Médiateur wallon et Madame Catherine DE BRUECKER, Médiatrice fédérale

# 1<sup>e</sup> partie

Du 3 au 6 octobre, un bus anglais a sillonné la Wallonie et Bruxelles en faisant étape à Liège, Charleroi, Mons, Namur, Nivelles et Bruxelles, dans les centres ou les lieux d'activité de ces villes. Arborant le slogan « le médiateur à votre écoute », les trois médiateurs et leurs équipes se sont mis à la disposition du citoyen pour les informer de l'existence de leurs services, de répondre à leurs questions et d'enregistrer leurs éventuelles réclamations.

Afin de renforcer l'action, la visibilité et la cohérence de la médiation, le médiateur francophone pour les pensions et le médiateur de la ville de Charleroi ont également été invités à participer à l'action de façon ponctuelle.

En développant une idée originale et en dépassant ainsi le processus classique de rencontre dans les bureaux, cet événement de proximité et d'information a permis d'entrer en contact direct avec plus de 5.000 citoyens, d'obtenir une couverture médiatique importante relayant le message de services utiles, à l'écoute des citoyens, accessibles et disponibles et simplifiant la vie des administrés dans leurs démarches (guichet unique). Un partenariat avec la RTBF a été mis en oeuvre afin de diffuser l'émission « Appelez on est là » en direct du bus.

Souhaitant toujours renforcer la collaboration avec les mandataires de tous les niveaux de pouvoir, ceux-ci ont été invités à rencontrer les médiateurs lors du passage du bus. Plusieurs d'entre eux sont venus saluer l'initiative citoyenne.

Les résultats de l'opération sont tangibles : plus de 5.000 contacts directs, des demandes d'informations et des réclamations en forte hausse en octobre et novembre, doublement de la consultation du site internet [www.mediateurcf.be](http://www.mediateurcf.be). À noter également que le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) (voir ci-dessous), référencé sur les divers supports diffusés lors de l'action, a lui aussi connu un taux de fréquentation plus élevé.

Finalement, un autre résultat de cette action a été le renforcement des liens entre les agents des équipes de médiation, augmentant et facilitant les collaborations et renforçant l'identité du métier d'agent de médiation parlementaire.

## Un site-portal commun

Pour faciliter la compréhension du citoyen et lui permettre de savoir plus aisément à quel médiateur il doit s'adresser pour tenter de solutionner son problème, un site-portal baptisé



www.ombudsman.be a été inauguré à l'initiative de la Concertation Permanente des Médiateurs et des Ombudsmans (CPMO), qui réunit les médiateurs parlementaires du Nord et du Sud du pays, les médiateurs publics, certains médiateurs locaux et certains médiateurs privés.

Sur base de mots-clés, il est possible d'entrer immédiatement en connexion avec le médiateur compétent pour traiter le problème qui lui sera soumis.

Ce site-portal a été longtemps en gestation, mais constitue aujourd'hui un heureux aboutissement d'une collaboration entre médiateurs du Nord et du Sud du pays, quel que soit leur statut.

### Le Salon des Mandataires

La collaboration entre médiatures a également été renforcée à l'occasion d'événements ponctuels.

Ainsi, les trois médiateurs parlementaires francophones ont participé ensemble au premier Salon des Mandataires publics à Marche-en-Famenne en février 2007.



### 1.4 La coopération internationale

A l'initiative du médiateur de la Région wallonne et en collaboration avec le médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, nous avons participé à la concrétisation d'une action de coopération avec la République du Mali et celle du Burkina Faso, visant à installer au sein des médiatures de chacun de ces pays, le logiciel de traitement des réclamations conçu pour le Service du Médiateur de la Région wallonne.

Pour notre part, nous continuons à recevoir des stagiaires maliens pour les former à l'utilisation de ce logiciel.

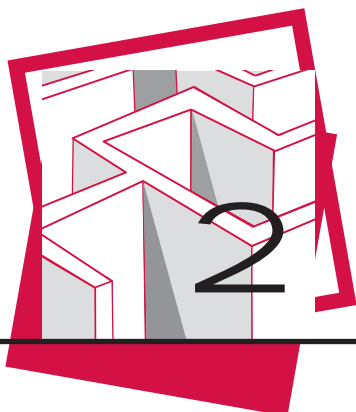


De gauche à droite : Frédéric BOVESSE (Médiateur wallon), Marc FISCHBACH (Médiateur du Grand-Duché du Luxembourg), Jean-Paul DELEVOYE (Médiateur de la République française), Marianne DE BOECK (Médiatrice de la Communauté française), Albert TEVOEDJRE (Médiateur du Bénin), Amina OUEDRAOGO (Médiatrice du Burkina Faso), Amadou Toumani TOURE (Président de la République du Mali), Fatoumata DIAKITE N'DIAYE (Médiatrice du Mali), Doudou NDIR (Médiateur du Sénégal)...

Dans ce cadre, la médiatrice a accompagné le médiateur wallon à l'inauguration de la nouvelle médiature du Mali et à la présentation du rapport de la médiatrice, Madame DIAKITE Fatoumata N'DIAYE. Cette action, également concertée avec la Direction des Relations internationales et l'Association pour la Promotion de l'Education et de la Formation à l'Etranger (APEFE), a permis l'installation de ce logiciel au sein de ces deux institutions, ainsi que la formation des personnels.

Nous avons également reçu Monsieur Albert TEVOEDJRE, le premier médiateur du Bénin, venu s'informer des conditions de mise en place d'un nouveau service. A l'avenir, nous aurons vraisemblablement le même type de collaboration qu'avec la médiatrice du Mali.





## Les principales difficultés rencontrées

### 2.1 La définition de notre champ de compétences

Comme nous l'avons mentionné dans notre tout premier rapport annuel, notre décret organique du 20 juin 2002 nous donne compétence sur les « services administratifs » de la Communauté française qui sont énumérés limitativement, à savoir : les services du Gouvernement, les organismes d'intérêt public, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

Nous notions déjà à ce moment que les autres médiateurs parlementaires étaient quant à eux compétents à l'égard des « autorités administratives ». Cette notion plus large est reprise de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, mais elle est aussi très fluctuante en fonction de la jurisprudence de la haute juridiction.

Nous proposons une formulation plus large pour redéfinir notre champ de compétences et, dans le rapport 2006, nous avons signalé que le décret du médiateur flamand avait substitué à la notion « d'autorité administrative » celle « d'instance administrative » qui devait assurer une plus grande sécurité juridique au travail du médiateur.

Par rapport à la définition de notre champ de compétences, on se souviendra que nous avons déposé en même temps que notre premier rapport, en janvier 2005, un rapport intermédiaire portant sur l'interprétation de l'article 16, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de notre décret stipulant que : « *une réclamation est irrecevable si elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1<sup>er</sup> et leurs agents pendant la durée de leur fonction.* ».

Suite à une remarque de la Cour des comptes, le Ministère nous a fait savoir qu'il considérait que les enseignants du

réseau organisé par la Communauté française étaient des agents de la Communauté et que, à ce titre, nous n'étions pas compétents pour régler leurs réclamations.

À l'opposé, nous considérons que les personnels enseignants et assimilés de la Communauté étaient des agents de leur propre service administratif visé à l'article 1<sup>er</sup>, c'est-à-dire de l'établissement d'enseignement au sein duquel ils travaillent et que, dès lors, nous étions bien compétents.

Cette question a été examinée au niveau de la commission parlementaire qui étudie nos rapports annuels. Toutefois, elle n'a pas fait l'objet d'un consensus et la commission avait décidé en 2005 de consulter des experts extérieurs. Depuis lors, la question est laissée en l'état.

Selon un *modus vivendi* convenu avec le Secrétariat général du Ministère, nous lui envoyons directement ces réclamations qu'il traite avec ses services en vertu de ses pouvoirs de recours hiérarchiques ou gracieux.

La question mériterait cependant d'être tranchée un jour ou l'autre...

### 2.2 La difficulté de faire connaître le service

Chaque année, à l'occasion de la fête de la Communauté française, la presse met en exergue le manque de lisibilité de l'institution. Le public interrogé peut difficilement citer ses compétences en dehors de l'enseignement. Dans ces conditions, il est d'autant moins aisé pour notre service de se faire connaître du public. Or, un service de médiation, qui est un outil de renforcement de la démocratie, n'a véritablement de sens que s'il est connu et utilisé par le public, ce qui permettra

véritablement à ce dernier de se réconcilier avec ses institutions et ses administrations.

Au fil des ans, nous avons consenti de nombreux efforts de communication qui se heurtent régulièrement à la difficulté de parler de médiation sans souligner exagérément les notions d'insatisfaction, de mauvaise administration, d'erreurs, de dysfonctionnements éventuels ; or, toutes ces mentions se rapportent au conflit et sont connotées le plus souvent négativement.

Par ailleurs, une autre difficulté réside dans la très faible application de l'article 3 de notre décret qui prévoit que : « tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public mentionne l'existence du Service du Médiateur ». A l'exception notable des services des équivalences, des allocations d'études ou de promotion sociale et des sites internet, cette mention est à notre connaissance peu reprise.

De même, nous avons demandé d'insérer la mention de l'existence du Service du Médiateur dans le Code de déontologie des services du Gouvernement de la Communauté française. Cela a bien été fait par l'arrêté du Gouvernement du 18 avril 2003, mais il introduit cependant une restriction : « cette (dernière) mention n'est nécessaire que dans le cadre des correspondances susceptibles d'entrer dans le champ de compétences du médiateur à l'occasion d'une réclamation ». Cette restriction nous a bien entendu laissés sur notre faim, puisque, de notre point de vue, il n'appartient pas aux services administratifs de déterminer ce qui rentre ou non dans notre champ de compétences.

### 2.3 Un rapport trop peu exploité

L'exercice qui consiste à rédiger un rapport, en sélectionnant et résumant des cas, en prétestant des recommandations avec l'Administration, en le mettant en page de manière attrayante, etc, est quelque peu frustrant.



Remise du rapport 2006 par Madame DE BOECK, Médiatrice, au Président du Parlement de la Communauté française, Monsieur Jean-François ISTASSE.

A gauche : Madame Caroline COSYNS, Médiatrice adjointe, à droite : Monsieur Christian DAUBIE, Secrétaire général du Parlement de la Communauté française.



Le rapport est remis chaque année au président du Parlement en présence de la presse qui, malheureusement, n'en fait pas grand cas tant il est vrai qu'elle est surchargée de rapports de médiateurs et que la résolution douce des conflits ne fait pas nécessairement recette.

Notre rapport est examiné avec intérêt, mais parfois avec un décalage temporel important, par la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport du Parlement. Nous savons qu'il est également « disséqué » par certains services de l'Administration qui nous font part de leur réaction et par certains cabinets ministériels. Mais au-delà de ça, le rapport annuel est un instrument au service du Parlement qui, à notre estime, ne l'utilise pas suffisamment, alors qu'il pourrait y trouver matière à des questions, des interpellations, des résolutions, des propositions de décret...

Par ailleurs, peut-être serait-il intéressant également de soumettre le rapport à la Commission Éducation puisque chaque année c'est cette compétence qui constitue la plus grande partie du rapport.

## 2.4 Les permanences décentralisées

Malgré tous nos efforts pour développer ce guichet unique, force est de constater que les permanences décentralisées à Namur, Liège, Charleroi, Mons et Marche-en-Famenne ne représentent qu'un pourcentage dérisoire des réclamations reçues par le médiateur de la Communauté française. Il est évident que nous poursuivrons nos efforts pour les faire mieux connaître et aussi par solidarité avec nos collègues du Fédéral et de la Région wallonne. Mais, à ce stade, la solution idéale ne nous est pas encore apparue.

## 2.5 Les délais de réponse

En octobre 2004, le service a signé un protocole d'accord avec le secrétariat général du Ministère de la Communauté française définissant le mode d'introduction des réclamations et les délais de réponse. Les dossiers sont toujours introduits par la voie hiérarchique, selon une logique de contrôle des services où peuvent se situer des nœuds de problèmes et de cohérence des réponses qui nous sont fournies. Toutefois, le passage aux différents niveaux hiérarchiques retarde considérablement l'arrivée des réponses dans certains cas.

De même lorsque le service utilise les procédures d'urgence, voire d'extrême urgence, les délais prévus dans ces cas très particuliers ne sont pas toujours respectés, ce qui peut mettre le réclamant dans une situation particulièrement difficile.

Les mêmes difficultés peuvent se rencontrer avec les cabinets ministériels que nous interpellons plus régulièrement, d'autres nous répondant très rapidement et nous suggérant des réunions de travail.

Les contacts avec les différentes administrations générales s'améliorent cependant au fil du temps et nous pensons que la perception que les agents ont du Service du Médiateur en sort renforcée. C'est ainsi que nous avons pu améliorer nos relations avec certains services de l'AGERS et l'AGPE au travers de réunions de collaborateurs et de contacts informels autorisés par la hiérarchie et nous avons pu nouer une collaboration intéressante avec les cabinets de la ministre-présidente et de la ministre de l'enseignement supérieur, en particulier.

Autre fait notable de l'exercice, l'excellente collaboration qui s'instaure avec les commissaires du Gouvernement auprès des hautes écoles et avec les délégués du Gouvernement auprès des universités. Dans un certain nombre de cas, ils sont intervenus directement pour permettre de résoudre les problèmes rencontrés. Enfin, on notera dans les progrès enregistrés que le Gouvernement a pris des mesures décrétales ou des arrêtés spécifiques pour solutionner des problèmes déjà anciens comme nous le mentionnons, par exemple, dans le chapitre consacré aux personnels de l'enseignement.

## 2.6 La suspension des délais de recours juridictionnels

Un problème s'est posé en matière d'allocations d'études dans la mesure où plusieurs personnes avaient introduit un recours auprès du Conseil d'Appel. Dès lors, l'Administration a refusé de répondre sur le fond aux interventions du Service du Médiateur car elle s'estimait momentanément désaisie du dossier.

Comme nous l'expliquons dans le chapitre consacré aux allocations d'études, au terme d'un examen approfondi des travaux parlementaires préparatoires à notre décret et notamment à l'article 17, le Service juridique du Ministère a consi-

déré que, si la suspension de l'action du Service du Médiateur vaut pour l'action pénale, il n'en va pas de même pour l'action civile et pour les recours introduits devant les juridictions administratives. Le secrétaire général s'est rallié à ce point de vue de telle sorte que désormais, il est clair que l'intervention du Service du Médiateur peut être menée en parallèle à ce recours.

Nous formulons d'ailleurs une recommandation en ce sens pour assurer la sécurité juridique de cette option, recommandation qui s'inscrit dans la suite de celle formulée en 2006 visant à suspendre les délais de recours pendant la saisine du médiateur<sup>1</sup> et qui s'inspirait directement de la suspension de la prescription du droit d'agir en justice inscrite dans le code judiciaire.

## 2.7 La lettre et l'esprit

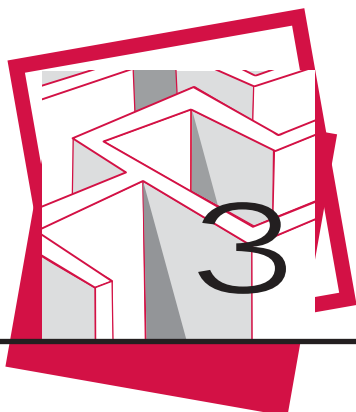
---

Dans le chapitre sur les allocations d'études, nous relatons la difficulté que nous avons eue avec le Service des Allocations d'études qui refusait d'instruire les dossiers qui n'avaient pas été introduits par voie recommandée. En l'occurrence, le service adaptait à la lettre une de nos recommandations et la réglementation qui s'en inspirait, mais n'en respectait pas l'esprit qui est de protéger le citoyen.

De temps à autre, nous sommes confrontés à une telle attitude de certains services qui, voulant à tout prix respecter à la lettre la réglementation, s'écartent ainsi de son esprit et ne préservent pas nécessairement les droits fondamentaux des citoyens.

---

<sup>1</sup> Rapport 2006 pages 22-23.



## La gestion du service : moyens humains et financiers

### 3.1 Le personnel

Pour mémoire, le Service du Médiateur est composé, outre la médiatrice et la médiatrice adjointe, de 10 agents, dont cinq agents de niveau A.

Ce personnel est statutaire et bénéficie d'un statut spécifique et de la carrière plane. Cependant, deux agents contractuels ont dû être engagés suite au détachement de deux agents, l'un rejoignant un groupe politique de la Communauté française et l'autre ayant demandé un congé pour raisons familiales.

### 3.2 La formation : pour et par le service

La plupart des collaborateurs du Service du Médiateur ont, durant l'exercice, participé à diverses formations et séminaires permettant de renforcer leurs compétences ou d'en acquérir de nouvelles dans des champs divers.

Le Service du Médiateur est également lui-même acteur de formation en accueillant et accompagnant des étudiants et stagiaires belges et étrangers.

#### Se former, échanger, se ressourcer...

Les participations à des formations thématiques, mais aussi à divers séminaires-colloques (en Belgique et à l'étranger), ont permis à l'équipe d'acquérir ou de renforcer de nouvelles compétences, de nourrir la réflexion sur le rôle de la médiation et d'échanger sur les pratiques des médiateurs, leurs manières de travailler. Diverses thématiques ont été abordées par les agents telles que la légitimité du médiateur, la qualité dans les services publics, le droit scolaire...

Deux agents ont obtenu en juin 2007 le « Certificat inter-universitaire en médiation », formation organisée conjointement par les Universités de l'Académie Louvain. Il s'agit d'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.

D'autre part, des formations plus pratiques ont été programmées durant cet exercice, centrées essentiellement sur les compétences informatiques généralistes et spécialisées.

#### Des stagiaires et étudiants de la Communauté française et d'ailleurs

Comme lors des années précédentes, le Service du Médiateur a ouvert ses portes à des étudiants universitaires, belges ou étrangers, désireux de découvrir la médiation institutionnelle et accessoirement, à la faveur d'un stage, de connaître une première expérience d'intégration dans le monde professionnel.

Pendant une semaine, au cours du mois de juin 2007, nous avons ainsi accueilli deux suissesses diplômées en droit (des Universités de Fribourg et de Neuchâtel) et en cours d'études spécialisées en médiation à l'Institut Universitaire Kurt Bösch, à Sion (Suisse).

Si nous espérons que le stage qu'elles ont effectué auprès de notre service leur fut profitable, nous avons, pour notre part, vu dans l'expérience de ces deux jeunes personnes, notamment en médiation pénale et en enquête administrative, l'occasion d'enrichir nos propres réflexions et pratiques.



Stagiaires suisses avec  
Monsieur Jean-Marie  
LIENARD, Conseiller au  
Service du Médiateur.

Un stage d'environ 90 heures, étalé entre le mois de septembre et le mois de novembre 2007, a également été effectué par une étudiante en dernière année de licence en droit à l'Université de Liège. Ici aussi, ce regard « neuf » porté sur notre travail fut, nous le pensons, l'occasion d'échanges mutuellement enrichissants.

Le Service du Médiateur a pris ces missions d'encadrement très à cœur. Aussi, la disponibilité que requiert un encadrement digne de ce nom, au regard du caractère relativement réduit de notre équipe, nous amènera à évaluer la possibilité de renouveler ce type d'opération. Nous sommes cependant conscients qu'outre l'intérêt qu'elle représente pour notre propre travail, cette ouverture contribue, modestement mais sûrement, à une meilleure connaissance de la Communauté française, au-delà de la notoriété du Service du Médiateur.

### 3.3 Les moyens financiers

La dotation du Service du Médiateur appartient à la division organique 01 qui est identique à celle du Parlement vu le caractère « para-parlementaire » de notre institution, véritable service collatéral du pouvoir législatif communautaire.

En 2007, notre dotation a augmenté de 25.000 euros pour s'élever à 1.250.000 euros.

On rappellera que nos crédits sont consommés principalement par les frais de personnel, les dépenses courantes de consommation et les campagnes de notoriété.

Nos comptes 2006, vérifiés par notre bureau d'expertise comptable, ont été examinés par la Cour des comptes selon l'article 12, § 1 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française. La haute instance n'a émis aucune remarque spécifique.

Le Ministère de la Communauté française continue à payer la location de nos locaux et des frais (directs et indirects) y afférents via des allocations budgétaires spécifiques des divisions organiques 10 et 13 du budget des dépenses 2007.

Dans un souci de saine gestion des finances publiques et vu l'état positif de notre solde de trésorerie, la médiatrice a effectué des placements dans des produits financiers de différentes entités publiques francophones. Elle a également envisagé une participation forfaitaire dans les frais couverts par le Ministère.

Vu les rôles dévolus au médiateur et au Bureau du Parlement par notre décret fondateur, on soulignera aussi que la gestion des ressources humaines du service dépend partiellement du Parlement que nous tenons ici à remercier pour sa précieuse collaboration.

# 2<sup>ème</sup> PARTIE



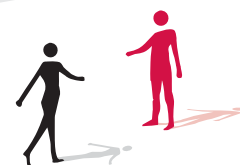
Nous sommes ici au cœur même du rapport qui situe l'activité annuelle du Service du Médiateur. Cette partie est divisée en deux grands chapitres.

Dans le premier, le lecteur trouvera une série de données statistiques générales qui donnent une vue globale du nombre de dossiers, de leur mode de réception et de leur ventilation par service administratif. Les chiffres concernent la situation au 30 septembre 2007.

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 2007 clôture cette partie.



## Bilan général et données statistiques

**A**u cours de l'exercice 2007, le Service du Médiateur a traité 1.000 dossiers, dont 946 nouveaux. C'est une hausse de 10,38 % par rapport à l'exercice 2006, qui en avait comptabilisé 906. Cette hausse est principalement due à la réception de 83 réclamations suite à la diffusion le 13 décembre 2006 par la RTBF d'un document-fiction annonçant la fin de la Belgique. Ces dossiers ont également une incidence sur le nombre de réclamations refusées (voir infra).

Cependant, tout en écartant ces 83 dossiers, le nombre absolu de réclamations augmente quelque peu car, comme lors de l'exercice précédent, nous constatons une diminution des demandes d'information écrites (de 243 à 183), ce qui représente proportionnellement au nombre total de dossiers une

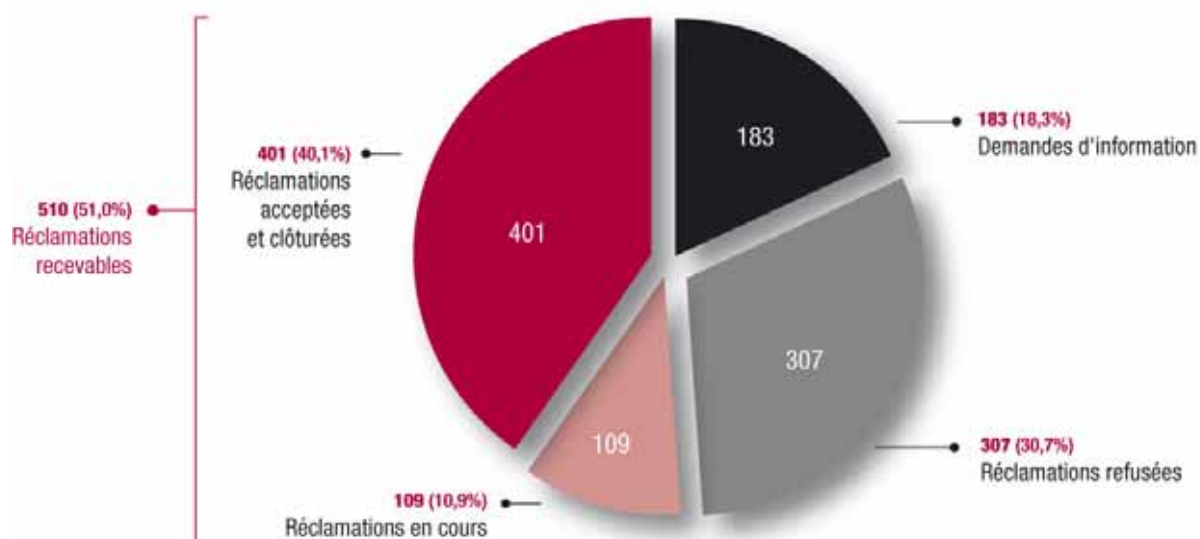
baisse de 19 % en 4 exercices. L'hypothèse d'une meilleure compréhension et connaissance par les citoyens de la mission du Service du Médiateur se trouve donc confortée.

Le nombre de réclamations introduites lors de cet exercice s'élève à 817, soit 81,70 % des dossiers, le solde étant donc les demandes d'information.

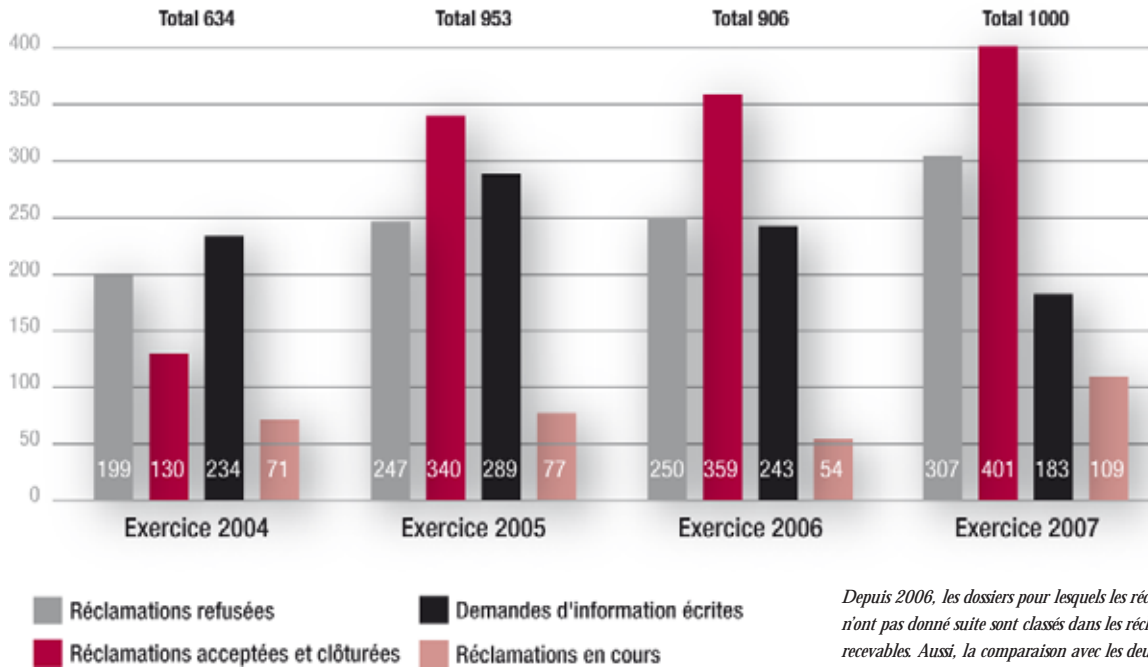
Parmi les 817 réclamations déposées, 307 réclamations ont été refusées dès leur réception au sein du Service du Médiateur et 510 réclamations ont été déclarées recevables.

Au 30 septembre 2007, 891 dossiers étaient clôturés et 109 réclamations étaient toujours en cours.

### Bilan général 2007 / Total 1.000 dossiers



Comparaison exercices 2004 - 2005 - 2006 - 2007



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

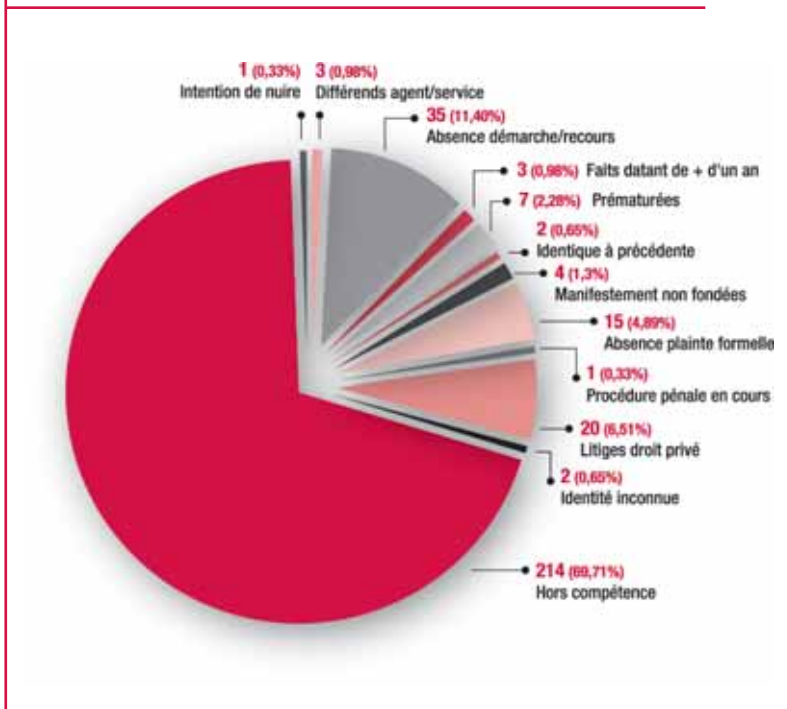
1.1 Réclamations refusées

En vertu de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 307 réclamations ont été refusées dès leur réception pour divers critères d'irrecevabilité :

- 214 réclamations n'entraient pas dans le champ de compétences du médiateur. Parmi celles-ci, les 83 réclamations relatives au document-fiction de la RTBF ;
- les 93 autres réclamations ont été refusées par le médiateur pour des questions liées à la forme.

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

Réclamations refusées / Total 307 dossiers

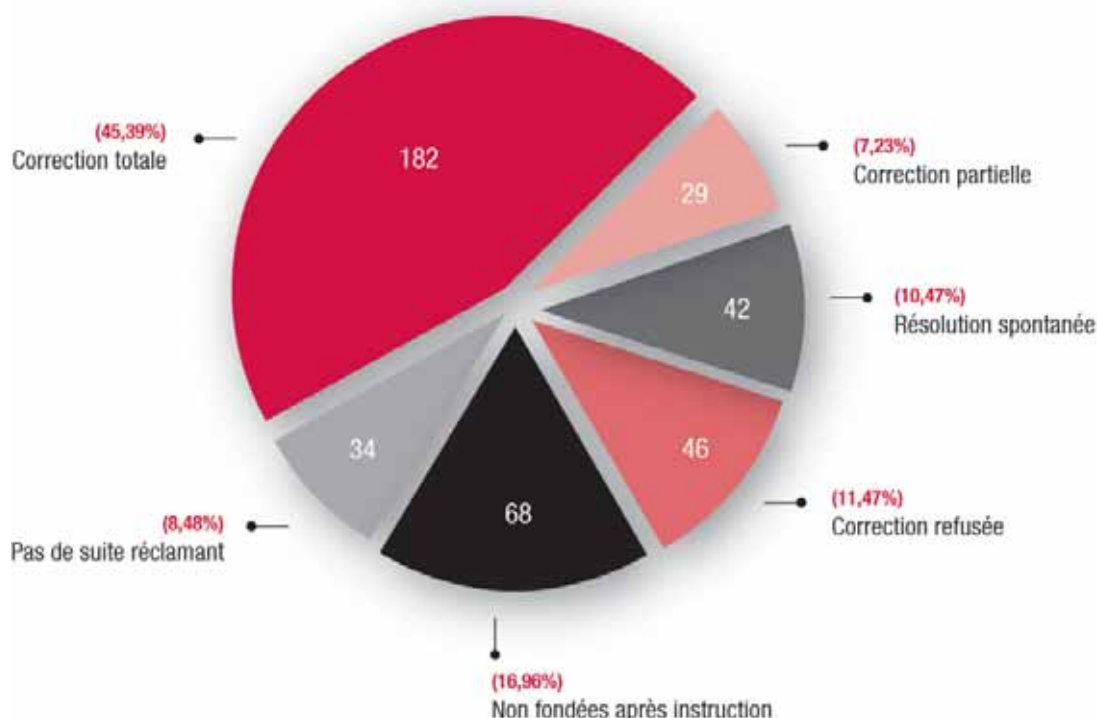


## 1.2 Réclamations acceptées et clôturées

S'agissant des 401 réclamations acceptées et clôturées (hausse de 11,70 %), 68 se sont révélées non fondées après instruction, 182 ont donné lieu à une correction totale, 29 ont donné

lieu à une correction partielle, 46 se sont vu refuser une correction et 42 réclamations se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier. Enfin, pour 34 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 401 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.

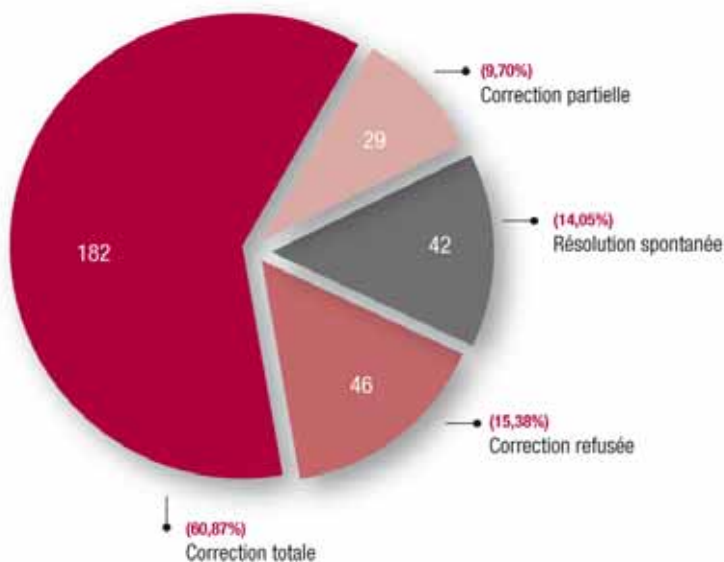
Correction refusée : la correction est « refusée » quand le médiateur recommande une révision de la décision, mais que l'Administration ne le suit pas.

Réclamation non fondée après instruction : elle 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.

### 1.3 Les demandes d'information en dehors du champ de compétences du médiateur

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 car nous répondons systématiquement aux citoyens qui font appel à nous, de manière circonstanciée.

Dans toute la mesure du possible, nous fournissons l'information nécessaire, même si la demande porte sur une matière très éloignée de nos compétences. Lorsque cette information nécessite une recherche trop importante ou une maîtrise spécifique de la matière, nous orientons les personnes concernées vers un autre médiateur ou, à défaut, vers l'interlocuteur le mieux à même de leur répondre.

Sur 1.000 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2007, 183 ont été répertoriés comme demandes d'information. Parmi elles, 141 concernaient des compétences gérées par la Communauté française et 42, des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir ou des litiges de droit privé.

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<sup>er</sup> dudit décret stipule en effet explicitement que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

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

Pour cet exercice 2007, ce sont près de 1.200 premiers contacts téléphoniques qui ont ainsi été recensés, dont 30 % ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

## 1.4 Réception des dossiers

Sur les 1.000 dossiers réceptionnés, 63,60 % des réclamants ont saisi le médiateur par voie écrite et 36,40 % par voie orale. Plus précisément le mode de réception des réclamations se répartit comme suit :

Voie écrite : 636 dossiers

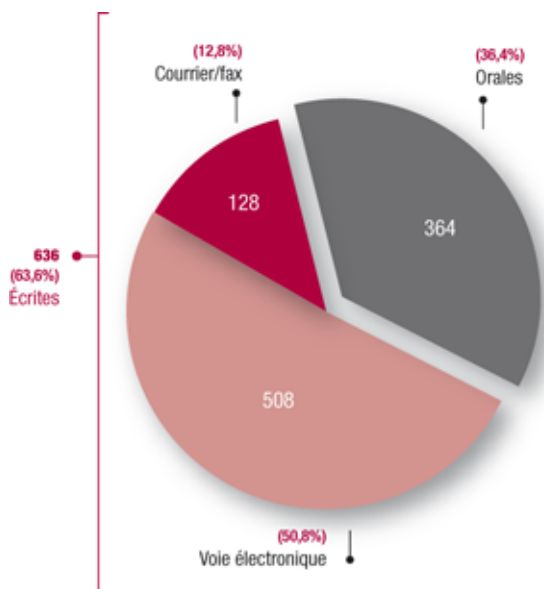
- courriel : 413
- formulaire en ligne du site internet : 95
- courrier : 104
- fax : 24

La plus grande partie des réclamations écrites sont déposées via internet.

Voie orale : 364 dossiers

- téléphone : 340
- à la médiature : 18
- permanences décentralisées : 6

**Réception des dossiers /**  
Total 1.000 dossiers



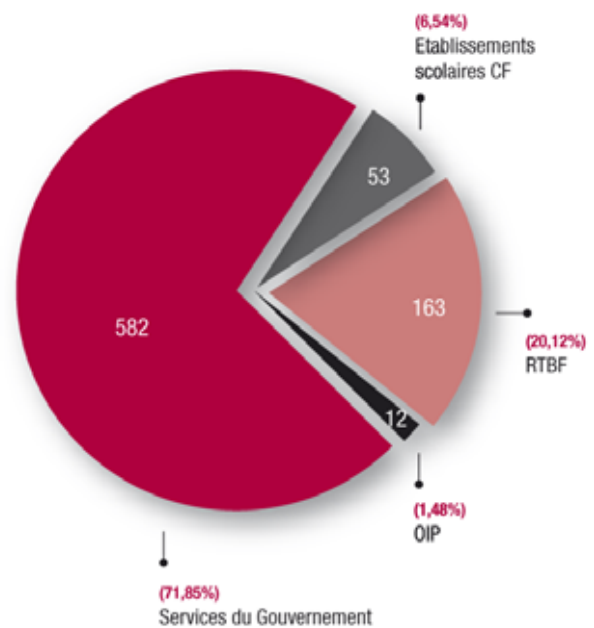
Les réclamations orales recueillies par téléphone sont « complétées », soit par un écrit, soit par une visite sur place de la personne. Cette façon de fonctionner respecte l'article 15 § 1<sup>er</sup> qui stipule que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place auprès du médiateur.

## 1.5 Répartition par service administratif

Sur les 1.000 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2007, 810 concernent un service administratif de la Communauté française au sens de l'article 1<sup>er</sup> du décret du 20 juin 2002 créant le Service du Médiateur.

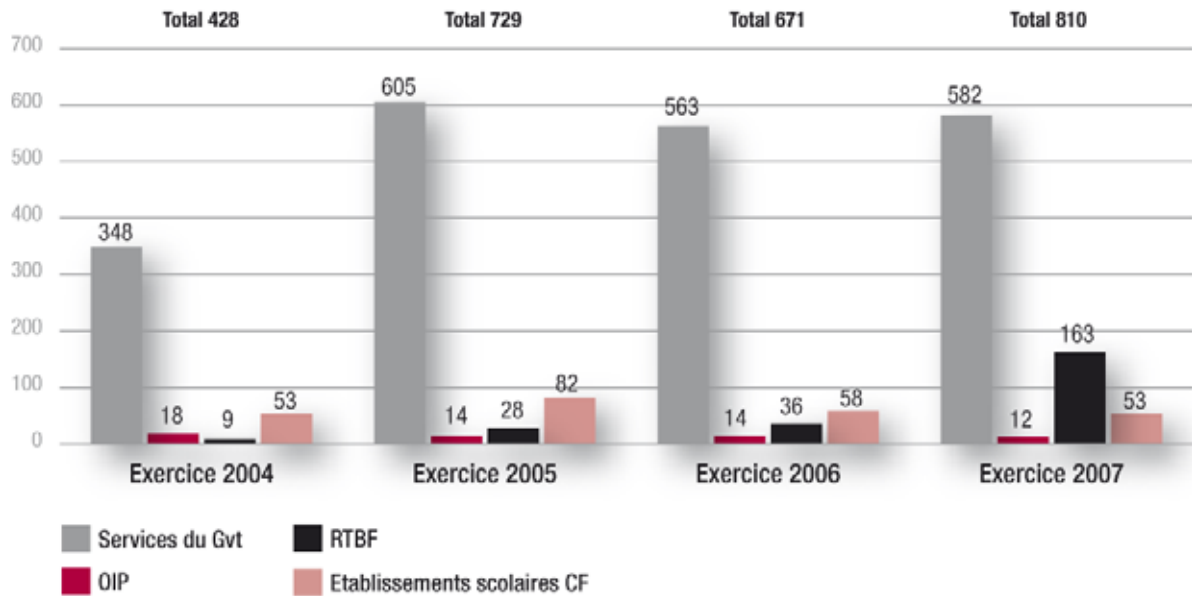
Parmi ceux-ci, 582 dossiers ont trait aux services du Gouvernement, 53 dossiers concernent des établissements d'enseignement organisés par la Communauté française, 163 dossiers la RTBF et 12 dossiers les organismes d'intérêt public.

**Services administratifs CF /**  
Total 671 dossiers



## 2<sup>e</sup> partie

### Comparaison exercices 2004-2005-2006-2007



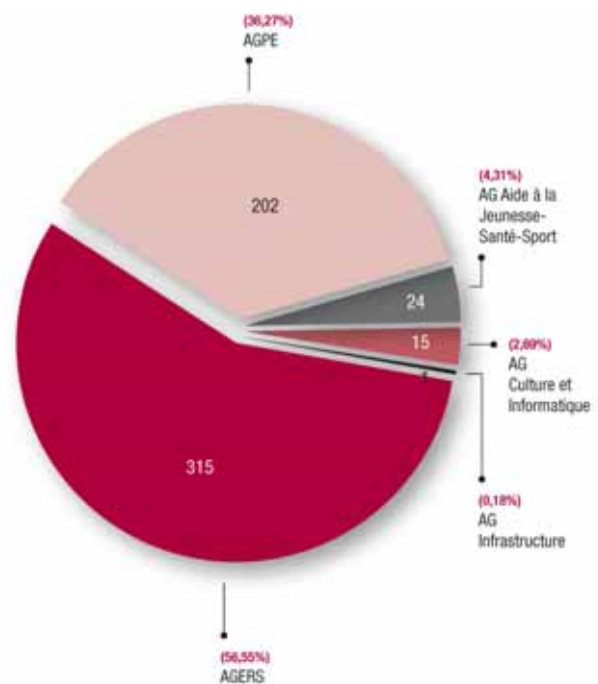
### 1.6 Le Ministère de la Communauté française

Comme les années précédentes, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 557 dossiers.

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

- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 315 ;
- Administration générale des Personnels de l'enseignement : 202 ;
- Administration générale de l'Aide à la jeunesse, de la Santé et du Sport : 24 ;
- Administration générale de la Culture et de l'Informatique : 15 ;
- Administration générale de l'Infrastructure : 1.

### Ministère CF / Total 557 dossiers



## 1.7 Les autres services du Gouvernement

Pour les autres services du Gouvernement, seuls 25 dossiers ont été ouverts, dont 24 concernent les cabinets ministériels.

## 1.8 Les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française

Parmi les 53 dossiers, 28 concernent l'enseignement secondaire, 17 l'enseignement supérieur, 3 l'enseignement fondamental, 2 l'enseignement de promotion sociale, 2 l'enseignement artistique et les académies et 1 l'enseignement spécial.

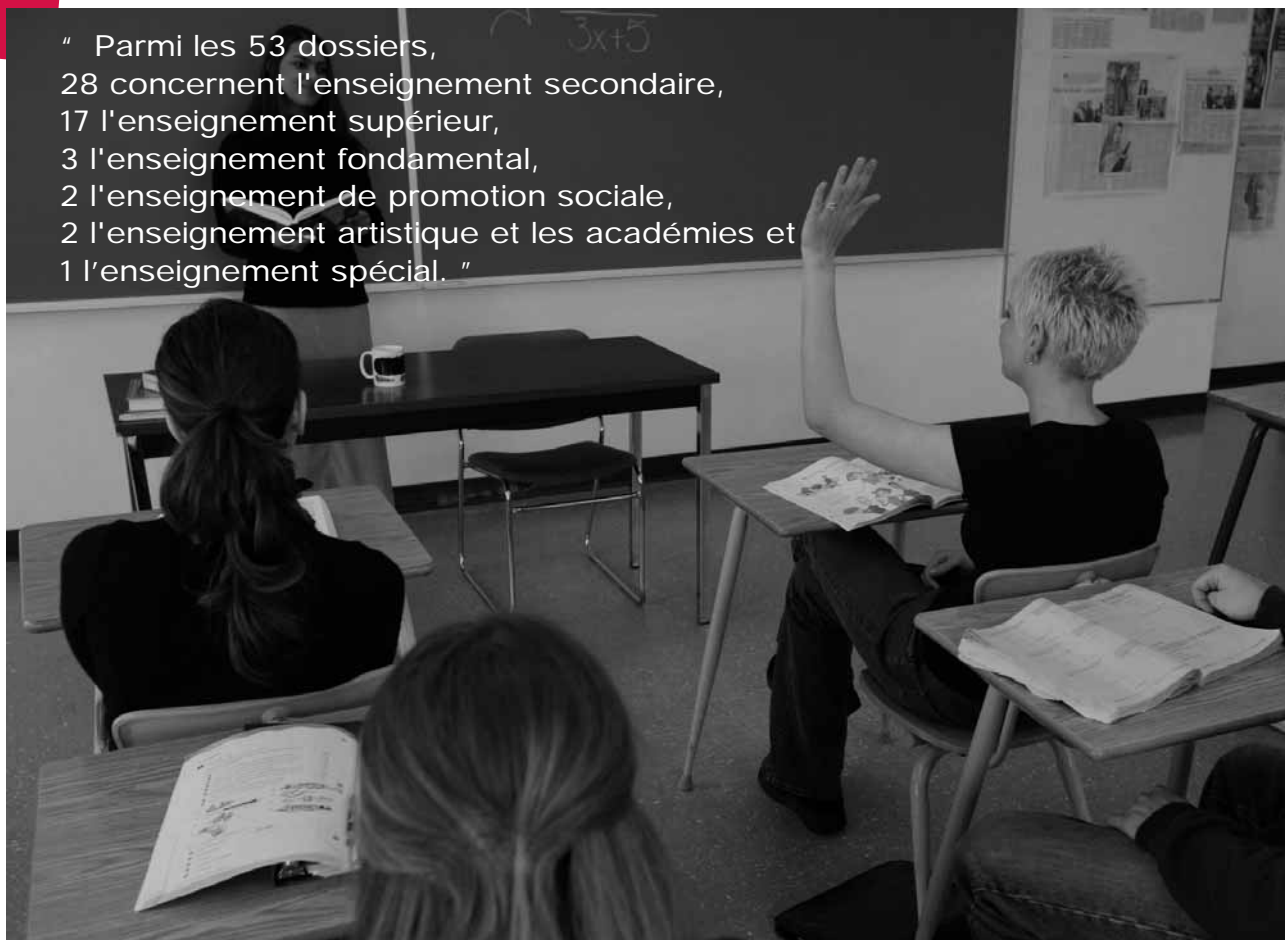
## 1.9 Les organismes d'intérêt public

Seulement 12 dossiers concernent les OIP, dont 6 se rapportent à l'ONE et 6 au CGRI.

## 1.10 La RTBF

Malgré les 83 dossiers « document-fiction », une hausse sensible de dossiers concernant la chaîne publique a été constatée, passant de 36 à 163 dossiers.

“ Parmi les 53 dossiers, 28 concernent l'enseignement secondaire, 17 l'enseignement supérieur, 3 l'enseignement fondamental, 2 l'enseignement de promotion sociale, 2 l'enseignement artistique et les académies et 1 l'enseignement spécial. ”





## Les grandes thématiques de cet exercice

**P**armi les 1.000 dossiers reçus, 567 se rapportent à l'enseignement en général, avec principalement des réclamations concernant des équivalences de diplômes (248 dossiers), des allocations d'études (112 dossiers), des problèmes d'inscriptions (79 dossiers).

Pour les personnels de l'enseignement et assimilés 116 dossiers ont été ouverts dont 53 concernent le statut administratif, 25 le statut pécuniaire, 19 les pensions et 19 des récupérations d'indus ou arriérés de salaires.

Les autres matières communautaires se partagent les dossiers restants. A noter que le nombre de dossiers ouverts pour la RTBF a fortement augmenté suite à la diffusion du documentaire « Bye bye Belgium ».

### A. Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

L'équivalence de diplôme de l'enseignement secondaire est le document 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 d'y travailler en se prévalant de ce diplôme.

#### Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Nombre total de dossiers : 226	
Demandes d'information	32
Réclamations en cours	24
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées	167
non fondées	28
pas de suite réclamant	8
fondées	131
Correction totale	86
Correction partielle	12
Correction refusée	14
Résolution spontanée	19

A titre d'information, et pour donner un aperçu de la charge de travail du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire, voici quelques chiffres éclairants, tirés du rapport de fonctionnement du service en 2006.

- 19.558 nouveaux dossiers traités par le Service des Equivalences ;
- 20.436 décisions d'équivalence délivrées ;
- 8.750 demandes d'informations complémentaires traitées ;
- 14.576 visiteurs reçus ;
- 23.932 appels téléphoniques reçus et traités.

Globalement, lors de cet exercice<sup>2</sup>, quelque 500 personnes ont approché le Service du Médiateur afin de lui faire part de leurs problèmes. Plus de la moitié d'entre elles ont reçu directement une réponse à leur question, leur permettant de continuer le processus de demande d'équivalence ou de suivi. Ces contacts n'ont pas été comptabilisés en tant que des dossiers par le médiateur.

Par contre, 226 réclamations ont été déposées et traitées par le Service du Médiateur. 131 d'entre elles ont été considérées comme fondées. Le nombre de réclamations est assez similaire aux exercices précédents.

Divers points énoncés dans nos précédents rapports se sont sensiblement améliorés (accessibilité, délais de traitement...). Sans être exhaustif, voici quelques éléments particulièrement intéressants développés ou renforcés par le Service des Equivalences : prise de rendez-vous en ligne, présence une journée à Paris et à Luxembourg des équipes pour permettre un dépôt direct des demandes, suivi de l'état de son dossier par internet et par ligne téléphonique, refonte des publications plus attrayantes et plus adaptées au public, formation des agents, démarche qualité du service...

Le Service des Equivalences cherche à placer au centre de son fonctionnement la qualité du service rendu au demandeur. A ce propos, lors de la 4<sup>e</sup> Conférence nationale sur la Qualité des Services publics, le Service des Equivalences a été retenu comme lauréat avec sa bonne pratique « Développement d'une démarche Qualité intégrée basée sur la communication comme clé d'action »<sup>3</sup>.

Ces éléments ont permis de diminuer pour une bonne part les difficultés des demandeurs. En effet, une personne mieux informée ne cherchera pas à joindre le service par téléphone, constituera sans doute mieux son dossier et libérera du temps pour les agents qui se consacreront à des tâches de gestion et d'analyse des demandes.

Malgré tout, un nombre de plaintes persiste pour diverses causes : des délais serrés pour rencontrer les impératifs d'inscription dans les hautes écoles et universités, un personnel en nombre insuffisant et non stabilisé, des dossiers complexes et des procédures administratives lourdes nécessitant l'action de divers acteurs.

Les motifs qui amènent les demandeurs à saisir le médiateur restent cependant identiques. Dans l'ordre décroissant : inaccessibilité du service (50 % des dossiers portent sur cet objet), complétude de dossier (30 %, dont copies certifiées conformes et preuves de paiement qui posent le plus de soucis au demandeur), délais et suivi de son dossier (30 %), contestation de la décision et motivation de celle-ci (20 %), refus de dérogation (5 %), restitution de documents scolaires (5 %), contestation des frais administratifs et du coût du duplicata (5 %).

A noter que le total en pourcentage est supérieur à 100 %, un réclamant pouvant exprimer deux objets de réclamation simultanés. C'est par exemple le cas lorsque le demandeur souhaite recevoir une information spécifique sur son dossier (notamment, précision sur la nature des pièces demandées), mais n'arrive pas à joindre le Service des Equivalences dans des délais raisonnables. Dans ce cas, la réclamation aura deux objets : complétude du dossier et inaccessibilité.

Pour les éléments d'analyse des causes liées aux réclamations, nous renvoyons le lecteur aux rapports précédents où ces problématiques ont été traitées de façon relativement détaillées. Aussi, des questions telles que l'accessibilité et l'accueil des citoyens, l'information active, les délais et le suivi du traitement des dossiers, les formes administratives, les questions de personnel ne seront plus directement abordées dans le présent rapport. Voyez à ce propos le tableau récapitulatif de nos recommandations.

<sup>2</sup> A noter que les bases des exercices ne sont pas totalement comparables. En effet, l'exercice pour le Service des Equivalences se base sur l'année civile, alors que le médiateur clôture l'exercice au 30 septembre. Les 226 dossiers référencés ont été comptabilisés entre le 1<sup>er</sup> octobre 2006 et le 31 septembre 2007.

<sup>3</sup> Ce service, de même que les deux autres lauréats, ont été sélectionnés pour représenter la Belgique lors de la 5<sup>e</sup> Conférence européenne sur la Qualité organisée à Paris en octobre 2008.

Ce chapitre traite des points suivants :

1. droits et devoirs de l'Administration et du citoyen ;
2. une démarche administrative à suivre scrupuleusement ;
3. des diplômés qui ne trouvent pas leur équivalent ;
4. les frais liés aux duplicata des décisions d'équivalence.

## 1. Droits et devoirs de l'Administration et du citoyen

Quand les réclamants saisissent le Service du Médiateur, ils mettent fréquemment en avant les devoirs de l'Administration reposant sur les principes de bonne administration que le service incriminé n'aurait pas suivis et, par là-même, l'injustice dont ils feraient l'objet (accessibilité, délais raisonnables, gestion consciencieuse du dossier...). Cependant, les réclamations ne sont pas toujours fondées. Dans ce cas, le médiateur en explique la raison au citoyen.

Il arrive en effet que le citoyen abuse de ses droits, les revendique à outrance jusqu'à bafouer parfois la diligence que l'Administration met en œuvre dans son dossier. C'est par exemple l'attitude de cet usager qui, après avoir fait agir le médiateur afin de dégager une solution pour récupérer ses documents scolaires originaux, n'effectuera pas la démarche personnelle nécessaire alors que le Service des Equivalences avait réagi et proposé un rendez-vous d'urgence durant une période où il est fortement sollicité.

Le médiateur dans l'exercice de sa mission veille particulièrement au respect des droits et des devoirs de chacun, qu'ils concernent l'Administration ou les citoyens. Si lors de ses interventions le médiateur peut pointer des éléments concernant le fonctionnement du service administratif, le rappel à l'administré de ses devoirs fait également partie de son travail.

## 2. Une démarche administrative à suivre scrupuleusement

La notion de dossier complet et les formes administratives des documents restent au centre de nombreuses réclamations introduites auprès du Service du Médiateur.

Chaque année, de nombreux 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 déclaré la réclamation 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 ou plaçant l'erreur d'un tiers.

Il est difficilement acceptable pour le demandeur que son équivalence ne soit pas valide pour l'année académique qu'il souhaite entamer à partir du moment où il 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. De son point de vue, il semble légitime qu'il puisse compléter son dossier sans que cela ne le pénalise. 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, certains chefs d'établissement n'attirent pas suffisamment l'attention des étudiants sur ce fait, faisant de la procédure d'équivalence une simple formalité administrative.

En effet, malgré les efforts déployés par le Service des Equivalences en vue de transmettre aux établissements supérieurs les informations sur la procédure correcte d'introduction d'une demande d'équivalence via notamment une nouvelle circulaire transmise chaque année à tous les réseaux, certains d'entre eux s'obstinent à réécrire cette procédure. Malheureusement, certaines erreurs ou interprétations se glissent dans les textes et peuvent pénaliser l'étudiant qui aurait suivi ce document remis par l'école.

### • Dossier 2007/869

Mon établissement m'a communiqué une mauvaise adresse

*Mademoiselle N. introduit par recommandé son dossier début juillet, malheureusement elle a adressé sa lettre à l'ancienne adresse du Service des Equivalences, Boulevard Pachéco, sur base des informations reçues par la haute école où elle doit s'inscrire. Elle a donc transmis dans les délais son dossier, mais à une adresse erronée. Le retour du courrier lui fait prendre conscience de l'erreur. Son second courrier arriva à la bonne adresse, mais hors délai.*

*L'intéressée a pourtant suivi scrupuleusement les informations données par l'établissement où elle devait s'inscrire et se trouve ainsi pénalisée. Cependant, la faute commise étant attribuée à un tiers, le Service du Médiateur a demandé un réexamen du dossier de l'intéressée auprès du Service des Equivalences sur base du document que l'école lui avait remis concernant la procédure à suivre qui datait de 2001. Le Service du Médiateur a également interpellé la haute école afin que celle-ci diffuse auprès des étudiants uniquement la circulaire qui est remise chaque année aux établissements afin de ne plus commettre ce type d'erreur.*

*Un mea culpa a été fait par la haute école reconnaissant sa faute et le Service des Equivalences a accordé la dérogation à l'étudiante qui a pu obtenir sa décision d'équivalence.*

Si l'erreur d'un tiers est prise en compte par le Service des Equivalences lorsque l'étudiant apporte la preuve écrite de ce qu'il avance, malheureusement nombre d'établissements continuent à diffuser des résumés de procédures ou, pire encore, à transmettre d'anciennes procédures obsolètes. Cette attitude démontre combien certains directeurs d'établissement peuvent prendre cette démarche administrative obligatoire particulièrement à la légère, alors qu'elle peut coûter une année à un étudiant qui ne sait pas toujours qu'il peut plaider auprès du Service des Equivalences l'erreur d'un tiers ou faire appel au Service du Médiateur pour l'aider dans cette démarche.

Une nouvelle fois, on ne peut que recommander de renforcer l'information univoque, grâce à la diffusion par les établissements des sources légales d'information dont les supports ont été multipliés ces dernières années par le Service des Equivalences.

D'autre part, l'appréciation de l'Administration quant au degré de complétude du dossier, et par là-même l'acceptation ou le rejet du dossier à l'année académique suivante, doit pouvoir être souple, limitant une sanction disproportionnée par rapport à une erreur commise.

### 3. Des diplômes qui ne trouvent pas leur équivalent

D'un pays à un autre, les parcours d'obtention de diplômes ne sont pas nécessairement les mêmes. Le Ministère de l'Éducation d'un pays peut reconnaître un type de diplôme au même titre qu'un autre, lui conférant ainsi les mêmes droits. Ce n'est pas pour autant que la Communauté française va déclarer ce

diplôme équivalent à celui émis en Communauté française. C'est le cas pour plusieurs diplômes français, notamment les baccalauréats obtenus par VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) ou les DAEU (Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires).

#### • Dossier 2007/630 Des diplômes sans équivalence

*Mademoiselle F. a introduit une demande d'équivalence de son diplôme d'accès aux études universitaires obtenu en juillet 2005 et s'est vu refuser toute équivalence. Elle saisit le Service du Médiateur trouvant la décision non fondée car sa meilleure amie a obtenu, un an plus tôt, une équivalence pour le même diplôme émis dans la même université.*

Etant donné qu'à une époque, une équivalence totale ou partielle, selon les cas, était fournie pour les diplômes obtenus par ce biais (accès à l'enseignement de type court pour le DAEU jusqu'en février 2005 et accès à tout type d'enseignement pour un baccalauréat obtenu par VAE), certains étudiants continuent à introduire leur demande d'équivalence d'un baccalauréat obtenu par VAE ou DAEU. D'autre part, diverses universités françaises, qui ont délivré ce type de diplôme, incitent les intéressés à demander leur équivalence à un CESS de la Communauté française, arguant que ces diplômes sont d'office équivalents. Ces demandeurs pensent avoir en poche un diplôme équivalent au baccalauréat français valide en tout pays et ne soupçonnent dès lors pas qu'un refus leur sera émis.

Dans les deux cas, l'équivalence ne peut plus être octroyée car, après une analyse minutieuse de ces types de diplôme, la Commission d'Homologation et le Service des Equivalences ont considéré que la formation suivie pour l'obtention du DAEU présente un déficit important au niveau des disciplines étudiées, ainsi qu'au niveau des heures de cours suivies par rapport à la formation menant à l'obtention d'un CESS organisée par la Communauté française. De plus, ce type de formation spécifique n'étant pas dispensée dans l'enseignement secondaire de plein exercice en Communauté française, aucune équivalence ne peut en tout cas être accordée par le Service des Equivalences de l'enseignement secondaire.

Pour ce qui est du baccalauréat français obtenu par VAE, une analyse spécifique a également été réalisée par ces services.



Reconnue par le code du travail français, la validation des acquis de l'expérience permet de faire reconnaître son expérience pour la délivrance d'un diplôme, un titre ou un certificat. Les acquis obtenus par expérience professionnelle, personnelle ou sociale – et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue – sont ainsi reconnus et mènent à une certification. Ainsi, des baccalauréats de type général obtenus par VAE sont également délivrés au nom de l'Etat sous la responsabilité du Ministère de l'Education nationale.

Cependant, cette pratique n'est pas applicable telle quelle en Communauté française. Dès lors, s'il s'avère que certains baccalauréats français délivrés via une VAE ne peuvent être reconnus comme équivalents à une formation menant à l'obtention d'un CESS en Communauté française, il est possible de faire valider ses compétences professionnelles par divers organismes qui délivrent des titres de compétences pour une trentaine de métiers. Aucune possibilité n'est toutefois offerte par ce biais pour obtenir l'équivalent à un CESS.

**Recommandation** : informer de façon active de l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS à partir de diplômes obtenus par validation d'expériences ou d'accès aux études universitaires.

Vu que ce type d'équivalence n'est plus octroyé par le Service des Equivalences de l'enseignement secondaire, une meilleure information devrait être fournie quant à l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS en étant détenteur d'un baccalauréat obtenu par VAE ou en étant détenteur d'un DAEU, notamment à travers le site internet du Service des Equivalences, dans la circulaire adressée aux hautes écoles et universités ainsi que dans le petit guide des équivalences.

Toutefois, à l'heure de Bologne, se pose la question de la possibilité de reconnaître ces diplômes, que ce soit au sein même des universités ou auprès des services du Ministère. La question est adressée en ce sens aux services concernés.

#### 4. Les frais liés aux duplicata des décisions d'équivalence

##### • Dossier 2007/460

Une équivalence à 174 €

*Monsieur N. a introduit une demande d'équivalence de diplôme avant le 15 juillet 2007. Sur le site internet du Service des Equivalences, on signale qu'une décision lui a été adressée en date du 10 novembre 2006. Cependant, l'intéressé prétend ne jamais avoir reçu ladite équivalence. Après avoir interpellé le Service des Equivalences par courriel afin d'obtenir sa décision d'équivalence, ce dernier lui répond qu'il doit payer 50 € pour un duplicata. Monsieur N. est mécontent de cette réponse car il ne comprend pas pourquoi il devrait repayer 50 € alors qu'il n'a, selon lui, jamais rien reçu. De plus, il s'est renseigné auprès de la poste en Tunisie et cette dernière n'a enregistré aucun courrier venu du Service des Equivalences à destination de son adresse.*

La seule alternative pour que cet administré obtienne son équivalence reste pourtant une demande de duplicata, moyennant l'acquittement de 50 € (article 9 ter de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi d'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers). Au-delà de ce cas précis, cette problématique pose la question de toute la difficulté reposant sur la perte éventuelle de certains courriers<sup>4</sup>, vu que les décisions d'équivalence sont envoyées par courrier simple.

Alors qu'en cas de courrier non réceptionné par le Service des Equivalences, le demandeur doit pouvoir justifier d'un envoi recommandé, ce dernier, lorsqu'il se trouve dans la situation inverse, en assurant n'avoir jamais reçu sa décision d'équivalence, ne peut faire entendre sa bonne foi comme seul argument et se voit obligé d'introduire une demande de duplicata. Sa décision d'équivalence lui coûtant alors au total 174 €.

Il est bien entendu que la gestion et le coût de l'envoi des décisions d'équivalence par recommandé seraient très difficiles à gérer vu le nombre de décisions émises chaque année. Mais peut-être faudrait-il explorer d'autres pistes pour le demandeur qui se retrouve dans cette situation, tout en restant vigilant

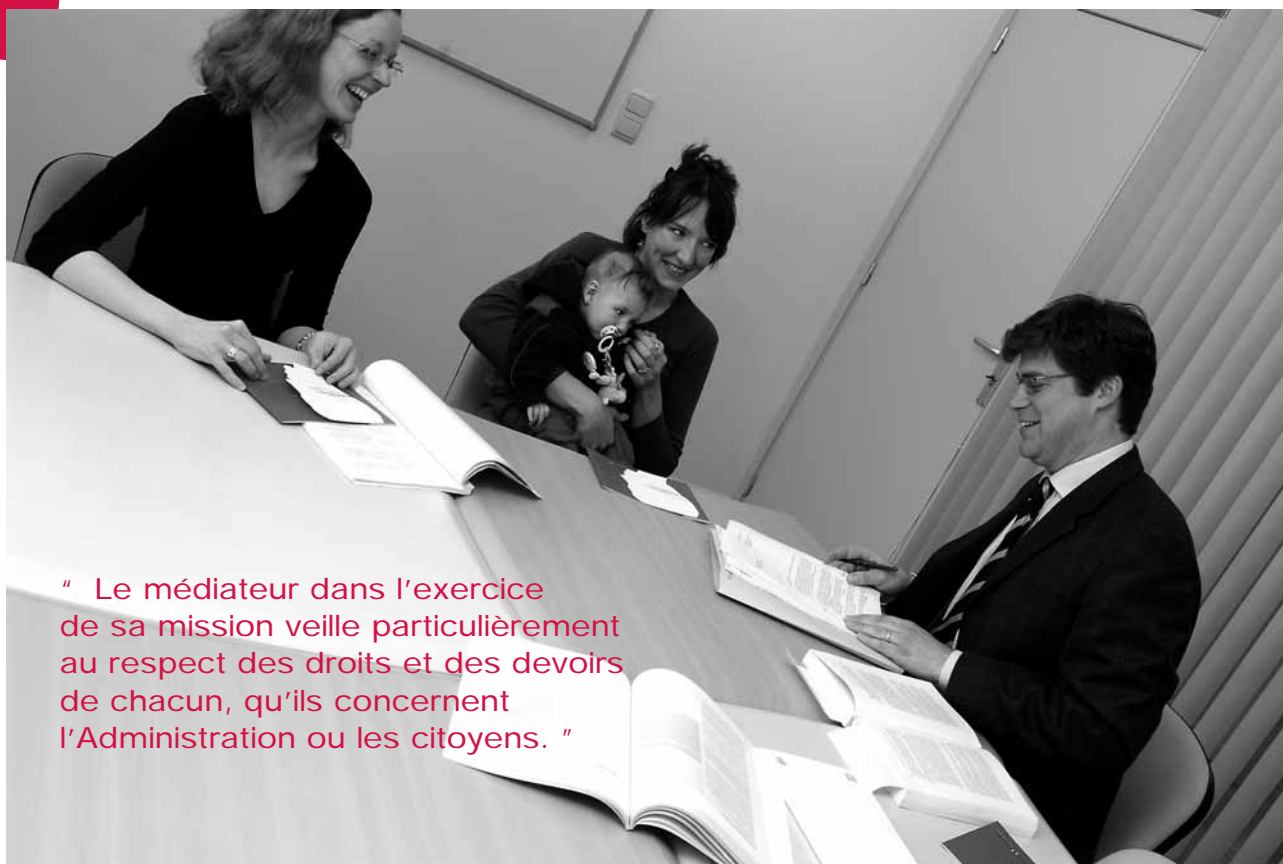
<sup>4</sup> Voir à ce sujet l'augmentation des réclamations portant sur la perte de courriers dont est saisi le médiateur de La Poste.

vis-à-vis des risques d'abus ou de fraude. Les principes de confiance légitime et de bonne foi pourraient être appliqués dans ces cas afin de ne pas faire porter la charge sur le demandeur.

L'article 9ter de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi d'équivalence de diplômes et certificats d'études étrangers ne devrait pas s'appliquer dans ces cas. En effet, la personne ne sollicite pas un duplicata de sa décision d'équivalence, mais bien sa décision d'équivalence qu'elle n'a jamais reçue. Aussi, si cette interprétation ne peut être suivie par l'Administration, le médiateur recommande de permettre une dispense du coût d'un duplicata.

**Recommandation** : dispenser du paiement du coût d'un duplicata les personnes qui n'auraient pas reçu leur décision d'équivalence.

Le médiateur recommande de préciser dans la circulaire annuelle<sup>5</sup> que la personne qui invoquerait la non-réception de sa décision d'équivalence dans un délai raisonnable ne serait pas considérée comme demandeuse de duplicata au sens de l'article 9ter de l'AR du 20.07.1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers. Cette interprétation lui offrirait ainsi la possibilité d'obtenir sa décision sans devoir payer 50 € supplémentaires.



" Le médiateur dans l'exercice de sa mission veille particulièrement au respect des droits et des devoirs de chacun, qu'ils concernent l'Administration ou les citoyens. "

<sup>5</sup> Concernant les équivalences de l'enseignement des titres d'études primaires et secondaires étrangers.

## B. Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur

Ce secteur demeure peu générateur de réclamations (22, contre 19 pour l'exercice précédent), ce dont tout le monde se réjouira.

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

Nombre total de dossiers : 22

Demandes d'information	7
Réclamations en cours	5
Réclamations refusées	1
Réclamations acceptées	9
non fondées	2
pas de suite réclamant	1
fondées	6
Correction totale	5
Correction partielle	1
Correction refusée	0
Résolution spontanée	0

Ces chiffres doivent être replacés dans le contexte du traitement des demandes d'équivalence de ce niveau d'enseignement par la Cellule des Equivalences, laquelle nous a fait parvenir les données statistiques suivantes (certains recoupements sont possibles) :

- demandes par voies électronique et postale : 5.500 ;
- appels téléphoniques : 13.000 ;
- visites : 4.300 ;
- décisions (octroi ou refus d'équivalence) : 750.

Malgré ces données chiffrées, il est illusoire de vouloir comparer les volumes de réclamations entre ce niveau d'enseignement et celui de l'enseignement secondaire, le rapport variant considérablement jusqu'à s'inverser suivant le paramètre choisi (décisions ou appels téléphoniques, par exemple).

De plus, ces chiffres ne tiennent pas compte de l'activité déployée en la matière par les établissements d'enseignement supérieur eux-mêmes.

Or, sans entrer ici dans tous les détails concernant tous les types d'enseignements concernés<sup>6</sup>, il faut rappeler que le demandeur d'équivalence devra généralement s'adresser soit à la Cellule des Equivalences du Ministère de la Communauté française<sup>7</sup>, pour une demande d'équivalence complète à un diplôme (de deuxième cycle), soit à l'établissement d'enseignement supérieur de son choix, pour une demande d'équivalence « partielle » à un diplôme délivré par cet établissement, lui permettant éventuellement d'y poursuivre ses études.

Dans le cas où la délivrance d'une équivalence complète ou partielle est impossible parce qu'il n'existe en Communauté française aucun cursus comparable à celui effectué à l'étranger par le demandeur, une « équivalence de niveau » (équivalence à un grade générique) peut, le cas échéant, être obtenue auprès du Ministère. Une telle décision est en quelque sorte la reconnaissance du caractère « sérieux » des études accomplies à l'étranger et peut à ce titre présenter une valeur ajoutée auprès d'un employeur potentiel en Belgique. Dans certains cas, elle peut même avoir un effet juridique appréciable<sup>8</sup>.

Bien que l'exercice fut plutôt « calme » dans ce domaine, on épinglera deux sujets qui ont principalement retenu notre attention. Le premier concerne les équivalences de diplômes étrangers de médecin, problématique qui s'est crispée depuis l'instauration d'un contingentement dans ces études en Communauté française, dû lui-même au nombre limité de délivrances d'agrégation INAMI.

Le second sujet concerne l'enseignement de promotion sociale, pour lequel l'Administration ne reconnaissait plus d'équivalence depuis plusieurs années. Elle a désormais convenu que cette position n'était juridiquement pas fondée, les normes applicables n'établissant aucune distinction entre l'enseignement de plein exercice et l'enseignement à horaire réduit : c'est en définitive le contenu de l'enseignement et ses effets de droit dans le pays de délivrance qui doivent être examinés.

<sup>6</sup> L'enseignement supérieur recouvre : l'enseignement universitaire, l'enseignement non universitaire de type court ou de type long, l'enseignement supérieur artistique, l'enseignement supérieur d'architecture et l'enseignement supérieur de promotion sociale.

<sup>7</sup> La compétence est celle du ou de la ministre fonctionnellement compétent-e, mais fait l'objet d'une délégation.

<sup>8</sup> Voyez notre rapport 2006, p.54, dossier 2006/219.

Accessoirement, la relation d'un dernier cas rencontré au cours de l'exercice témoigne de la méconnaissance que les établissements d'enseignement eux-mêmes peuvent avoir de leur compétence de délivrance d'équivalences partielles.

## 1. Les équivalences des diplômes étrangers de médecin

Autant préciser d'emblée que la problématique traitée ici n'a pas (encore ?) pu être réglée : des informations ont été recueillies auprès de l'Administration, une réunion s'est tenue au cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur à l'occasion de laquelle beaucoup de réponses ont été données, mais le Service du Médiateur recueille encore des demandes d'intervention similaires à celle rapportée ci-dessous. Or, dans de telles situations, chaque paramètre factuel peut modifier l'appréciation sur le caractère « juste » du sort réservé à la demande du citoyen.

Nous ne ferons donc ici que présenter, par le résumé d'un cas représentatif (quant à lui clôturé), la question générale dont le Service du Médiateur de la Communauté française a été saisi, et quelques-unes des sous-questions qu'elle a générées. Nous espérons être en mesure de rapporter ultérieurement les réponses qui auront pu y être données et qu'elles seront reconnues conformes non seulement au droit positif, mais aussi aux principes généraux du droit et à l'équité.

Nous devons toutefois reconnaître et voulons insister sur le fait que, si la problématique s'inscrit effectivement dans un cadre « général », les dossiers doivent être examinés au cas par cas.

### ► Dossier 2007/362

Un chirurgien diplômé d'une université de la Communauté française ne peut pratiquer l'art de guérir !

*Monsieur M. a décroché son diplôme de docteur en médecine à l'Université de Kinshasa en 1987. Ses formateurs étaient en partie des médecins belges ou diplômés en Belgique, de même que ses stages ont été supervisés par des médecins belges dans le cadre de la coopération belgo-zairoise.*

*Une fois médecin, le Docteur M. exerce son art au Zaïre pendant plus de dix années dans des centres médicaux et dans un hôpital public créé par des médecins belges, sous la supervision de médecins spécialistes tant belges que zairois. Pendant un an, il dirige même un centre de santé rural.*

*En 1998, le Docteur M. obtient une bourse de la Coopération technique belge lui permettant de commencer une formation partielle en chirurgie dans une clinique universitaire de Belgique.<sup>9</sup> Après une année de « probation », il est admis, en octobre 1999, à suivre l'enseignement dispensé par une université subventionnée par la Communauté française, menant au diplôme d'études spécialisées (DES) en chirurgie (6 ans). Il termine sa formation avec succès en septembre 2006, date à laquelle il obtient le grade de diplômé d'études spécialisées en chirurgie au grade académique.*

*Entre-temps, le Zaïre est devenu République démocratique du Congo et le Docteur M. demande et obtient le statut de réfugié politique (octobre 2004), puis la nationalité belge (mars 2006).*

*Entre-temps aussi (juin 2005), le Docteur M. formule une première demande d'équivalence de son diplôme de docteur en médecine délivré au Zaïre, mais on le prie d'attendre l'obtention de son DES en chirurgie.*

*Entre-temps enfin (juillet 2005), la Communauté française adopte un décret instaurant un *numerus clausus* à l'issue de la première année du premier cycle des études de médecine ; ce texte vise également la situation des porteurs d'un diplôme étranger, en instaurant un concours pour eux aussi.<sup>10</sup> Ce décret ne comporte pas de disposition transitoire. En juin 2006, l'Administration, sur avis de la Commission d'Equivalence, section sciences médicales et dentaires, elle-même alignée sur la position du Collège des doyens des facultés de médecine, décide d'appliquer le nouveau système aux demandes déposées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2006.*

*Aussi, lorsqu'il renouvelle sa demande d'équivalence (décembre 2006) et qu'il s'attend à recevoir, comme d'autres avant lui, une équivalence complète sous condition de réussite de certains examens, le Docteur M. n'obtient ni une équivalence complète sous condition, ni même une équivalence partielle, mais seulement une équivalence de niveau à des études sanctionnées par le grade*

<sup>9</sup> En application de l'art. 49 de l'arrêté royal n° 78 relatif à l'exercice des professions des soins de santé.

<sup>10</sup> Décret du 1<sup>er</sup> juillet 2005 relatif aux études de médecine et de dentisterie (Mon. b. 31 août 2005) art. 5, B) et C).

2<sup>e</sup> partie

académique générique de master. Dans ces conditions, il ne pourrait même pas pratiquer l'art infirmier...

*S'il souhaite pratiquer un jour l'art de guérir en Belgique, il est invité à s'inscrire à un concours interuniversitaire (réputé extrêmement difficile et assumé comme tel par les facultés de médecine, et portant sur des matières de premier cycle)<sup>11</sup> et, s'il est parmi le nombre limité de lauréats (5 pour chacune des trois universités délivrant le grade de médecin), pourra entreprendre alors le deuxième cycle d'études de médecine (4 années) ; il pourra cependant redemander une équivalence au vu du DES obtenu en Communauté française.*

*En revanche, s'il n'est pas parmi les lauréats il pourra toujours recommencer ses études de médecine (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycle, soit 7 années).*

*Aujourd'hui, le Docteur M. a 45 ans, est titulaire d'un diplôme belge d'enseignement spécialisé en chirurgie, a donné, attestations à l'appui, toute satisfaction durant ses stages professionnels, mais, à défaut d'un diplôme de base officiellement reconnu équivalent en Communauté française, il émarge au CPAS.*

*Selon les normes actuellement en vigueur, il lui est cependant permis de présenter le concours autant de fois que nécessaire.*

Quelques autres médecins étrangers qui nous ont contactés ou dont le parcours nous a été présenté par l'asbl CIRE<sup>12</sup> sont dans une situation similaire à celle du Docteur M. Certains ne se sont plus manifestés, un autre s'est désisté expressément, préférant migrer vers la Grande-Bretagne...

Au-delà des particularités propres à chaque cas d'espèce dont il est impératif de tenir compte, certaines questions sensibles se posent devant de tels cas. Comme exposé ci-dessus, la problématique n'étant pas définitivement réglée et des médiations pouvant encore se présenter<sup>13</sup>, nous ne ferons qu'effleurer ces questions. Elles sont d'ordre juridique, politique, social ou éthique et concernent :

- l'adoption de mesures transitoires claires à l'occasion d'un changement de normes ;
- l'application rétroactive de certaines décisions ;
- l'opportunité de la mise sur un pied d'égalité, d'une part, de médecins accomplis ayant commencé leurs études bien avant l'adoption d'un numerus clausus et, d'autre part, de jeunes étudiants qui entament à peine leurs études de 1<sup>er</sup> cycle (peut-on parler d'égalité de traitement dans ce cas ?) ;
- la clarté de l'information donnée à des médecins formés dans le cadre de la coopération ;
- l'inutilité des efforts personnels et collectifs (financement public, notamment) consentis pour la formation dispensée et, *in fine*, l'inutilisation des compétences acquises au terme de celle-ci.

Enfin, bien qu'il faille être prudent dans tout exercice de comparaison, nous avons pu noter avec intérêt que l'un de nos homologues étrangers, le médiateur de la République française, était intervenu dans des cas fort proches et que la situation administrative des intéressés avait pu en être sensiblement améliorée.<sup>14</sup>

En Belgique, la situation est probablement d'autant plus difficile à traiter qu'elle est concernée tant par les décisions d'équivalence, qui sont du ressort des Communautés, que par les autorisations d'accéder à la profession médicale, domaine du Fédéral.

Il n'est donc pas impossible que certains dossiers soient traités en collaboration avec le médiateur fédéral.

## 2. Les équivalences de promotion sociale

Depuis plusieurs années, plus aucune équivalence de diplômes ou certificats d'études étrangers aux diplômes et certificats d'enseignement de promotion sociale délivrés en Communauté française n'a été accordée. Le résultat pour les migrants

<sup>11</sup> Pour l'année académique 2006-2007, il y eut, pour les quinze places à pourvoir ... un seul lauréat.

<sup>12</sup> Le CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) est une asbl subventionnée par la Communauté française.

<sup>13</sup> Nous voulons rappeler que le cas précis qui a été exposé a, quant à lui, trouvé une réponse définitive suite à une entrevue avec l'Administration et le cabinet de la ministre, et a été par conséquent clôturé ; c'est la question générale qui demeure en suspens.

<sup>14</sup> Le médiateur de la République, rapport annuel 2006, p. 22 (<http://www.mediateur-republique.fr>) : «... Alors que ces praticiens étaient venus combler les déficits de personnel dans les hôpitaux français, ils se retrouvaient dans la situation ubuesque et injuste d'exercer sans en avoir l'autorisation officielle... ».

étrangers ou belges est l'impossibilité d'une reconnaissance officielle de leur formation ainsi acquise à l'étranger, alors même qu'une formation comparable est dispensée chez nous. Cela représente assurément une difficulté supplémentaire pour la participation des migrants à la société belge.

Le CIRE, recevant plusieurs demandes de ce type, s'est heurté à une réponse de l'Administration arguant de l'impossibilité d'octroyer de telles équivalences, à défaut d'un texte spécifique adopté en Communauté française. Le CIRE a alors interrogé le médiateur concernant le cas de Monsieur A., relaté ci-dessous. Ce fut l'occasion, après quelques détours, de clarifier les choses...

#### ► Dossier 2006/405

Une nouvelle base légale pour les équivalences de promotion sociale ?

*En 2003, Monsieur A. introduit une demande d'équivalence de son diplôme d'enseignement supérieur de promotion sociale obtenu au Maroc. Sans nouvelles de sa demande, il contacte le CIRE en 2005 afin qu'il l'aide dans ses démarches administratives. L'association n'obtient pas d'information sur le suivi du dossier personnel du demandeur, mais une réponse tout à fait générale relevant l'impossibilité de délivrer des équivalences de diplômes de l'enseignement de promotion sociale. Elle se tourne alors vers le Service du Médiateur.*

*Celui-ci interroge à son tour les services administratifs, sans plus de résultat : le Ministère indique que tous les dossiers d'équivalence de promotion sociale sont bloqués en raison de l'inexistence de texte spécifique portant sur ce type d'équivalence.*

*A la demande de la ministre-présidente, les services de l'enseignement supérieur ont réexaminé la question. Il en a résulté que les textes qui régissent aujourd'hui la matière<sup>15</sup>, ne distinguent pas les équivalences portant sur un diplôme relevant de l'enseignement de plein exercice ou sur un diplôme de promotion sociale, s'appliquent*

*bien aux deux types d'enseignement. Quant au dossier individuel de Monsieur A., aucune trace de sa demande n'a pu être trouvée dans les dossiers transférés depuis la réaffectation du service, il a donc été invité à réintroduire un dossier complet afin que sa demande puisse être analysée.*

Cette clarification a conduit à une réorganisation de la Cellule des Equivalences de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire, la Direction de la Réglementation ayant désormais en charge les demandes qui concernent tant les diplômes universitaires que supérieurs non universitaires, supérieurs artistiques ou, désormais, de l'enseignement de promotion sociale (ou « à horaire réduit »).

Le Ministère souligne que cette extension de compétences de la direction nécessite de nouvelles ressources humaines, de même que pour les services d'inspection de l'enseignement de promotion sociale, amenés à donner un avis sur les dossiers introduits.

Il s'agit de voir dans quelle mesure ces réaménagements pourront donner satisfaction aux demandeurs dans l'analyse et le suivi de leurs demandes.

Une information claire devrait être diffusée auprès des écoles de promotion sociale et des associations travaillant avec des migrants afin que les demandeurs potentiels puissent constituer leur dossier d'équivalence et voir reconnaître éventuellement certaines de leurs formations et compétences obtenues à l'étranger.

Finalement, si l'on peut se réjouir qu'une interprétation commune des textes à appliquer soit enfin dégagée, nous ne pouvons que regretter que certains demandeurs (dont nous ne pouvons évaluer le nombre) aient abandonné une possibilité de se voir reconnaître une équivalence de diplôme de promotion sociale en raison d'embûches administratives.

<sup>15</sup> L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 septembre 1997, déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes d'enseignement supérieur de type court et de type long, règle donc les équivalences des diplômes et des certificats étrangers aux diplômes et certificats sanctionnant l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de type long, visés aux articles 45 et 62 du décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale.

### 3. Les équivalences partielles

Le cas suivant illustre l'incertitude des établissements d'enseignement quant à leurs propres compétences en matière de délivrance d'équivalences partielles. Et en effet, il n'est pas toujours facile de savoir avec certitude qui fait quoi.

Pourtant le texte de référence est, chose notable, assez clair.

#### ► Dossier 2007/954

Ballottée entre l'inspection de l'enseignement supérieur et la haute école...

*Madame T. est titulaire d'un diplôme étranger de l'enseignement supérieur. Ce diplôme sanctionne quatre années d'études d'ingénieur spécialisé en gestion de l'eau et l'établissement qui l'a délivré est désigné par l'appellation « université agraire d'Etat d'enseignement par correspondance ».*

*C'est vers l'inspection de l'enseignement supérieur non universitaire que la Cellule des Equivalences oriente le dossier, pour avis. Celui-ci souligne le caractère extrêmement spécialisé de la formation qui, a contrario, manque donc de polyvalence. La décision, conforme à l'avis, établit l'équivalence du diplôme étranger à une attestation de réussite de la deuxième année d'études menant à l'octroi du diplôme de bachelier en agronomie – finalité : environnement (enseignement supérieur de plein exercice et de type court : 3 années d'études).*

*Il est donc loisible à Mme T. de se tourner vers une haute école, pour terminer, en un an, un cycle unique de trois années et valoriser ainsi ses compétences.*

*Mais dans l'immédiat, Mme T. ne détient d'équivalence à aucun diplôme (pas même secondaire) et le SELOR lui fait savoir qu'elle ne peut par conséquent participer à aucune des épreuves qu'il organise, même pour les emplois de niveau 2 ou 3.*

*Et ceci, même si ses compétences intéressent des organismes de gestion de l'eau (appartenant, pour la plupart, au secteur public).*

*Mme T. s'adresse dès lors à une haute école de la Communauté française. Celle-ci, sur base de son curriculum vitae, serait ravie de l'accueillir en 3<sup>ème</sup> année de l'enseignement de type court mais hésite : le type d'études qui conviendrait est un baccalauréat en chimie environnement. Or, l'équivalence partielle vise un baccalauréat en agronomie environnement. La haute école prie par conséquent la candidate de reprendre contact avec la Cellule des Equivalences pour envisager l'extension de la décision d'équivalence au domaine d'enseignement pressenti.*

Certes, la prudence est souvent bonne conseillère. Mais, en l'occurrence, celle dont fait preuve l'établissement s'apparente plutôt à un obstacle supplémentaire sur le parcours administratif de la diplômée. Nous avons dès lors informé celle-ci des règles de partage de compétences entre le Ministère et les hautes écoles<sup>16</sup> : les autorités de ces dernières décident seules, pour ce qui les concernent, des équivalences partielles lorsque la demande est introduite aux fins de poursuivre des études en haute école. Les effets de la décision d'équivalence partielle sont également relatifs : une décision prise par une haute école n'a d'effets que pour celle-ci, ne lie pas le Ministère ni aucune autre haute école. Inversement, ce qui est plus intéressant dans ce cas-ci, la décision d'équivalence partielle du Ministère ne lie pas une haute école<sup>17</sup>.

Une fois encore, c'est l'information sur les règles à appliquer qui est ici en cause. Pour le coup, le médiateur a fait passer cette information pour résoudre la difficulté.

<sup>16</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 septembre 1997, déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes ou certificats d'études étrangers aux certificats et diplômes d'enseignement supérieur de type court et de type long (Mon. b. 18 mars 1998).

<sup>17</sup> Ceci n'est évidemment pas vrai pour les équivalences complètes, qui ont effet *erga omnes*.

## C. L'homologation

La présente section ne couvre pas l'ensemble des activités « d'homologation » en Communauté française : en effet, les homologations de diplômes de l'enseignement supérieur notamment, qui sont, selon le cas, accordées par les universités ou par la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire, n'ont donné lieu à aucune demande d'intervention adressée à notre service, mises à part quelques questions sur l'identité du service compétent pour délivrer un duplicata suite à la perte du diplôme par le demandeur.

Les demandes d'intervention visaient donc la Commission d'Homologation organisée par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 juin 1989<sup>18</sup>. Pour rappel, la Commission d'Homologation exerce deux types de tâche : d'une part l'homologation proprement dite, qui porte sur les certificats d'enseignement secondaire supérieur (CESS) et, d'autre part, l'exercice d'une compétence consultative en matière d'équivalence complète ou partielle d'un parcours scolaire accompli à l'étranger et sanctionné ou non par un diplôme ou certificat de l'enseignement obligatoire.<sup>19</sup>

Le nombre de demandes adressées au médiateur est stable par rapport à l'exercice antérieur (20 contre 18 précédemment).

### Dossiers portant sur l'homologation

Nombre total de dossiers : 20

Demandes d'information	4
Réclamations en cours	5
Réclamations refusées	0
Réclamations acceptées	11
non fondées	1
pas de suite réclamant	0
fondées	10
Correction totale	8
Correction partielle	0
Correction refusée	1
Résolution spontanée	1

L'exercice écoulé n'a pas vu surgir de problématique nouvelle. Mais le système d'une homologation sous la forme d'un

contrôle *a posteriori* de la régularité des études est potentiellement générateur de difficultés parfois douloureuses, comme nous en avons malheureusement fait le constat précédemment. Certains cas démontrent qu'il n'est pas impossible d'y trouver une solution acceptable, tant par l'étudiant que par les services administratifs de la Communauté française (voyez le dossier 2007/128 ci-après).

Ce système « *a posteriori* » est manifestement apparu comme inadapté et dépassé aux yeux du Gouvernement puisqu'il a annoncé, dans les derniers jours de l'exercice couvert par le présent rapport, une initiative apparaissant, dans ce domaine précis, comme le fait majeur de cette période : la suppression pure et simple de l'homologation !<sup>20</sup>

En attendant des mesures effectives, la commission poursuit ses missions dans des conditions qui, nous voulons le souligner, ne sont pas faciles : ses effectifs n'étant plus renouvelés depuis plusieurs années, c'est un cadre diminué de plus de la moitié qui doit faire face à un volume de travail qui, lui, ne s'est pas réduit.<sup>21</sup>

Cela explique très certainement pour l'essentiel les retards constatés, source d'angoisse pour certains étudiants, privés, parfois jusqu'au début du mois de décembre, de toute certitude quant au caractère régulier de leur inscription dans telle année d'études ou telle option d'enseignement.

Nous pointerons par ailleurs le dépôt d'un projet de décret dont une disposition place expressément les membres de la

<sup>18</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 juin 1989, réglant l'organisation et le fonctionnement de la Commission d'Homologation des certificats de l'enseignement secondaire (Mon. b. 20 septembre 1989). Cet arrêté a été adopté en vertu des lois sur la collation des grades académiques et le programme des examens universitaires, coordonnées le 31 décembre 1949.

<sup>19</sup> Voir aussi le chapitre consacré aux équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire.

<sup>20</sup> Communiqué de presse du Gouvernement de la Communauté française du 12 octobre 2007, téléchargeable via : <http://www.contrateducation.be/news.asp?ID=86>.

<sup>21</sup> De source directe mais officieuse, la 1<sup>re</sup> section et 2<sup>e</sup> section de la commission, compétente pour l'enseignement général, ne compterait plus que sept membres sur un cadre initial de quinze membres.



Commission d'Homologation « sous l'autorité administrative des services du Gouvernement »<sup>22</sup> : il nous semble que c'est un début de réponse explicite à la recommandation du Service du Médiateur sur la clarté à faire à propos de la nature de la commission, dont nous rappelions qu'elle effectue sa mission « au nom du Gouvernement de la Communauté française ».<sup>23</sup>

Enfin, disons que les relations du Service du Médiateur et de la Commission d'Homologation se sont « normalisées » et que ces deux services ont pu collaborer à la résolution de situations problématiques, telle celle engendrée par la perte, au cours de leur acheminement postal, de diplômes homologués, deuxième cas relaté ci-après.

#### ► Dossier 2007/128

Votre parcours scolaire n'est pas validé, car vous n'avez pas été accueillie dans la bonne année d'études il y a ... six ans.

*En 2000-2001, Hélène est accueillie en 3<sup>e</sup> année secondaire dans une école belge. Elle vient alors de terminer avec succès une 8<sup>e</sup> année dans un lycée de l'enseignement burundais. Hélène connaît une scolarité sans difficulté et termine avec succès l'école secondaire en Communauté française.*

*Elle entre dans le supérieur sans que son CESS soit encore homologué, bénéficiant sur ce point d'une dérogation provisoire (l'école supérieure ayant reçu de l'école secondaire l'assurance que le diplôme était à l'homologation).*

*Ce n'est qu'en septembre 2006, alors qu'elle entame sa 2<sup>e</sup> année de baccalauréat, que l'étudiante est informée que son CESS ne pourra pas être homologué, au motif qu'elle aurait dû être accueillie dans le système belge d'enseignement en 2<sup>e</sup> secondaire et non en 3<sup>e</sup>. Bref, une erreur a été commise par son école secondaire... six ans plus tôt. Il apparaît d'ailleurs que cette école n'a transmis la demande d'équivalence partielle à la Commission d'Homologation qu'en 2005, soit cinq ans après l'accueil de l'élève.*

*Les informations recueillies exonèrent donc la commission de tout reproche de dysfonctionnement et l'étudiante est dans une situation administrative très difficile, pour une erreur qu'on ne peut lui imputer.*

*Avec la collaboration des commissaires du Gouvernement près des hautes écoles, une solution sera finalement dégagée qui permettra la validation du parcours d'enseignement supérieur suivi par Hélène.*

*Paradoxalement son CESS ne sera, quant à lui, homologué que si Hélène réussit les épreuves du jury de la Communauté française.*

#### ► Dossier 2007/727

Des diplômes homologués mais égarés.

*A la fin du mois de juin 2007, le papa de Catherine s'adresse au Service du Médiateur : bien que sa fille vienne de réussir sa 1<sup>re</sup> année de baccalauréat dans un établissement d'enseignement supérieur de la Communauté française, ses résultats ne pourront être proclamés tant qu'elle n'aura pas présenté son CESS homologué. A fortiori, si cette condition n'est pas remplie, elle ne pourra pas être inscrite en 2<sup>e</sup> de baccalauréat. Or, l'école secondaire de la Communauté française qui a délivré le CESS atteste que celui-ci, avec tous ceux délivrés aux diplômés de la même année, a bien été envoyé à la Commission d'Homologation et ne lui a toujours pas été restitué.*

*Tout en avisant la haute école de son intervention, le Service du Médiateur s'informe d'urgence auprès de la commission : celle-ci certifie que ces CESS ont été homologués au début du mois de janvier et renvoyés à l'école deux jours plus tard. Au mois de mai, l'école lui a signalé qu'aucun document ne lui était encore parvenu et il a alors été convenu que les diplômes seraient réimprimés. Ces « nouveaux » diplômes n'ont cependant pas été présentés à la commission.*

*Le jour même de notre intervention, la commission demande à l'école de lui déposer de toute urgence les CESS réimprimés et y appose immédiatement le visa d'homologation. Tout rentre ainsi dans l'ordre : Catherine peut retirer son diplôme homologué auprès de son ancienne école et présenter ce sésame à sa haute école.*

*La direction de l'école secondaire déplore quant à elle la perte des CESS homologués, envoyés par voie postale ordinaire. Pour des documents aussi importants, elle suggère un acheminement par les services de la Communauté. Il reste que ce cas de perte est le seul dont nous ayons été saisis. Par ailleurs, nous ignorons si une réclamation a été déposée à La Poste.*

<sup>22</sup> Projet de décret portant diverses mesures en matière d'enseignement, art. 81, Parlement de la Communauté française, doc. 483 (2007-2008) N°1.

<sup>23</sup> Rapport annuel 2006, recommandation 2006/6, pp. 58 et 113.

## 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, il faut savoir que ce sont près de 150.000 demandes qui sont traitées chaque année si on additionne les demandes d'allocations d'études secondaires et supérieures. Près de 80% reçoivent une réponse favorable.

### Dossiers portant sur les allocations d'études

Nombre total de dossiers : 112

Demandes d'information	13
Réclamations en cours	11
Réclamations refusées	8
Réclamations acceptées	80
non fondées	7
pas de suite réclamant	8
fondées	65
Correction totale	44
Correction partielle	0
Correction refusée	13
Résolution spontanée	8

Il ressort de ces statistiques que le nombre de réclamations a doublé cette année (99 contre 48 en 2006), alors qu'il se caractérisait jusqu'ici par une grande stabilité. Parmi elles, le nombre de réclamations non fondées reste sensiblement le même.

En matière d'allocations d'études, cet exercice a été marqué par la problématique des demandes d'allocations d'études

refusées pour cause d'envoi non recommandé de la demande. Considérant que ces refus allaient à l'encontre de l'esprit dans lequel l'obligation d'introduire la demande par envoi recommandé a été introduite dans la réglementation, nous avons recommandé à l'Administration de réexaminer ces dossiers sur base des seules conditions financières et pédagogiques imposées par la réglementation. Si notre recommandation s'est heurtée à une fin de non recevoir, le Conseil d'Appel des Allocations d'études a déclaré fondés tous les recours introduits suite à des refus motivés par le non-respect de cette seule obligation.

En marge de cette problématique, la question de la saisine concomitante du Service du Médiateur et du Conseil d'Appel s'est posée. Après l'avoir contestée, le Ministère s'est finalement rallié à notre interprétation. Nous formulons néanmoins une recommandation visant à suspendre le délai de saisine du Conseil d'Appel en cas de saisine du Service du Médiateur.

Comme l'an dernier, un nombre significatif des réclamations reçues cette année a été généré par l'impossibilité de joindre un agent traitant par téléphone au bureau du Brabant.

Quelques réclamations traitées cette année ont mis en évidence la difficulté pour les étudiants d'obtenir la réduction du minerval, à laquelle leur statut de boursier leur donne pourtant droit, lorsqu'ils se trouvent dans l'impossibilité de produire la notification d'octroi de leur allocation d'études. Ce constat nous amène à formuler deux recommandations pour assouplir quelque peu les procédures en la matière.

En revanche, nous n'avons plus enregistré de nouvelles réclamations portant sur la prise en compte du revenu cadastral. Dans notre rapport 2006, nous évoquons la jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études en la matière. Pour rappel, il a reconnu fondés les recours introduits suite à un refus d'octroi motivé par la prise en compte des revenus cadastraux. L'Administration n'en tient donc plus compte, mais la réglementation n'a pas été adaptée. Cette situation pose toutefois la question de l'information des administrés et, en particulier, de ceux qui s'étaient vu refuser leur demande pour ce motif sans contester la décision et qui n'ont plus introduit de demande par la suite.

Ce chapitre se divisera donc comme suit :

1. allocations d'études non introduites par envoi recommandé ;
2. saisine concomitante du Service du Médiateur et du Conseil d'Appel ;
3. accessibilité du bureau du Brabant ;
4. réduction et remboursement partiel du minerval pour les étudiants boursiers.

### 1. Allocations d'études non introduites par envoi recommandé

La réglementation relative à la procédure des demandes d'allocations d'études impose depuis 2005 d'introduire la demande sous pli recommandé. Les personnes ayant introduit leur demande par courrier ordinaire se sont donc systématiquement vu refuser leur demande, au motif que celle-ci n'était pas recevable.

Si les dossiers de ce type représentent moins de 1,5% de l'ensemble des demandes introduites pour l'année scolaire et académique 2006-2007 d'après les chiffres fournis par la ministre compétente, les refus qui en ont résulté ont entraîné des conséquences tangibles pour les allocataires qui en ont fait les frais.

#### 1.1 Rétroacte

Il convient d'emblée de préciser que l'obligation d'envoyer les demandes d'allocations d'études par voie recommandée a été introduite dans la réglementation notamment suite à une recommandation du Service du Médiateur, émise à l'occasion de son premier rapport de 2004 (RS2003-2004/16).

En avril 2004, notre service avait en effet été saisi par une allocataire qui s'était vu refuser une allocation d'études au motif que l'Administration n'avait reçu qu'un des deux formulaires requis à l'époque. Pour revoir sa décision, cette dernière exigeait de l'administrée qu'elle lui fournisse la preuve de l'envoi de ce formulaire par recommandé.

En réponse à notre intervention, l'Administration nous avait précisé qu'en cas de contestation, la preuve d'envoi par recommandé constitue la seule justification valable sur base de laquelle elle accepte de délivrer un duplicata des formulaires à remplir.

Cette réponse indique donc bien que l'esprit de l'exigence de l'envoi sous pli recommandé est clairement de permettre aux allocataires de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation de la réception de leur demande par l'Administration.

A l'occasion de l'instruction de ce dossier, nous avons constaté que si les formulaires à compléter, la brochure éditée par le Service des Allocations et son site internet stipulaient bien que la demande doit être envoyée par voie recommandée, l'absence de base réglementaire relativisait de fait le caractère obligatoire de cette exigence.

Dans notre premier rapport annuel, nous recommandions dès lors d'introduire l'obligation d'adresser la demande d'allocation sous pli recommandé dans la réglementation, afin de la mettre en conformité avec la procédure décrite dans les formulaires, sur le site et dans la brochure du service. Nous étions cependant loin d'imaginer qu'une application de cette disposition à la lettre s'avérerait *in fine* totalement contraire à son esprit !

Cette recommandation a rapidement été mise en œuvre, puisque l'article 1<sup>er</sup>, § 2, de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études stipule que les demandes doivent être adressées par envoi recommandé.

Lors de l'année 2005-2006 (première année qui suivait l'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation), la ministre avait donné des instructions à l'Administration pour que les allocataires qui avaient introduit leur demande par courrier ordinaire reçoivent en retour un courrier les invitant à la renvoyer par recommandé.

Ce courrier traduisait bien l'esprit de la réglementation, précisant que le récépissé d'envoi par recommandé constitue la seule preuve que la demande a bien été introduite dans le délai fixé par la réglementation et permet dès lors d'attribuer l'allocation à laquelle les allocataires ont droit.

Cette initiative de la ministre n'a pas été poursuivie cette année, l'Administration estimant qu'elle ne se justifiait que pour une année de transition (première année d'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation contraignante). Pourtant, force est de constater qu'elle s'était avérée indubitablement efficace, puisque notre service ne fut saisi d'aucune réclamation portant sur cette problématique durant cette

année 2005-2006. Son maintien aurait donc plus que vraisemblablement évité de nombreux refus.

### 1.2 Position du Service du Médiateur

Ces rétroactes montrent à suffisance que l'esprit de l'exigence de l'envoi sous pli recommandé est clairement de permettre aux allocataires de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation par l'Administration de la réception de leur demande (perte du courrier par exemple) et, surtout, de la date d'envoi de celle-ci. L'esprit de cette exigence réglementaire est donc bien de protéger l'administré et non de le sanctionner.

Dans ce contexte, il nous apparaissait que le rejet d'une demande d'allocation d'études pour le seul motif qu'elle n'a pas été introduite par voie recommandée (alors même que l'envoi a eu lieu dans les délais et que le formulaire était bien en possession de l'Administration pour cette date) était manifestement disproportionné. Un tel refus est évidemment d'autant plus préjudiciable pour les personnes placées dans les conditions financières les plus précaires.

Conformément au pouvoir de recommandation conféré au Service du Médiateur par le Législateur, nous avons recommandé à l'Administration de réexaminer les dossiers portés à notre connaissance, sur base des seules conditions financières et pédagogiques imposées par la réglementation.

Cette recommandation était guidée par le souci constant de notre service de replacer les textes légaux et réglementaires auxquels il est confronté dans l'esprit de ceux-ci.

D'un point de vue strictement juridique, elle s'appuyait sur le fait que l'exigence d'envoi par recommandé n'est pas prescrite à peine de nullité. D'autre part, les cas exceptionnels définis à l'article 2 des arrêtés du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études offrent la base réglementaire permettant de déroger à la sanction prévue en cas d'introduction des demandes hors délais. Par contre, il n'existe aucune disposition analogue applicable en cas de demandes introduites par courrier ordinaire. Il est donc raisonnablement permis d'en déduire que l'absence de toute possibilité de déroger à l'exigence de l'envoi par recommandé tend à démontrer que celle-ci n'est en effet pas prescrite à peine de nullité. Une autre interprétation reviendrait *de facto* à considérer que l'exigence d'envoi de la demande par

recommandé est un manquement plus substantiel que son introduction dans les délais ce qui, compte tenu de l'esprit de cette disposition rappelé ci-dessus, serait difficilement concevable.

Notre recommandation visant à revoir ces dossiers sur base des seules conditions financières et pédagogiques imposées par la réglementation s'est heurtée à une fin de non recevoir, malgré les arguments, de fait et de droit, développés ci-dessus.

En réponse, l'Administration a confirmé qu'elle était tenue d'appliquer la réglementation *stricto sensu* et de considérer dès lors les demandes introduites par courrier ordinaire comme irrecevables. Elle rappelait en outre que l'obligation d'envoi par recommandé figure bien en évidence au milieu de la première page du formulaire, en lettres grasses surlignées de deux centimètres de haut, de sorte que les demandeurs ne peuvent méconnaître cette obligation. Elle justifiait aussi son refus de suivre notre recommandation par le souci « *de ne pas discriminer les demandeurs capables de s'organiser pour assurer leur requête d'une conformité aux dispositions réglementaires* ».

Prenant acte du refus de l'Administration de suivre notre recommandation, nous n'avons donc pu que conseiller aux personnes qui nous avaient saisis d'exercer leur droit de recours auprès du Conseil d'Appel des Allocations d'études.

Nous avons également interpellé la ministre sur cette situation. Nous sommes restés en contact étroit avec son cabinet et tenons à souligner ici sa bonne collaboration dans l'information sur le suivi de cette problématique.

### 1.3 Position du Conseil d'Appel des Allocations d'Études

Sur base des mêmes arguments que ceux que nous avons développés, le Conseil d'Appel estime :

- que la disposition contestée n'est pas prise à peine de nullité ;
- que le but de l'envoi par recommandé est de permettre d'établir qu'il y a bien eu une demande et de lui donner une date certaine ;
- qu'il s'agit dès lors d'une règle impérative destinée à protéger le demandeur, dans l'intérêt de celui-ci, et qu'elle ne peut donc, par conséquent, être soulevée que par le demandeur d'allocation et non par l'Administration ;

2<sup>e</sup> partie

- que l'octroi d'allocations d'études est une mesure ayant le caractère d'une aide sociale et qu'en matière d'aide sociale, il est de plus en plus communément admis qu'elle puisse être attribuée même sans demande et d'initiative par l'organisme qui attribue l'aide ;
- qu'en raison de son caractère d'urgence et de nécessité, des règles de procédure ne peuvent pas faire échec à une demande d'aide sociale.

Le Conseil d'Appel considère dès lors que l'exigence du recommandé, en ce qu'elle serait une entrave à l'obtention d'une aide sociale, est illégale. En conséquence, il a jugé systématiquement recevables les demandes d'allocations non introduites par recommandé et a enjoint le Service des Allocations à examiner les droits de la partie requérante à une allocation.

Notons encore que le Conseil d'Appel relève aussi qu'en vertu des règles de bonne administration, le Service des Allocations d'études, s'il considérait que la demande devait être adressée par recommandé, se devait de répondre à l'intéressé en précisant que son envoi devait être envoyé par recommandé avant le 31 octobre (comme il le fit en 2005 sur instruction de la ministre).

#### 1.4 Conclusions et perspectives pour l'année scolaire et académique 2007-2008

Conforté par la position et l'argumentation du Conseil d'Appel, le Service du Médiateur ne peut que déplorer le refus par l'Administration de suivre sa recommandation, émise dès janvier de cette année. Si elle l'avait suivie, elle aurait pu réexaminer l'ensemble des dossiers litigieux d'initiative et sans attendre les décisions du Conseil d'Appel qui doivent être rendues individuellement et ne peuvent donc être suivies d'effets qu'après leur notification formelle.

A cet égard, il faut savoir que le Conseil d'Appel a été saisi de près de 650 recours de personnes ayant reçu une réponse négative à leur demande d'allocation d'études pour ce motif. Ce nombre très important de recours explique qu'ils n'ont pas encore tous pu être traités à ce jour, le conseil n'ayant à son service qu'une secrétaire mi-temps mise à sa disposition par l'Administration. Certaines décisions n'ont donc toujours pas été formellement notifiées aux intéressés et à l'Administration. Si cette dernière avait suivi notre recommandation, les dossiers en cause auraient pu être réexaminés depuis neuf mois (au moment où nous rédigeons ces lignes).

Nous avons par ailleurs veillé à tenir les réclamants qui ont saisi notre service informés de la suite qui sera réservée à leur dossier. Dès que nous avons eu connaissance de la position constante du Conseil d'Appel, nous leur en avons fait part.

Nous les avons également invités à renoncer, dans leur intérêt, à leur droit d'être entendus par le Conseil d'Appel. Dès lors que la position de ce dernier est constante en la matière, l'exercice de ce droit aurait en effet pour première conséquence de ralentir le traitement des recours et le renvoi des dossiers au Service des Allocations d'études pour être réexaminés.

Reste qu'on peut s'interroger aujourd'hui sur le sort des allocataires remplissant les conditions financières et pédagogiques pour bénéficier d'une allocation d'études et qui n'ont pas fait usage de leur droit de recours. La question est, sans doute, d'autant plus pertinente qu'on peut raisonnablement émettre l'hypothèse qu'il s'agit, le plus souvent, des administrés les moins aguerris aux procédures administratives. Le Service du Médiateur en est réduit à soulever la question, n'ayant pas de pouvoir d'autosaisine.

En ce qui concerne l'année scolaire et académique 2007-2008, la ministre nous a confirmé que l'obligation de l'envoi recommandé continuerait à figurer très clairement sur les documents édités par l'Administration (formulaires, brochures d'information et site internet) dans le but de répondre à l'esprit dans lequel cette obligation a été introduite. La ministre mise sur le fait que les difficultés rencontrées par les allocataires, qui n'ont pas introduit leur demande par envoi recommandé, les pousseront à suivre la procédure prescrite de sorte que le nombre d'envois ordinaires sera à l'avenir en forte diminution, voire pratiquement nul.

La ministre ajoute que, compte tenu de la jurisprudence du Conseil d'Appel, d'éventuelles contestations de refus motivés par un envoi non recommandé ne devraient plus aboutir à la saisine du Conseil d'Appel.

Pour le Service du Médiateur, une nouvelle recommandation ne s'avère dès lors pas nécessaire, pour autant qu'il ait la garantie que l'Administration applique la jurisprudence constante du Conseil d'Appel. Saisie d'une réclamation après un refus d'accorder une allocation d'études pour le seul motif que la demande n'aurait pas été introduite par voie recommandée, l'Administration examinerait directement la demande sur base

des autres critères prescrits par la réglementation (date d'envoi, conditions financières et pédagogiques). Les demandeurs ne seraient donc plus contraints de recourir au Conseil d'Appel ou au Service du Médiateur.

Une telle pratique administrative permettrait, de notre point de vue, de concilier la lettre et l'esprit de la réglementation, tout en maintenant l'attention des allocataires sur l'intérêt, pour eux, d'envoyer leur demande par recommandé.

## 2. Saisine concomitante du Service du Médiateur et du Conseil d'Appel

Parmi les personnes qui ont saisi notre service suite au refus de leur demande d'allocation d'études pour le motif évoqué dans le point précédent, plusieurs d'entre elles avaient déjà introduit un recours auprès du Conseil d'Appel.

Pour ces dossiers, l'Administration ne nous a pas répondu sur le fond, s'estimant momentanément dessaisie du dossier.

Cette position aboutissait à mettre directement en cause notre capacité de médiation lorsque les administrés saisissent notre service après avoir introduit un recours auprès du Conseil d'Appel.

A cet égard, il convient de rappeler que le champ d'intervention du médiateur est limité par une double contrainte :

- l'obligation pour le réclamant d'avoir exercé le recours interne prévu auprès du Service des Allocations d'Études à l'article 14 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études ;
- l'impossibilité de remettre en cause une décision du Conseil d'Appel, dont les décisions sont revêtues de l'autorité de la chose jugée, en vertu de son pouvoir juridictionnel.

Concrètement, il en résulte que l'intervention du médiateur ne peut être que parallèle ou alternative au recours auprès du Conseil d'Appel. C'est d'ailleurs la caractéristique de la médiation, communément considérée comme une forme de résolution des conflits alternative au recours à une voie de type juridictionnel.

Dans ce contexte, nous avons manifesté notre souhait auprès de l'Administration et de la ministre de lever cette ambiguïté



“ ...l'intervention du médiateur ne peut être que parallèle ou alternative au recours auprès du Conseil d'Appel. ”

quant à notre habilitation légale à intervenir dans un tel cas de figure.

Au terme d'un examen approfondi des travaux parlementaires préparatoires au décret instituant le Service du Médiateur par le Service juridique du Ministère, son secrétaire général s'est rallié à notre point de vue selon lequel si la suspension de l'action du Service du Médiateur vaut pour l'action pénale, il n'en va pas de même pour l'action civile et pour les recours introduits devant les juridictions administratives. En l'occurrence, le recours pendant devant le Conseil d'Appel relève bien de ces derniers, de sorte que l'intervention du Service du Médiateur peut être menée en parallèle à ce recours.

Le commentaire de l'article 17 de notre décret organique motive d'ailleurs cette approche par le souci « *de ne pas paralyser l'action du médiateur qui peut être menée en parallèle et, éventuellement, aboutir à un retrait desdites procédures en cours* ».

Cette question étant tranchée, il en résulte aussi – ce que nous n'avons d'ailleurs jamais contesté – que l'intervention du médiateur n'est pas suspensive du recours devant le Conseil d'Appel. Pour rappel, 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.

Le souci exprimé par le législateur de permettre, le cas échéant, d'aboutir au retrait d'un recours devant une juridiction administrative suite à une intervention du médiateur, et par voie de conséquence d'éviter l'encombrement de ces instances de recours, pourrait dès lors être encore mieux rencontré si la saisine du médiateur pouvait suspendre le délai de recours auprès du Conseil d'Appel.

**Recommandation 2007/3** : suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur.

Le Service du Médiateur recommande au Parlement de modifier l'article 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études en Communauté française pour permettre une suspension du délai de 30 jours imparti pour saisir le Conseil d'Appel en cas de saisine du médiateur.

Cette recommandation s'inscrit dans le prolongement de notre recommandation 2006/2 que nous formulions à la page 23 de notre rapport 2006. Nous y recommandions 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, selon un principe et un mécanisme semblables à ceux mis en place par la loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire.

Dans le but de renforcer l'attrait de la médiation organisée par le Code judiciaire, cette loi a en effet prévu que le recours à celle-ci suspend la prescription du droit d'agir en justice.<sup>25</sup>

Comme nous l'écrivions l'an dernier, il peut paraître surprenant 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. La présente recommandation permettrait de concrétiser cet objectif d'autant plus aisément que les trois acteurs concernés par la procédure (Service des Allocations d'études, Conseil d'Appel et Service du Médiateur) relèvent tous trois de la compétence législative du Parlement de la Communauté française.

### 3. Accessibilité du bureau du Brabant

Nous avons déjà évoqué dans nos deux derniers rapports 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. Cette année encore, ce problème a généré un pourcentage significatif des réclamations en matière d'allocations d'études. Près d'un quart d'entre elles a porté sur cette problématique.

Pour rappel, ce bureau traite plusieurs dizaines de milliers de demandes par an. En 2005, le Service des Allocations d'études a dès lors pris la décision de mettre en place un système de répondeur téléphonique permettant de décharger ses agents du traitement des appels téléphoniques, afin qu'ils puissent se consacrer exclusivement à l'examen des demandes.

Ce répondeur permet, notamment, 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.

Si cette initiative a permis d'accélérer sensiblement le traitement des dossiers et, par voie de conséquence, le paiement des allocations à leurs bénéficiaires, elle n'offre effectivement plus aucune possibilité aux administrés de joindre un agent en vue d'être renseignés sur l'état d'avancement du traitement de leur dossier.

Nous recevons donc un nombre significatif de réclamations d'administrés excédés par cette impossibilité de joindre un agent traitant. Non seulement il n'est plus possible de s'informer sur l'état d'avancement du traitement de son dossier, mais nous avons également cette année dû jouer à plusieurs reprises le rôle d'intermédiaire pour relayer auprès de ce service des demandes d'attestations ou de réponses urgentes. A titre d'illustration, il s'agissait :

- de deux étudiants sommés par leur école de payer leur minerval avant le 30 avril et qui, toujours sans réponse à leur demande d'allocation, ne savaient donc pas s'ils avaient ou non droit au minerval réduit auquel le statut de boursier donne droit ;

<sup>25</sup> 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 ».

- d'un étudiant qui n'était pas en mesure de produire sa notification d'octroi d'une allocation d'études pour obtenir le remboursement partiel de son minerval et qui avait dès lors besoin d'une attestation du Service des Allocations d'études certifiant qu'il l'avait bien perçue ;
- d'une administrée qui, dans le cadre d'une procédure de divorce, sollicitait une attestation certifiant que sa fille, qui a perçu des allocations d'études par le passé, n'en avait pas perçu l'an dernier, contrairement à ce que prétendait son mari.

Dans notre rapport 2005, nous avons recommandé la mise sur pied d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocation d'études de visualiser les différentes étapes du traitement de leur dossier via internet, à l'instar du système mis en place par le Service des Équivalences (Recommandation 2005/5). Cette recommandation, qui apporte une réponse partielle à ce problème d'accessibilité, est concrétisée depuis la rentrée 2007-2008.

#### 4. Réduction et remboursement partiel du minerval pour les étudiants boursiers

Quelques réclamations traitées cette année ont mis en évidence la difficulté pour des étudiants d'obtenir la réduction ou le remboursement partiel du minerval, auquel leur statut de boursier leur donne pourtant droit, lorsqu'ils se trouvent dans l'impossibilité de produire la notification officielle d'octroi de leur allocation d'études. Or, la production de celle-ci est obligatoire pour pouvoir obtenir cette réduction ou ce remboursement partiel.

Comme souligné au point précédent, deux cas distincts ont été portés à notre connaissance :

- celui de deux étudiants qui n'avaient toujours pas reçu leur notification d'octroi à l'approche de la date limite fixée par leur haute école pour s'acquitter du paiement de leur minerval ;
- celui d'un étudiant à qui la notification a bien été envoyée mais qui ne l'a pas reçue.

Nous nous arrêterons plus particulièrement sur ce dernier cas, car il révèle, de notre point de vue, un manque de souplesse de la part de l'établissement et/ou des vérificateurs.

#### • Dossier 2007/667

Un remboursement bien difficile à obtenir

*Monsieur S. est étudiant dans une haute école de la Communauté française. Il n'est pas en mesure de fournir la notification officielle d'octroi de son allocation d'études nécessaire pour obtenir le remboursement partiel de son minerval auquel son statut de boursier lui donne droit. Il dispose, par contre, d'un courrier du Service des Allocations d'études, daté du 23 mars, lui annonçant l'octroi d'une allocation d'études pour le mois suivant. Ce courrier lui avait été envoyé en réponse à un courrier par lequel il s'informait de l'état d'avancement du traitement de sa demande d'allocation d'études.*

*Mais la haute école refuse d'admettre ce courrier comme élément de preuve, alors qu'il atteste pourtant l'octroi de l'allocation d'études et qu'il émane en outre de l'autorité compétente. L'établissement exige donc de l'étudiant qu'il produise l'attestation d'allocation fournie par le Service des Allocations d'Études en cas d'impossibilité pour l'étudiant de produire la notification officielle.*

*Devant l'impossibilité de joindre le Service des Allocations d'Études par téléphone, l'intéressé se tourne vers le Service du Médiateur. Nous sommes alors fin juin et nous apprenons que les derniers paiements de l'établissement, avant sa fermeture pour les vacances d'été, seront effectués tout début juillet.*

*L'étudiant travaillant en juillet, il n'a de ce fait pas la possibilité de se rendre dans les bureaux du Service des Allocations d'études pour y retirer l'attestation requise. Nous demandons donc, en urgence, à l'Administration de la faxer à l'établissement afin que l'étudiant puisse encore obtenir le remboursement partiel de son minerval avant la fin de l'année académique. Agissant comme à l'accoutumée avec grande diligence, la responsable du service faxe le document le jour même, mais l'école refuse d'admettre ce fax comme élément de preuve, exigeant de l'étudiant qu'il remette l'attestation originale en main propre.*

*Suite à une nouvelle intervention de notre part, le Service des Allocations d'études envoie donc l'attestation par courrier à l'intéressé et celui-ci obtiendra finalement le remboursement auquel son statut de boursier lui donne droit après les vacances !*

En réponse à un courrier dans lequel nous nous étonnions de ces exigences administratives, le directeur de la haute école nous a fait savoir que la rigidité de la procédure lui est impo-



sée par le vérificateur. D'après lui, c'est ce dernier qui exigerait un document original.

Nous avons, par ailleurs, interpellé la ministre sur cette situation. Cette dernière nous a fait savoir qu'elle interviendrait auprès du commissaire du Gouvernement auprès de la haute école concernée, afin de rappeler les procédures à respecter en la matière.

Le Service du Médiateur est en tout cas interpellé par une attitude aussi stricte, *a fortiori* à l'égard d'étudiants de condition modeste, d'autant que les écoles disposent d'un récapitulatif mensuel de leurs étudiants bénéficiaires d'une allocation d'études fourni par le Service des Allocations d'Études.

L'instruction de ce dossier et de quelques autres nous a d'ailleurs permis de constater que beaucoup d'étudiants boursiers ignorent leurs droits en matière de réduction de minerval. C'est ainsi que l'article 2, alinéa 2, de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 juin 1994 relatif au minerval dans l'enseignement supérieur de plein exercice et dans les conservatoires royaux de musique précise que les étudiants non redoublants qui ont bénéficié de la réduction du minerval accordée aux bénéficiaires d'une allocation d'études peuvent bénéficier de la réduction prévue, au moment de l'inscription. Dans ce cas, la réduction du minerval doit être accordée, moyennant production par l'étudiant de la preuve qu'une allocation d'études lui a bien été accordée pour l'année académique précédente.

En l'occurrence, c'était le cas de l'intéressé. Si la haute école l'avait informé d'initiative sur ses droits, il aurait pu obtenir le remboursement partiel de son minerval dès son inscription, à la rentrée 2006 !

Les constats posés ci-dessus nous amènent à formuler deux recommandations visant un double objectif :

- améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier du minerval réduit ;
- mieux garantir l'effectivité de ce droit par un assouplissement des pratiques administratives.

Recommandation 2007/4 : améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier de la réduction de minerval au moment de l'inscription.

Le Service du Médiateur recommande d'informer les étudiants boursiers que la réduction du minerval doit leur être accordée moyennant production par l'étudiant de la preuve qu'une allocation d'études lui a été octroyée pour l'année précédente. Cette information pourrait être assurée par la voie de la brochure du Service des Allocations d'études et de son site internet.

Recommandation 2007/5 : assouplir la procédure en cas d'impossibilité pour l'étudiant de produire la notification d'octroi de son allocation d'études pour obtenir la réduction ou le remboursement partiel du minerval.

Le Service du Médiateur recommande au ministre en charge des allocations d'études de préciser par circulaire que le récapitulatif mensuel des étudiants bénéficiaires d'une allocation d'études, fourni par le Service des Allocations d'études à chaque établissement, peut être admis comme élément de preuve lorsque l'étudiant se trouve dans l'impossibilité de produire la notification d'octroi de son allocation d'études.

Une circulaire du 29 novembre 1994 du ministre, à l'époque en charge de l'Enseignement supérieur, précisait en effet les documents requis pour obtenir la réduction du minerval, notamment en cas d'impossibilité par l'étudiant de fournir la notification officielle d'octroi. Cette circulaire ne fait cependant pas mention du récapitulatif mensuel fourni aux établissements par le Service des Allocations d'études.

Il apparaît dès lors au Service du Médiateur que ce document, émanant de l'autorité compétente, devrait pouvoir être admis comme élément de preuve dans de tels cas et qu'un tel assouplissement des procédures serait pleinement justifié.

## E. Les relations scolaires

Au nombre des services administratifs de la Communauté française, le décret organique du Service du Médiateur compte les établissements d'enseignement organisé par la Communauté.<sup>26</sup>

Sont donc ainsi visés tous les établissements scolaires de « l'ancien réseau de l'Etat », depuis l'école maternelle jusqu'à l'université, en passant notamment par les établissements de promotion sociale ou les internats : autant de « services administratifs » dont le (dys-)fonctionnement peut faire l'objet d'une réclamation auprès du Service du Médiateur.

En revanche, échappent à l'action de celui-ci les établissements d'enseignement subventionné par la Communauté, dont le pouvoir organisateur est une autre institution publique (Commission communautaire française, province, commune, fédération de communes...) ou une personne de droit privé (association sans but lucratif, congrégation religieuse...).

C'est en fait pour distinguer, parmi les dossiers relatifs à l'enseignement, ceux qui concernent les relations administratives avec un établissement scolaire de ceux qui intéressent directement les services du Gouvernement, que nous avons usé de l'expression « relations scolaires ».

Celle-ci doit dès lors être clairement circonscrite : outre l'exclusivité d'un réseau que nous venons d'évoquer, elle ne concerne que des relations de type administratif et ne saurait comprendre les relations strictement pédagogiques, voire interpersonnelles ou sociales. Ce type de difficultés-là (décrochage scolaire, violence à l'école, assuétudes, maltraitements...) peut être pris en charge, si nécessaire, par d'autres services, tels que les centres psycho-médico-sociaux, les médiateurs en milieu scolaire (avec lesquels notre service est parfois confondu), les équipes mobiles, le délégué général aux droits de l'enfant...

Le cas échéant, notre service ne manque pas de renseigner ces services aux demandeurs d'intervention, voire de transmettre directement un dossier vers l'intervenant *ad hoc*.

Pour ce qui le concerne, le Service du Médiateur de la Communauté française traite donc, dans ce « secteur », de contestations portant principalement sur :

- l'inscription ou l'admission dans un établissement, dans un département, dans une option particulière... ;
- le coût des études (minerval, droits d'inscription, frais complémentaires...) ;
- les conditions d'exclusion d'un élève en cours d'année (procédure non respectée, défaillance dans l'aide à la réinscription...)
- les conditions d'organisation d'épreuves ;
- la motivation ou son absence (!) d'un échec scolaire ou académique, ou la qualité de l'information portant sur les recours existant dans ce domaine.

### Dossiers portant sur les relations scolaires

*115 dossiers (60 obligatoire – 55 non oblig. / 60 pour les établissements scolaires CF - 55 pour les ét. scol. hors CF).*

Nombre total de dossiers :	115
Demandes d'information	29
Réclamations en cours	11
Réclamations refusées	46
Réclamations acceptées	29
non fondées	5
pas de suite réclamant	3
fondées	21
Correction totale	8
Correction partielle	5
Correction refusée	3
Résolution spontanée	5

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

Pédagogie-orientation-programmes	: 12 dossiers
Inscriptions	: 79 dossiers
Exclusions-absences	: 11 dossiers
Conflits relationnels	: 13 dossiers

<sup>26</sup> Décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française, art. 1<sup>er</sup> (voir annexe au présent rapport).

Dans les précédents rapports, nous avons choisi de traiter d'un « panel » représentatif de chacune de ces thématiques. Dans le rapport de cette année, nous nous préoccupons moins de traiter l'ensemble de ces différentes questions que de rendre compte des cas les plus « interpellants ».

Nous traitons donc ici :

1. des inscriptions et refus d'inscription ;
2. du coût de l'enseignement ;
3. de la délivrance de certificats.

## 1. Les inscriptions et refus d'inscription

Parmi les thèmes versés dans le chapitre des « relations scolaires », celui des refus d'inscription est devenu un thème classique et, fatalement, périodique. De manière générale et comme précédemment, les citoyens qui ont pris contact avec le Service du Médiateur contestaient ces décisions de refus ou 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.

L'incertitude constatée s'explique, sans doute, par le caractère relativement complexe des règles dans ce domaine, car elles touchent simultanément à des conditions pédagogiques (titre d'accès à l'enseignement choisi, antécédents scolaires ou académiques), à des conditions administratives de séjours (nationalité, résidence, recours au contentieux des étrangers...), les unes et les autres pouvant, en outre, déterminer le caractère finançable de l'étudiant.

Cette incertitude peut aussi parfois s'expliquer par le caractère fluctuant, voire instable, des normes applicables. Ainsi, le décret dit « non-résident », en vigueur pour la deuxième année académique seulement, a-t-il déjà été modifié par rapport à l'année passée. Il en sera question ci-après.

Maladie de jeunesse de certains textes, nécessitant un compréhensible « réajustement » ? Des règles anciennes connaissent parfois des contradictions, comme nous en avons relevé

une datant de l'adoption du « décret missions », qui a fêté ses dix ans (voyez 2008/122 ci-après, à propos du choix du cours philosophique).

Comme nous le verrons, les formulaires d'inscription sont parfois à l'origine de malentendus ou de contestations : dans leurs contenus, ils peuvent s'avérer lacunaires, voire inexacts ou même illégaux (2007/109 ci-après : assimilation d'une omission à une fraude). Ils peuvent aussi être révélateurs de pratiques différentes selon les pouvoirs organisateurs d'enseignement ou les établissements.

De telles différences se rencontrent notamment en ce qui concerne la date limite d'inscription. La Loi prévoit pourtant, pour les universités et hautes écoles, une date limite d'inscription au 1<sup>er</sup> décembre.<sup>27</sup>

Or, dans certains établissements qui fixent une date de clôture d'inscription plus proche de la rentrée scolaire, il est en pratique difficile pour certains étudiants de pouvoir s'y inscrire, par exemple parce qu'ils n'ont pas encore obtenu leur équivalence de diplôme étranger. En outre, toute préinscription leur est souvent refusée.

Si nous intervenons régulièrement auprès du Service des Equivalences pour faire accélérer la procédure et permettre ainsi l'inscription du réclamant, nous avisons également les établissements de notre intervention, en rappelant au passage la date du 1<sup>er</sup> décembre, mais aussi la possibilité d'adapter leur règlement d'ordre intérieur pour permettre la régularisation d'une inscription au-delà du délai fixé, pour de justes motifs.

### 1.1 Le décret « non-résident »

Le décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur s'est appliqué pour la deuxième fois lors de la rentrée académique 2007-2008.

Concernant l'application des règles qui y sont contenues, le Service du Médiateur a surtout été sollicité au sujet des documents à fournir pour constituer un dossier d'inscription

<sup>27</sup> Pour les hautes écoles : art. 20 a) du décret du 30 juin 2006 modernisant le fonctionnement et le financement des hautes écoles modifiant l'art. 26 du décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles.

complet, c'est-à-dire qui permette à l'établissement de vérifier les conditions d'admission et de finançabilité et à l'étudiant de participer au tirage au sort.

Ainsi par exemple, comment établir auprès d'une haute école qu'une demande d'équivalence du diplôme étranger a bien été soumise à l'Administration lorsque la décision d'équivalence se fait encore attendre ? Texte du décret et circulaire explicative à l'appui, le Service du Médiateur a dû l'expliquer non seulement à des candidats à l'inscription, mais aussi à des établissements d'enseignement qui entendaient n'accepter qu'une dépêche d'équivalence.

Autre exemple : dans certains cas, c'est à l'étudiant de démontrer qu'il entre bien dans les conditions de financement, notamment lorsque son cursus d'enseignement supérieur à l'étranger pourrait être considéré comme préparatoire aux études envisagées en Communauté française (cas du PCEM *premier cycle des études médicales* organisé en France permettant ou non, suivant le cas, l'accès aux études de kinésithérapie notamment).

Deux réclamations ont porté sur des décisions de refus d'inscription après le tirage au sort. Le cas de Mademoiselle C., que nous relatons ci-dessous, a amené le médiateur à demander l'intervention du commissaire auprès de la haute école afin que soit vérifié la légalité du refus tant du point de vue des motifs que de la forme.

#### ► Dossier 2006/857

Motivation confuse d'un refus d'inscription après tirage au sort

*Mademoiselle C. souhaite poursuivre des études de logopédie dans une haute école de la Communauté française. Le 1<sup>er</sup> septembre, elle est tirée au sort, le 3 septembre, elle reçoit confirmation de son inscription par courriel et est invitée à se présenter le 5 septembre pour confirmer celle-ci et payer son minerval. Alors qu'elle avait effectué des démarches pour retenir un logement et qu'elle était dans le train pour la Belgique, sa mère reçoit un appel téléphonique l'après-midi du 5 septembre l'informant qu'elle ne pourrait accéder à la formation prévue. Cette situation paraissant pour le moins absurde et préjudiciable, Mademoiselle C. saisit le médiateur de la République française qui nous transmet immédiatement le dossier.*

*Après une première analyse, le Service du Médiateur considère que la motivation de refus d'inscription n'est pas claire. De plus, aucune mention d'un droit de recours pour refus d'inscription ne figure sur la décision. Un contact est pris directement avec la commissaire auprès de la haute école. Après instruction, il est établi par la commissaire que le refus d'inscription se base sur le caractère non-finançable de l'étudiante, en considération des deux années préparatoires effectuées en France. Le refus est justifié. Cependant, la forme n'a pas été respectée, et ce, à plus d'un titre.*

Il est recommandé aux institutions d'examiner les dossiers dès que le tirage au sort est effectué, c'est-à-dire avant d'informer les étudiants qu'ils ont été tirés au sort. Les établissements peuvent faire appel aux commissaires ou délégués afin de vérifier le respect du décret du 16 juin 2006.

Dans le cas du dossier de Mademoiselle C., le vérificateur a refusé l'inscription après que celle-ci ait pourtant été « confirmée » à l'étudiante par téléphone et courriel. Suite à notre intervention, la haute école a adressé un courrier recommandé à l'intéressée précisant les modalités du droit de recours contre un refus d'inscription.

Plus globalement, le cas de Mademoiselle C. nous a amenés à attirer l'attention des commissaires auprès des hautes écoles sur l'importance de la motivation des refus d'inscription et de l'analyse préalable des dossiers avant tirage au sort dans les cas qui semblent douteux.

Cette réclamation met en évidence les difficultés que peuvent éprouver des hautes écoles face à la mise en application de dispositions réglementaires et les interprétations lacunaires, voire erronées, qui peuvent par moment porter préjudice aux étudiants.

## 1.2 Les formulaires d'inscriptions

#### ► Dossier 2007/109

Du principe de légalité : une omission est-elle toujours une fraude ?

*Mademoiselle J. s'inscrit au début de l'année académique 2006-2007 en première année de baccalauréat en Sciences vétérinaires, dans une université subventionnée par la Communauté française.*

*En application du décret dit « non-résidents »<sup>28</sup>, Mademoiselle J. est soumise à un tirage au sort et celui-ci lui est favorable. La joie d'être retenue est malheureusement de courte durée : le jour même où son nom est publié sur internet avec ceux des heureux « lauréats », le secrétariat des inscriptions de l'université lui notifie un refus d'inscription... pour fraude ! Dans le formulaire d'inscription, elle n'a pas mentionné qu'elle avait, au début de l'année académique précédente, été inscrite au concours inter-universitaire alors organisé en Communauté française pour accéder aux mêmes études.<sup>29</sup>*

*La mention de ce concours sur le formulaire aurait été sans incidence sur la validité de son inscription. A l'inverse, le formulaire d'inscription précise que toute omission entraîne l'application de l'art. 47 § 3, alinéa 2 du décret dit « Bologne »<sup>30</sup> qui sanctionne la fraude à l'inscription : l'étudiante ne peut plus être inscrite dans aucun établissement d'enseignement supérieur en Communauté française pendant une durée de cinq ans. Mademoiselle J. introduit contre la décision le recours prévu par la Loi.<sup>31</sup> La décision est cependant maintenue.*

*C'est ainsi que Mademoiselle J. saisit le Service du Médiateur.*

Une première tentative de médiation n'aboutit pas : ne pouvant s'adresser directement aux autorités d'une université non organisée par la Communauté<sup>32</sup>, le Service du Médiateur pour lequel il n'y a en l'occurrence pas de fraude établie intervient auprès du cabinet ministériel dans un premier temps et, après réponse de celui-ci, auprès du délégué du Gouvernement près l'université concernée. Ce dernier excipe cependant du caractère autonome et indépendant des instances qui ont décidé et confirmé le refus pour fraude.

Bien que le médiateur invoque l'effet « transversal » de la sanction, qui dépasse l'établissement concerné ou même son pouvoir organisateur et intéresse dès lors des établissements de la Communauté, c'est le blocage : l'étudiante doit renoncer à son projet et poursuivre les études entreprises dans son pays de résidence.

Quelques mois plus tard, le dossier est cependant rouvert : la réclamante fait en effet remarquer que le formulaire d'inscription pour l'année académique 2007-2008 a été modifié pour éviter l'équivocité qu'elle avait précisément invoquée, en vain, devant l'instance de recours de l'université.

Le Service du Médiateur suggère alors à l'étudiante de renouveler sa demande d'inscription auprès d'un établissement universitaire de la Communauté auquel il recommandera de ne pas faire application de la sanction contenue dans le « décret Bologne ».<sup>33</sup> Cette recommandation est favorablement accueillie, mais un nouvel écueil survient : après la première clôture de son dossier en Communauté française, l'étudiante a tenté, pour la deuxième fois, mais cette fois dans son pays de résidence, une épreuve d'admission aux études convoitées. Elle n'est donc plus finançable, et refusée sur cette nouvelle base. La ministre de l'Enseignement supérieur, en sa qualité d'instance de recours, invalide toutefois ce refus, en considérant l'erreur invincible de l'étudiante qui, au moment de sa deuxième tentative d'admission, pensait être définitivement sous le coup de l'interdiction d'inscription en Communauté française...

L'étudiante est en fin de compte accueillie en deuxième année de baccalauréat, sur base du diplôme obtenu entre temps dans son pays de résidence.

<sup>28</sup> Décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur (Mon.b. 6 juillet 2006)

<sup>29</sup> Ce système du concours entre tous les candidats aux études avait précisément été remplacé, d'une année à l'autre, par le système du tirage au sort des seuls étudiants non-résidents.

<sup>30</sup> Décret du 31 mars 2004 définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration à l'espace européen de l'enseignement supérieur et refinançant les universités (Mon. b. 18 juin 2004. *Errata : 28 octobre 2004 et 5 avril 2006*).

<sup>31</sup> Décret « Bologne », susmentionné, art. 47 § 2. L'instance de recours est, dans le cas présent d'une université subventionnée, une commission « présentant des garanties d'indépendance » par rapport à l'université. Dans le cas des universités de la Communauté, l'instance de recours est le ou la ministre fonctionnellement compétent-e.

<sup>32</sup> Même si un établissement d'enseignement subventionné (public ou privé) peut, à l'occasion, être considéré comme une « instance administrative ». Pour les enjeux de cette question, voyez notamment le premier rapport annuel du Service du Médiateur (Parlement de la Communauté française, Doc. 59 (2004-2005) N° 1, pp. 31 et suiv. et p. 175)

<sup>33</sup> Sur base du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française, art. 18 § 5.

En sanctionnant « toute fausse déclaration ou omission » par une sanction que le décret réserve au seul cas de fraude, la décision, même basée sur un avertissement clair, n'excède-t-elle pas le cadre légal auquel elle se réfère ?

Bien qu'il ne dispose pas du pouvoir d'un juge, le Service du Médiateur répond pour sa part par l'affirmative. Il ne fait en cela que rappeler le principe primordial de légalité. En l'occurrence, il a été entendu par les services de la Communauté française.

### 1.3 Choix du cours philosophique : lorsque deux normes se contredisent...

Le dossier qui suit fut l'occasion de relever, à partir d'un formulaire d'inscription, une contradiction dans les textes applicables en Communauté française. Nous recommandons bien entendu au Législateur de mettre fin à cette contradiction portant sur une question qui, dans le cas concerné, aurait pu être déterminante...

#### ► Dossier 2008/122

Date limite du changement du cours dit philosophique :  
15 septembre ou 1<sup>er</sup> octobre ?

*Thierry est élève en quatrième année professionnelle à l'Athénée royal de M. En ce début d'année scolaire, il y suit le cours de morale laïque. Quelques jours après la rentrée, la direction de l'école le prie de changer de local de classe durant la période du cours « philosophique » car il doit suivre le cours de religion catholique, conformément au vœu exprimé par sa mère sur le formulaire d'inscription dans l'établissement.*

*Thierry proteste : il n'est pas baptisé et se déclare athée. Sa mère, qui sait que cette question est pour lui extrêmement sensible, a sûrement dû commettre une erreur... En effet, la maman de Thierry déclare s'être trompée en remplissant le formulaire, pensant qu'elle devait y indiquer sa confession à elle !*

*Trop tard dit l'établissement : nous sommes le 2 octobre et le formulaire d'inscription rempli par la maman mentionne clairement que : « tout chef de famille peut modifier son choix au début de chaque année scolaire et au plus tard le 15 septembre ».*

Voilà pour le formulaire. Mais que dit précisément la Loi ? La disposition légale à laquelle se réfère le formulaire lui-même est l'article 8 de la loi du 29 mai 1959, dite du « Pacte scolaire ».

Cet article prévoit en son alinéa 6 que le modèle de déclaration relative au choix de la religion ou de la morale est arrêté par le Roi et qu'il y est fait certaines mentions expresses. Le dernier alinéa évoque la possibilité de modification du choix au début de chaque année scolaire, sans fixer de date.

Cet article 8 a fait l'objet d'un arrêté d'application spécifique daté du 10 septembre 1959, toujours en vigueur aujourd'hui. Son annexe, fixant le modèle de déclaration, mentionne expressément que « *tout chef de famille peut modifier son choix au début de chaque année scolaire et, au plus tard, le 1<sup>er</sup> octobre* ».

D'où vient alors la date limite du 15 septembre reprise par le formulaire ? Du décret du 24 juillet 1997, appelé « décret missions », dont l'article 79 § 1<sup>er</sup> dispose : « *Le choix d'un des cours de religion ou de morale non confessionnelle se fait au moment de l'inscription. Il ne peut être modifié qu'entre le 1<sup>er</sup> et le 15 septembre de l'année scolaire suivante* ».

Nous sommes donc en présence de deux normes réglant la même question de manière contradictoire. Comment régler cette contradiction suivant les règles de droit ? A vrai dire aucune solution ne paraît tout à fait certaine :

- plaident en faveur de la date du 1<sup>er</sup> octobre :
  - le renvoi exprès : cette date est contenue dans l'arrêté d'application du texte légal visé expressément par le formulaire d'inscription édité par le Ministère de la Communauté française et signé au moment de l'inscription ;
  - la spécialité normative : l'arrêté de 1959 a spécifiquement pour objet le choix du cours de religion ou de morale non confessionnelle. La loi du « pacte scolaire » sur laquelle il se fonde est également dédiée aux questions « philosophiques » dans l'enseignement. A l'inverse, le « décret missions » est un texte très général.
- plaident en faveur de la date du 15 septembre :
  - la hiérarchie des normes : cette date est contenue dans un décret et non, comme la première, dans un arrêté royal ;
  - la postériorité : le décret qui la fixe est plus récent que la loi de 1959 et son arrêté d'application. On pourrait donc estimer que le Législateur a implicitement abrogé la disposition antérieure.

On le voit, il serait plus sûr d'intervenir pour trancher en faveur de l'une ou l'autre date que de se hasarder dans une exégèse juridique. C'est ce que le Service du Médiateur recommande expressément (voyez ci-après).

Et pour *Thierry*, qu'est-il advenu ? A l'heure d'écrire ces lignes, son dossier est toujours en cours, et l'intervention de la médiation en milieu scolaire a été sollicitée.<sup>34</sup> Bien qu'elle méritait d'être rapportée sans retard au Législateur (ou au pouvoir réglementaire), la question juridique qui vient d'être relevée ne nous semble pas déterminante dans son cas. Non pas pour la raison invoquée par l'école, laquelle s'appuie sur la date, de toute manière tardive, du 2 octobre, mais parce qu'il n'est en effet selon nous nullement question en l'espèce d'une « modification dans le choix » du cours philosophique, mais bien plutôt d'une rectification permettant de tenir compte, précisément, du choix véritable de l'intéressé. Bref, de réparer une erreur.

Même si celle-ci n'est en aucun cas imputable à l'école. Jusqu'ici, nous n'avons pu faire partager cette vision des choses.<sup>35</sup>

**Recommandation 2007/6** : mise en cohérence des règles normatives pour modifier en cours de scolarité le choix opéré pour le cours dit philosophique.

Le Service du Médiateur recommande au Législateur et/ou au pouvoir réglementaire de la Communauté française de mettre fin à la contradiction entre, d'une part, l'arrêté royal du 10 septembre 1959, visé par le formulaire de première inscription dans un établissement d'enseignement obligatoire et adopté en vertu de la loi dite du « pacte scolaire » et, d'autre part, le décret « missions » du 24 juillet 1997.

#### 1.4 Le refus d'inscription des étudiants « non finançables »

##### • Dossier 2008/118

Finançabilité de certains étudiants : les cohabitants légaux peuvent-ils être assimilés aux « conjoints » ?

*Mademoiselle J. est ressortissante de la République démocratique du Congo. Elle cohabite légalement<sup>36</sup> avec son compagnon, qui réside en Belgique et y exerce une activité professionnelle. Elle multiplie les demandes d'inscription aux études supérieures en soins infirmiers. Mais, soit aucune réponse ne lui est donnée, soit c'est un refus au motif peu clair pour l'intéressée qu'elle est « hors quota ».*

*A tout hasard, elle s'adresse au Service du Médiateur...*

*Celui-ci l'informe des règles de financement des étudiants. Parmi les étudiants étrangers, sont notamment finançables « les étudiants dont le conjoint réside en Belgique et y exerce une activité professionnelle ou y bénéficie de revenus de remplacement ».<sup>37</sup> A priori, la notion de conjoint vise le lien du mariage. Conjoint est donc synonyme d'époux, terme peut-être moins équivoque. A s'en tenir à cette interprétation, Mademoiselle J., qui n'est pas mariée, n'entre pas dans la catégorie des étudiants finançables et un refus de son inscription est dès lors légal.*

*La finançabilité d'un petit nombre de ces étudiants est malgré tout garantie (c'est le fameux « quota »).<sup>38</sup> En pratique, les étudiants non finançables qui demandent leur inscription après que ce quota est atteint sont donc généralement refusés.*

*Ces explications fournies à l'étudiante, le Service du Médiateur décide cependant d'interroger le cabinet ministériel sur la portée réelle de la notion de conjoint dans ce contexte précis.*

<sup>34</sup> Si la difficulté qu'il rencontre se cristallise sans doute sur le cours philosophique, elle semble cependant dépasser largement cette seule question, en impliquant des enjeux d'ordre psycho-social.

<sup>35</sup> A l'inverse, si l'on devait analyser la question en terme de modification d'un choix, alors, il ne serait pas du tout possible à Thierry (ou plutôt à ses parents) d'opérer ce changement au début de cette année scolaire, peu importe la date : le changement n'est en effet autorisé qu'au plus tôt au début de l'année qui suit la première... année d'inscription. Du moins si l'on opte pour l'application du « décret missions ». Car, sur ce point aussi, les textes semblent contradictoires !

<sup>36</sup> La cohabitation légale est la cohabitation organisée conformément aux art. 1475 et suivants du code civil. Elle étend aux cohabitants légaux certains effets du mariage.

<sup>37</sup> Art. 6, 2°, d) du décret du 9 septembre 1996 relatif au financement des hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française (Mon.b. 15 octobre 1996).

<sup>38</sup> Art. 6, 2°, k) du même décret.

Cette démarche est motivée par les éléments objectifs suivants :

- *l'exemption de paiement du droit d'inscription spécifique (DIS) dont bénéficient les élèves et étudiants dont le cohabitant légal réside en Belgique, y exerce ses activités professionnelles ou y bénéficie de revenus de remplacement.*<sup>39</sup> A cet égard, les personnes mariées et les cohabitants légaux sont placés sur un pied d'égalité ;
- *la référence expresse des « conjoints ou cohabitants légaux » sur le formulaire de demande d'admission édités par certains établissements d'enseignement supérieur (organisé par la Communauté, notamment). Ceux-ci semblent donc réserver le même sort aux cohabitants légaux et aux époux en terme de financement par la Communauté française.*

Saisi de la question, le cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur reconnaît en effet que l'« on est dans la situation paradoxale où cette catégorie d'étudiants est exempté du DIS mais n'est pas finançable », ajoutant que « c'est la seule catégorie d'étudiants étrangers qui est dans ce cas ».

Face à ce paradoxe, et afin de corriger ce qui pourrait être considéré comme une anomalie sinon une inégalité, le cabinet prend contact avec l'institut supérieur privilégié par l'étudiante, pour l'informer qu'il faut assimiler les cohabitants légaux aux « conjoints ».

Par sécurité juridique, la ministre annonce qu'elle va déposer un projet de décret visant à intégrer les cohabitants légaux dans le dispositif relatif au financement des hautes écoles, comme le Gouvernement l'avait déjà fait, par voie réglementaire, pour le dispositif d'exemption du DIS.

Au-delà de cette question technique, le cas de Mademoiselle J. fournit malheureusement l'occasion de constater qu'il n'est pas rare qu'une haute école n'accuse pas même réception d'une demande d'inscription. Ceci est bien évidemment contraire à la Loi<sup>40</sup>, qui prévoit qu'une réponse motivée soit donnée à l'étudiant par voie recommandée dans un délai de 15 jours à

dater de la réception de sa demande. Précisons tout de même qu'aucun des établissements défailants dans le cas d'espèce n'appartient au réseau de la Communauté française.<sup>41</sup>

## 2. Le coût des études

Modalités d'exemption des droits d'inscription pour les étudiants handicapés

• Dossier 2007/88

Une réglementation perçue comme absurde et vexatoire

*Monsieur F. est handicapé. Il souhaite s'inscrire dans une école de promotion sociale du réseau officiel subventionné. Il fournit une attestation de la COCOF datée du 22 juin 2006, précisant qu'il peut prétendre aux dispositions prévues par le décret du 4 mars 1999 relatif à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées et être ainsi dispensé des droits d'inscription.*

*Invoquant les circulaires relatives aux droits d'inscription dans l'enseignement de promotion sociale et l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit, l'école exige une attestation datée du mois du début des cours (en l'occurrence le mois d'octobre). En vertu de ces circulaires, la situation génératrice des exemptions doit en effet être constatée comme effective durant les 30 premiers jours de l'année scolaire.*

*L'intéressé ne comprend pas cette exigence, car si la situation d'un demandeur d'emploi (soumis à la même exigence) peut évoluer d'un mois à l'autre, ce n'est évidemment pas le cas de celle d'une personne handicapée dont le handicap est reconnu de manière définitive. Or, un rapport médical d'expertise fourni par le réclamant indique : « Il convient de considérer le degré de la perte d'autonomie, dès à présent, comme étant de nature définitive. »*

*Soucieux de régulariser sa situation au plus vite, Monsieur F. produit l'attestation demandée. Il saisit néanmoins le Service du Médiateur car il voudrait éviter d'être à nouveau confronté à de telles tracasseries l'an prochain.*

<sup>39</sup> Art. 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> bis de l'arrêté de l'exécutif de la Communauté française du 25 septembre 1991 portant exécution des art. 59, 60 et 61 de la loi du 21 juin 1985 concernant l'enseignement (Mon.b. 11 décembre 1991).

<sup>40</sup> Art. 26 du décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles (Mon.b. 1<sup>er</sup> septembre 1995).

<sup>41</sup> Dans pareil cas, le Service du Médiateur ne peut intervenir auprès de l'établissement. Cependant, il renseigne si nécessaire à l'étudiant dont les droits n'ont pas été respectés les modalités de recours et/ou les coordonnées du commissaire du Gouvernement près la haute école concernée.



*En réponse à notre interpellation, l'Administration dit comprendre le sentiment d'incompréhension du réclamant. Afin d'éviter cette situation à l'avenir, elle nous fait part de son intention d'explicitier plus complètement les documents qui peuvent être pris en compte pour justifier l'exemption dans un tel cas, à l'occasion de ses circulaires de renseignements annuels qui seront rédigées pour l'année 2007-2008.*

*Vérification faite auprès du Ministère, il n'y a pas eu de nouvelle circulaire depuis.*

Pour des personnes atteintes d'un handicap reconnu comme définitif, l'application de la réglementation à la lettre a quelque chose d'absurde qui peut même être légitimement ressenti comme vexatoire. L'intention manifestée par le Ministère n'ayant pas été concrétisée à ce jour, le Service du Médiateur recommande dès lors une modification des circulaires de référence pour tenir compte de cette situation spécifique.

**Recommandation 2007/7** : préciser les documents qui peuvent être pris en compte pour justifier l'exemption des droits d'inscription pour les personnes dont le caractère définitif du handicap a été reconnu.

Le Service du Médiateur recommande de préciser dans les circulaires de référence qu'une dérogation à la période des 30 premiers jours de l'année scolaire, mentionnée dans celles-ci, peut être acceptée si l'attestation de l'autorité compétente est accompagnée d'une décision administrative ou judiciaire reconnaissant le caractère définitif du handicap.

### 3. La délivrance de certificats

#### • Dossier 2007/468

Qui a droit au certificat de connaissance de gestion de base ?

*Monsieur K. a suivi sa scolarité dans un établissement secondaire de la Communauté française. Au terme de sa scolarité, il demande à son école un certificat de connaissances de gestion de base afin de pouvoir accéder à une profession d'indépendant. Confronté au refus de l'établissement, Monsieur K. s'adresse au Service du Médiateur.*

*Au vu du programme d'enseignement général suivi par l'intéressé (options sciences économiques et informatique de gestion), le secrétariat social compétent pour la profession envisagée tout comme les services du Ministère de la Communauté française considèrent que l'intéressé a le droit d'obtenir ce certificat. Malgré tout, l'établissement refuse. Le Service du Médiateur interpelle alors le chef d'établissement qui indique qu'il pensait que ce type de certificat n'était pas octroyé pour l'enseignement général.*

*Après vérification, le programme remplit bien les exigences de la législation et le certificat est finalement accordé à Monsieur K.*

Bien que les conditions d'octroi de ces certificats soient précisées par la réglementation<sup>42</sup>, les établissements scolaires, indépendamment de leur réseau, ne les délivrent pas de la même manière. Il y va manifestement d'une méconnaissance de la réglementation.

De plus, s'il existe une circulaire à ce sujet (n°886), elle n'est adressée qu'aux établissements du réseau de la Communauté française. Les réseaux subventionnés informent pour leur part les écoles des pouvoirs organisateurs qui leur sont affiliés. Chacun y allant de sa propre vulgarisation de l'information, il s'ajoute à la différence d'attitude entre établissements une différence d'interprétation entre réseaux d'établissements. Cette situation crée donc une situation d'inégalité entre les élèves.

Une circulaire inter-réseaux serait donc très souhaitable.

<sup>42</sup> Arrêté du 21 octobre 1998, art. 6-7 ; Arrêté du 29 juin 1984, art. 26, § 2 et 51, § 2, AGCF du 2212

## F. Les personnels de l'enseignement

Le nombre de dossiers traités en 2007 démontre un tassement de cette thématique par rapport à l'exercice précédent avec un nombre significatif de dossiers transitant entre deux exercices.

Le temps d'examen de ce type de dossiers augmente en raison de leur complexité et leur technicité, du nombre d'intervenants et surtout du temps relativement important pour obtenir une réponse de certains de nos partenaires, au niveau de l'un ou l'autre cabinet ministériel par exemple.

### Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement

Nombre total de dossiers : 116

Demandes d'information	12
Réclamations en cours	31
Réclamations refusées	21
Réclamations acceptées	52
non fondées	14
pas de suite réclamant	4
fondées	34
Correction totale	21
Correction partielle	4
Correction refusée	5
Résolution spontanée	4

Statut administratif : 53 dossiers

Statut pécuniaire : 25 dossiers

Pensions : 19 dossiers

Indus arriérés : 19 dossiers

La répartition des difficultés exprimées par les personnels de l'enseignement et assimilés reste globalement identique par rapport aux exercices précédents : les titres requis et jugés suffisants, les arriérés et les indus, les pratiques administratives, les pensions...

De même, nos constats relatifs aux problèmes vécus par les personnels de l'enseignement se concentrent sur des difficultés liées aux différents statuts et à leurs interprétations, ainsi qu'à leurs conséquences directes et indirectes.

Malgré cette récurrence, nous avons opté pour un nouveau découpage des thématiques par rapport aux deux exercices précédents :

1. les avancées et les progrès
2. les nouvelles thématiques de médiation
3. les constats et une piste de réflexion

Ceci étant, il existe de nombreuses limites et tempéraments à la pertinence de notre action par rapport aux personnels de l'enseignement. En effet, le nombre de dossiers traités par le médiateur (et l'ensemble de leurs éléments constitutifs) peut être considéré comme relativement insignifiant par rapport à certains indicateurs pertinents du monde de l'éducation comme : la masse salariale, le nombre d'enseignants et de personnels assimilés, les décisions administratives et les actes administratifs, les recours administratifs et judiciaires... Tout cela dans un cadre réglementaire souvent rigide et avec des équipes de travail en nombre limité.

### 1. Les avancées et les progrès

Ces avancées et ces progrès permettent de résoudre certaines difficultés via des solutions partielles ou totales. Il s'agit toujours de dossiers de réclamations examinés et traités par le Service du Médiateur. Nous divisons cette partie en deux catégories : des thématiques anciennes (voire obsolètes) et d'autres plus actuelles.

#### 1.1 Rappel de thématiques anciennes

Déjà en 2005, nous recommandions de sortir du litige existant entre certains pouvoirs organisateurs de l'Officiel subventionné et la Communauté française dans l'enseignement de promotion sociale.

Ce litige concerne le remboursement de traitements pour une période allant de 1988 à 1992. Suite à des procédures judiciaires et à leurs résultats significatifs, la Communauté française négocie des conventions avec les autres parties impliquées basées sur : la fixation des montants définitivement dus (cfr. principal et intérêts), un échelonnement du remboursement et l'imputation budgétaire adéquate.

En 2006, nous recommandions la mise en place des jurys d'examen de la langue d'immersion pour répondre à une exigence décrétales et, surtout, pour permettre à des enseignants d'être nommés à terme dans une fonction professorale définie. La réforme récente du « décret immersion » et la publication de la circulaire 2050 du 17 septembre 2007 permettront la tenue des épreuves nécessaires à la régularisation potentielle de certains enseignants travaillant dans le secteur de l'immersion. Enfin, l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 août 2007 désigne les membres des jurys relatifs à la connaissance approfondie d'une langue en vue de l'enseignement de cours en langue d'immersion (néerlandais, anglais, allemand).

Ainsi, deux anciennes recommandations de notre service semblent produire des effets concrets.

## 1.2 Avancées et progrès récents

### La solution pour une pension ancienne (dossiers 2004/342 et 2005/453)

Le vote du décret du 6 juillet 2007 portant diverses mesures en matière d'enseignement supérieur a permis la régularisation définitive des dossiers de pension de certains professeurs de pratique professionnelle dans l'enseignement supérieur de communication de type long.

Déjà en 2005, nous évoquions la nécessité de résoudre cette affaire ancienne via une modification de la loi du 7 juillet 1970 relative à la structure de l'enseignement supérieur.

Un décret mosaïque publié au Moniteur belge le 19 avril 2004 aurait dû idéalement résoudre la majorité des difficultés. Malheureusement, il n'en fut rien étant donné que les remarques initiales de la Cour des comptes n'avaient été que partiellement rencontrées.

Malgré cet échec, tous les acteurs impliqués directement ou indirectement se mobilisèrent pour trouver un texte normatif répondant aux exigences du Haut Collège.

On soulignera l'excellente collaboration entre les instances fédérales et communautaires, notre service et le médiateur pour les pensions, les pouvoirs législatif et exécutif...

Cette coopération obstinée a contraint à de multiples contacts entre tous et toutes et a démontré l'efficacité des liens personnels et des réseaux de médiation, pour aboutir au résultat que l'on sait après de longues années d'attente.

On peut seulement regretter que dans ce cas d'espèce la médiatisation ait négligé de souligner ce travail collectif.

### Un dossier de pension bloqué par les remarques de la Cour des comptes (dossier 2006/512)

En 2006, nous relations l'impossibilité pour un réclamant de bénéficier de deux pensions du Trésor public. Les pensions trouvaient leur origine dans les fonctions professionnelles du réclamant, à savoir : professeur d'académie de musique et inspecteur de l'enseignement artistique.

Sa pension d'inspecteur connaissait certaines difficultés relatives à la détermination et à la fixation du barème de référence. Malgré un arrêté communautaire spécifique portant des mesures rétroactives, la Cour des comptes maintient son refus d'accorder son visa à ce dossier de pension.

La complexité du problème semblait imposer que le Gouvernement communautaire prenne une délibération couvrant la réserve de la cour. Nous l'avons donc recommandée à l'Exécutif communautaire. Un réexamen minutieux de ce dossier ajoute une nouvelle exigence, à savoir une délibération similaire du Gouvernement fédéral vis-à-vis de la réserve de la Cour des comptes.

Seules des délibérations gouvernementales concertées réduiraient à néant le visa réservé, régularisant de fait la pension du réclamant. Le cabinet de la ministre-présidente s'est engagé auprès de la médiatrice à exprimer cette demande au futur ministre des Pensions, afin qu'il la relaie auprès du Gouvernement.

### Début de chantier dans le cadre de la réforme des titres

Le décret du 11 mai 2007, en modifiant certaines dispositions relatives aux titres requis et aux titres jugés suffisants, permet une actualisation des titres exigés pour exercer certaines fonctions enseignantes par rapport à l'évolution des diplômes délivrés en Communauté française.

Il s'agit des diplômes suivants : licence en philosophie, licence en sciences de gestion, licence en langue et littératures modernes et anciennes, licence en arts du spectacle.

Ce décret a permis de remédier à des situations absurdes et de répondre à la pénurie existante. Nous avons eu à connaître un cas où un enseignant de sciences économiques dans l'enseignement secondaire supérieur était considéré comme ne possédant pas les titres requis, alors qu'il était détenteur d'une licence en sciences de gestion et d'une agrégation de l'enseignement secondaire supérieur. On soulignera également que ces titres provenaient d'une université de la Communauté française. L'absurde triomphait car la Communauté française, en tant qu'employeur, soumettait l'intéressé au statut précaire de l'article 20<sup>43</sup>, tout en étant à l'origine des difficultés en changeant les intitulés des diplômes.

Ce décret détermine des mesures rétroactives régularisant certaines situations statutaires délicates, comme l'éligibilité à la qualité de temporaire prioritaire et la prise en compte des années effectuées dans l'ancienneté de service.

#### ► Dossier 2007/120

Quand la Communauté accorde un titre qu'elle ne juge pas suffisant

*Monsieur S., malgré une licence et une agrégation en sciences de gestion obtenue en Communauté française, s'est vu refusé une désignation classique de temporaire au motif supposé de l'absence du titre requis, celui-ci étant la licence en sciences économiques appliquées (programme de cours quasi identique). Il a été soumis au statut précaire de l'article 20 de l'arrêté royal du 22 mars 1969. Il a alors pris contact avec l'Administration dans le but de dégager une solution, ce qui n'a malheureusement pu lui être accordé, les textes en la matière étant interprétés strictement.*

*Suite à cela, il a pris contact avec le cabinet de la ministre en charge de l'enseignement dans le but d'obtenir une régularisation de sa situation administrative et statutaire. N'ayant pas reçu de réponse positive, l'intéressé a essayé d'obtenir auprès de l'UMH une modification de son titre afin de rentrer dans le cadre de la législation en la matière. L'UMH lui oppose que, pour ce faire, elle devait absolument consulter la ministre, laquelle ministre affirme*

*être au courant de la problématique et travailler sur le sujet. Ne voyant aucune solution se dégager malgré ses nombreuses interventions, Monsieur S. a saisi le Service du Médiateur.*

Cependant, on peut émettre un sérieux bémol quant à la portée limitée de cette norme en raison du nombre restreint de diplômes concernés. On doit rappeler l'importance et les difficultés de l'uniformisation des titres et des fonctions produisant, à terme, un statut moderne correspondant aux exigences et aux attentes des enseignants.

Le chantier reste ouvert...

#### Conséquences différentes des normes relatives à un accident de travail et des normes statutaires

La coexistence de l'Etat fédéral et d'entités fédérées induit la production de normes en lien avec la répartition de leurs compétences précisées dans la Constitution et dans des lois spéciales.

Certaines situations complexes de vie (et leurs conséquences) mettent en œuvre des législations et réglementations émanant de plusieurs instances politiques. En pratique, il est important de s'assurer de la coexistence positive des références normatives.

#### ► Dossier 2007/177

Deux fois accidentée, doublement pénalisée

*Madame D. a subi deux accidents du travail assez sérieux l'obligeant à une modification de ses attributions initiales de professeur de gymnastique. Sa nomination et ses fonctions ont donc été adaptées à ses nouvelles capacités (par nature limitées). Cette nouvelle nomination a provoqué une diminution substantielle de ses revenus (vu des barèmes inférieurs définis pour ses nouvelles attributions). Cette diminution salariale s'accompagnait d'une augmentation du volume horaire presté (étant donné la charge hebdomadaire de référence). En bref, la réclamante vivait une double pénalisation due à son accident de travail. Dans notre intervention auprès des services administratifs, nous avons insisté sur la concomitance du décret statutaire du 1<sup>er</sup> février 1993 du personnel de l'enseignement libre subventionné et sur l'article 6 de la loi du 3 juillet 1967 relative aux conséquences des accidents du*

<sup>43</sup> Cette disposition permet en cas de pénurie d'engager sous statut précaire des enseignants ne disposant pas des titres requis.

*travail assurant le maintien du salaire initial, même dans le cadre de nouvelles affectations résultant de nouvelles nominations.*

*Finalement, la réclamante a retrouvé son salaire initial plus important et a touché des arriérés salariaux. Ce dossier démontre l'importance de la lecture croisée de toutes les législations existantes.*

Ces circonvolutions statutaires et administratives démontrent les obstacles pour trouver un travail adapté et assurant l'équilibre entre les principes abstraits et les réalités contextuelles.

### Uniformisations statutaires catégorielles

Le Gouvernement et le Parlement de la Communauté française définissent de plus en plus une uniformisation statutaire catégorielle l'emportant sur les différences statutaires entre les réseaux d'enseignement. Cette volonté s'est traduite récemment dans des acquis déterminants : le décret fixant le statut des directeurs, le décret relatif au Service général d'Inspection, le décret relatif à l'immersion linguistique... Ces mesures catégorielles et leurs corollaires réglementaires redéfinissent les compétences et les missions des acteurs, uniformisent les barèmes, précisent les interactions, créent de nouvelles structures et organisations, régularisent la situation de certains inspecteurs de l'enseignement artistique tout en régularisant en cascade les remplaçants...

Nonobstant, les statuts catégoriels produisent parfois des conséquences sociales malheureuses et difficilement réparables. Des professeurs de religion islamique ne répondant pas aux exigences en matière de titres requis et/ou en matière de connaissance approfondie de la langue française (et ce, malgré une période transitoire de régularisation importante) se retrouvent sans travail alors qu'ils ont professé durant des années pour la Communauté française ou dans l'enseignement officiel subventionné.

L'absence de mesures d'outplacement ou de mesures de reconversion pour certains types de personnels prive la Communauté française de compétences et représente un risque potentiel de rejet social.

### • Dossier 2007/465

Après 23 ans d'expérience, il ne peut enseigner faute de connaître suffisamment... le français.

*Monsieur O. a été professeur de religion islamique pendant 23 ans en Communauté française. Suite à une modification législative et l'obligation de passer un examen de connaissance approfondie du français auquel il a échoué et vu les diplômes dont il est détenteur, il ne peut plus enseigner. Le Service du Médiateur a été saisi dans le but d'aider l'intéressé à résoudre la situation. Après dialogue avec le Ministère de la Communauté, aucune solution plus favorable n'a pu être dégagée, malgré l'obtention d'un certificat auprès de l'Exécutif des Musulmans de Belgique.*

## 2. Les nouvelles thématiques de médiation 2007

### 2.1 Résurgence d'indus anciens

On constate la résurgence de dossiers d'indus très anciens suite à l'intervention directe de la Cour des comptes pour en réactiver le recouvrement, via le comptable public légalement responsable.

Les services communautaires ont réellement suspendu le traitement classique<sup>44</sup> de ces dossiers durant des années, dépassant à notre estime le principe du délai raisonnable (même si les dettes à l'égard de la Communauté française ne sont toujours pas prescrites).

Nous avons demandé aux services administratifs et aux cabinets compétents de recourir à l'application de l'article 11bis du décret programme du 12 juillet 2001 pour ces cas obsolètes. Cette disposition permet l'annulation totale ou partielle de sommes indûment payées aux enseignants dans le cas d'erreurs administratives et lorsque le bénéficiaire est de bonne foi.

De plus, dans certains dossiers, la récupération tardive des montants pourrait se révéler économiquement et socialement dramatique.

<sup>44</sup> Le traitement classique est le suivant : le comptable du contentieux demande le remboursement des montants indûment perçus en y joignant des explications formelles et chiffres. En cas de non-paiement et d'absence de réaction, il envoie des rappels aux débiteurs. Après deux rappels infructueux, il transmet le dossier au Service des Domaines, pour exécution forcée.

► Dossiers 2007/751 et 2007/713  
12 ans plus tard... vous êtes redevables à la Communauté française

*Les réclamants connaissent une réactivation de dossiers d'indus très anciens étant donné des erreurs relatives aux barèmes de référence, à la valorisation de l'expérience professionnelle passée dans l'ancienneté barémique...*

*Les dossiers d'indus avaient été laissés en suspens durant des années par les services administratifs de la Communauté française. Selon, une image d'Épinal liée à la bureaucratie, la couche de poussière sur ces dossiers se mesurait en centimètres !*

*La plupart des réclamants ont demandé l'application du 11bis au(x) ministre(s) compétent(s) tout en informant le comptable centralisateur de cette démarche.*

*Le comptable public a demandé aux réclamants un document officiel du cabinet ministériel, confirmant que le dossier était bien en cours d'examen.*

Il peut être surprenant de demander au réclamant de démontrer à un service administratif communautaire qu'un autre service communautaire examine sa demande. Il s'agit d'un véritable renversement de la charge de la preuve niant l'unicité de l'entité fédérée, négligeant les obligations de communication et d'information entre les services et les agents et, surtout, rendant potentiellement inopérante une disposition décrétalement importante. Cette disposition normative ne prévoit aucune forme réglementaire et administrative quant à la validité de la demande d'application (sur la forme et sur le fond).

Dans l'hypothèse du maintien de l'article 11bis, nous suggérons au Parlement et au Gouvernement de la Communauté française de réfléchir à des solutions de mise en œuvre concrètes de cette mesure. Il serait judicieux de prendre un arrêté d'exécution ou une circulaire interprétative, aussi bien sur la forme que sur le fond.

Vu les enjeux importants pour les finances communautaires et l'expertise nécessaire quant aux implications directes et indirectes de ce type de norme, nous suggérons également que le Gouvernement s'inspire d'expériences ayant déjà démontré leur efficacité.

Ainsi, selon l'arrêté royal du 27 mars 1987 en matière de pensions, le conseil pour le paiement des prestations créé par l'arrêté royal n° 513 est habilité à statuer sur toutes les demandes de renonciation à la récupération de tous les montants payés indûment par l'ONP. Dans son rapport 2006, le médiateur pour les pensions recommande la généralisation de la renonciation à la récupération d'indus dans le régime des pensions du secteur public.

Par ailleurs, nous avons appris récemment le dénouement positif d'un ancien dossier d'indus (dossier 2005/399) via l'intervention financière de la compagnie d'assurance de la haute école. L'assurance a réglé 90% de la somme comme indemnisation définitive du « sinistre », selon les conditions conventionnelles établies entre les cocontractants. Il serait peut-être judicieux de généraliser des conventions standard de responsabilité professionnelle pour l'ensemble des employeurs privés ou publics du monde de l'enseignement. Celles-ci pourraient couvrir certaines erreurs administratives produisant des indus déterminants et pour lesquels les bénéficiaires sont de bonne foi.

Néanmoins, deux tempéraments importants à cette mesure résident dans la privatisation du risque public et dans son coût potentiellement prohibitif !

## 2.2 Réforme du statut pécuniaire ?

L'admissibilité de prestations professionnelles passées dans l'ancienneté barémique enseignante reste un sujet de discussion (et de passion) déterminant vu la technicité (voire l'illisibilité) de l'arrêté royal du 15 avril 1958 définissant le statut pécuniaire des enseignants.

A l'heure actuelle, des services proposés dans les écoles à programme belge à l'étranger et les prestations effectuées pour le compte de l'APEFE comme enseignant sont toujours en discussion.

L'analyse des dossiers semble bloquée dans l'attente d'un projet de décret modifiant le texte critiqué, en valorisant automatiquement l'ensemble des services prestés dans le cadre d'un contrat de la Fonction publique. Cette avancée positive fait partie intégrante de l'accord sectoriel 2006-2008.

A l'heure où nous rédigeons ces lignes, le texte est soumis au Conseil d'Etat et à l'Inspection des Finances. Il faudra attendre la version définitive du décret publiée au Moniteur belge après le travail parlementaire pour en définir la portée exacte. Cette mesure devrait produire des impacts directs et indirects nombreux : calcul d'arriérés et d'indus, demande d'application du 11bis dans le cadre d'indus antérieurs, nouvelle moyenne quinquennale définissant le montant de la pension publique...

Cette modification (ou cette simplification) des statuts pécuniaires devrait permettre une plus grande mobilité au sein de la Fonction publique (au sens large).

#### ► Dossier 2007/700

Enseigner à l'étranger, quelles garanties pour l'avenir ?

*Madame A. a travaillé durant 8 ans comme enseignante pour l'APEFE dans le cadre de contrats standard. Après cette mission, elle revient en Belgique et réintègre les personnels enseignants du réseau de la Communauté française en qualité de temporaire.*

*Elle demande la valorisation des services prestés dans son ancienneté barémique vu des documents administratifs signés par le top management communautaire l'assurant de la matérialité de cette valorisation salariale. Les services communautaires refusent cette analyse en établissant des liens entre plusieurs dispositions de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire des personnels enseignants. Ces liens multiplient les exigences et réduisent à néant cette valorisation potentielle.*

*Selon l'analyse des services administratifs communautaires, certaines formes de contrats d'aide ou de promotion à l'emploi permettent cette admissibilité financière des services prestés. Nous avons écrit aux instances impliquées en démontrant le caractère absurde de cette analyse transformant le général en particulier; omettant les contrats standards produits par une organisation cofinancée par la Communauté et reconnue officiellement par celle-ci et rendant inactives les garanties communautaires.*

### 2.3 Equilibre entre sanction et protection

Il existe des inégalités flagrantes de traitement entre certains personnels enseignants du réseau de la Communauté française au niveau de leur évaluation. Les temporaires article 20 ne disposent d'aucun recours dans le cas d'une appréciation

négative de « leur manière de servir » par leurs directeurs.

On notera que le formulaire d'appréciation est le même pour toutes les catégories de temporaires. Nous avons recommandé soit une modification du formulaire, soit l'instauration d'une possibilité de recours concret.

#### ► Dossier 2007/174

Une évaluation négative sans recours

*Monsieur J. a été évalué « négativement » le 30 juin après le dîner de fin d'année des membres de l'équipe éducative. Le ciel lui est véritablement tombé sur la tête étant donné le caractère limité des reproches exprimés et l'impossibilité matérielle de se justifier vu son statut d' « article 20 ».*

*Il a adressé ses remarques au Ministère et a entrepris des études complémentaires pour obtenir les titres requis. Il a réussi brillamment ses études et effectué sans problème les stages demandés.*

*Détenteur des titres requis, il n'a pas pu être désigné comme temporaire dans son ancien établissement, vu cette appréciation négative ancienne, même si sa direction y marquait son accord. En effet, une pratique administrative interne au réseau de la Communauté française empêche toute désignation lors de problèmes d'évaluation.*

*Cette pratique limite les droits à la priorité de l'intéressé ne pouvant être redésigné dans cet établissement dans lequel un article 20 occupe désormais sa place.*

Les services de médiation en milieu scolaire s'occupent d'une série de problèmes relationnels (enseignants - parents - élèves), mais pas de ceux relatifs aux membres du personnel. Ils gèrent principalement des difficultés relatives à l'enseignement secondaire et, exceptionnellement, du fondamental. Ils luttent contre la violence, le décrochage scolaire, les assuétudes, les maltraitances...

Les équipes mobiles interviennent parfois dans des différends entre membres du personnel.

Vu l'expérience pratique déterminante de la médiation scolaire, vu le caractère transversal des problèmes traités, vu la lenteur souvent inappropriée de la ligne hiérarchique, vu la lourdeur du statut disciplinaire, nous suggérons l'instauration d'espaces

de résolution de conflits (et de médiations tierces) pour tous les personnels connaissant ou ayant connu des problèmes sérieux. Ce mécanisme se déroulerait sur base volontaire et en dehors des rapports hiérarchiques classiques.

### 3. Les constats et une piste de réflexion

Les constats courants transcendent et dépassent les thématiques de médiation et donc le traitement de nos interventions. Ils reflètent des constantes répétées par les réclamants et souvent vérifiées par nos soins via notre action journalière. Il ne s'agit pas de jeter l'opprobre ou de se livrer à une critique facile des services administratifs, mais de faire part de nos impressions globales.

L'enseignement de la Communauté française produit des écarts temporels importants entre la prise de décision et sa formalisation définitive. Prenons-en pour exemples : la désignation des temporaires et des temporaires prioritaires via un courrier ministériel normalement confirmé par une missive administrative de l'AGPE, le remplacement des enseignants malades via un simple coup de fil du service des désignations ou de la direction de l'établissement concerné...

Il existe une différence très importante entre l'urgence de la réalité scolaire et sa traduction en réalité administrative *a posteriori*. Même si nécessité fait loi, il paraît normal de confirmer le plus diligemment les actions en actes administratifs.

La technicité et la complexité des normes et des circuits administratifs provoquent et induisent une définition variable et évolutive des droits et des obligations des différents acteurs, ainsi en est-il des notions d'agent et d'employeur, du rôle et des vérifications du pouvoir subsidiant... Cela se traduit par des rectifications multiples dans le classement des puéricultrices, une désignation parfois hasardeuse des professeurs de psychomotricité dans les communes rurales...

Certaines démarches administratives se caractérisent par des répétitions inutiles alourdissant le système administratif et négligeant les principes de simplification administrative.

Ce sont, par exemple, l'envoi annuel identique de certains documents pour poser sa candidature comme enseignant, la non-prise en compte simultanée du changement d'adresse

d'un agent dans les bases de données informatiques, l'envoi d'attestations et de certificats dans le cadre de la constitution d'un dossier de pension...

Pour certaines matières, il existe un déséquilibre flagrant entre les exigences dans le chef des enseignants et dans celui des « professionnels experts » (les catégories d'employeurs et les agents des services communautaires), qu'il s'agisse du respect des délais, des retards de paiement et de communication des fiches fiscales, de l'expertise et de la bonne foi, de la définition des composantes essentielles d'une carrière...

Malgré une production normative et réglementaire conséquente, il arrive quand même que la Communauté française n'en assure pas la concrétisation diligente (non-remplacement des professeurs absents dans certaines disciplines et réduction programmée des délais, absence de toute formation supérieure dans le domaine de la danse, non-constitution de chambres de recours, paiement à terme doublement échu pour les intérim inférieurs à 15 semaines...).

La majorité de ces constats pourraient être évités par la création d'un dossier administratif virtuel reprenant l'ensemble des éléments et des caractéristiques relatifs à la carrière de l'enseignant. Cet outil de gestion simplifierait les circuits administratifs et dégagerait des indicateurs statistiques intéressants pour le management public de la Communauté française.

Cette politique oblige à une décentralisation administrative plus importante et à la constitution de pôles administratifs spécialisés sur le modèle d'un secrétariat social spécialisé. Dans un premier temps, les investissements humains et matériels seraient conséquents et développeraient une nouvelle expertise.

A moyen et à long terme, les économies d'échelle réalisées et les externalités positives engrangées pourraient permettre d'affecter les moyens économisés aux politiques de l'éducation (au sens large).

Cependant, il s'agit d'une piste de réflexion intéressante à laquelle travaillent actuellement l'ETNIC et l'AGPE. Elle rencontre certains écueils sérieux de faisabilité technique, mais le Service du Médiateur la soutient ardemment.



## G. L'aide à la jeunesse

Durant l'exercice 2007, le Service du Médiateur a été formellement saisi de 12 dossiers relatifs au secteur de l'aide à la jeunesse. Ces chiffres ne tiennent pas compte des nombreux appels téléphoniques, sollicitant un travail d'écoute et d'orientation important. Dans ce secteur, le besoin d'être en contact avec une tierce personne, neutre, en dehors de « son histoire » a beaucoup de sens pour la personne en demande. La majorité des appels reste sans suite, ce qui signifie qu'elle ne donnera pas lieu à une ouverture de dossier auprès du médiateur. Mais les demandes d'écoute active, de conseil éventuel, d'orientation ont ainsi pu être rencontrées et certains conflits apaisés ou recadrés.

Les questions concernant à l'aide à la jeunesse les plus fréquentes restent celles liées aux relations interpersonnelles entre les agents des services de l'aide à la jeunesse et les usagers, aux frais d'hébergement de jeunes, à l'information donnée aux administrés, à la motivation des décisions, aux rapports entre Communautés française et flamande.

### Dossiers portant sur l'aide à la jeunesse

Nombre total de dossiers : 12

Demandes d'information	1
Réclamations en cours	3
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées	5
non fondées	0
pas de suite réclamant	1
fondées	4
Correction totale	2
Correction partielle	0
Correction refusée	1
Résolution spontanée	1

Nous l'avons déjà souligné, 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. Des flous persistent, des incompréhensions se renforcent et des contes-

tations se font jour. Ces contestations auraient parfois pu être évitées si les services avaient mieux informé les administrés, leur permettant par là de se sentir plus en sécurité.

Afin d'illustrer nos propos, nous avons repris un cas individuel, celui de Sophie (2007/30), montrant la complexité des situations de l'aide à la jeunesse et des solutions à apporter, mais aussi la difficulté pour les jeunes et leurs familles de comprendre dans quel cadre ils se trouvent précisément.

Comme nous le relevons dans tous nos 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.

#### • Dossier 2007/30

Qui doit répondre aux besoins du jeune ?

*Sophie, une jeune fille de 15 ans, a été mise à la porte du domicile familial par sa mère et a été recueillie en urgence par la maman d'une de ses amies, Madame C. Cet accueil provisoire devait permettre de calmer la situation de conflit entre l'adolescente et sa maman. Mais assez rapidement, la maman de Sophie a réitéré son intention de ne plus s'occuper de sa fille.*

*Afin de faire régulariser la situation de fait ainsi créée, Madame C. se rend avec Sophie au Service d'Aide à la Jeunesse. Le SAJ organise alors une réunion avec tous les protagonistes aboutissant à un accord entre Sophie et sa mère sur un programme d'aide prévoyant le placement chez la famille C., en tant que « famille amie ». Quant aux questions matérielles relatives à son encadrement, elles devaient être réglées entre Sophie et sa mère. Ces questions matérielles ne trouvent malheureusement pas réponse, mère et fille étant en rupture totale de dialogue.*

*Sophie souhaitant entamer des études en coiffure esthétique, Madame C. se tourne vers le SAJ afin d'obtenir un soutien financier. Le coût occasionné par cette formation, le refus exprès de la mère de verser quoi que ce soit pour sa fille et les charges déjà importantes qui pèsent sur le ménage, ne permettent pas de rencontrer la demande de Sophie. Madame C. reçoit du SAJ une fin de non-recevoir au motif qu'elle n'a pas le statut de famille d'accueil, mais de « famille amie ». Devant cette situation,*

*Madame C. tente de s'adresser à divers acteurs afin d'envisager des solutions. Elle reste cependant sans réponse à ses questions et saisit alors le médiateur.*

*La situation d'accueil exacte de Madame C. et de Sophie n'étant pas claire et les conséquences liées, le médiateur a interrogé les services compétents afin d'éclaircir la situation et de voir quelle aide pourrait être envisagée dans ce cas particulier.*

*L'Administration renseigne que seule la famille d'accueil est reconnue dans le secteur de l'aide à la jeunesse, la notion de « famille amie », représentant une solution de type privé choisie par la jeune. Le SAJ souligne qu'aucune demande d'aide n'a été formulée, à part financière, et que celle-ci pourrait être demandée de façon ponctuelle au CPAS. Quant au projet scolaire de Sophie, le*

*SAJ est ouvert à toute demande formulée par la jeune fille, de même qu'à une aide dans la relation mère-fille.*

*C'est donc à Sophie qu'il appartient de saisir le SAJ, celui-ci restant ouvert à toute demande venant de la jeune fille.*

Dans le cas ci-dessus, les acteurs ne voyaient plus clair à leur propre situation, au départ provisoire et mise en œuvre en urgence. Les situations de départ évoluent, parfois trop rapidement pour trouver le réajustement nécessaire et les interrogations des demandeurs ne trouvent pas toujours réponse.

Il est alors essentiel que les services de l'aide à la jeunesse puissent resituer au mieux les cadres, les acteurs et les statuts pour assurer en temps utile une information optimale bien nécessaire.



“ Les questions liées à l'aide à la jeunesse les plus fréquentes restent celles liées aux relations interpersonnelles entre les agents des services de l'aide à la jeunesse et les usagers, aux frais d'hébergement de jeunes, à l'information donnée aux administrés, à la motivation des décisions, aux rapports entre Communautés française et flamande. ”

## H. L'audiovisuel

Pour rappel, le champ d'intervention du Service du Médiateur en matière d'audiovisuel porte essentiellement sur deux « services administratifs » : la RTBF et le CSA.

Il convient de souligner que nous n'avons reçu cette année aucune réclamation portant sur le fonctionnement du CSA dans ses relations avec les administrés.

Dossiers portant sur l'audiovisuel	
Nombre total de dossiers : 162	
Demandes d'information	16
Réclamations en cours	1
Réclamations refusées	135
Réclamations acceptées	10
non fondées	2
pas de suite réclamant	4
fondées	4
Correction totale	1
Correction partielle	1
Correction refusée	0
Résolution spontanée	2

Les statistiques ci-dessus laissent apparaître une véritable explosion du nombre de réclamations à l'égard de la RTBF, puisqu'il est passé de 32 à 146. Il faut toutefois préciser d'emblée que ces chiffres s'expliquent par deux éléments conjoncturels :

- le nombre important de réactions suscitées par le docu-fiction du 13 décembre 2006 sur la fin de la Belgique ;
- un nombre anormalement élevé de réclamations d'auditeurs et de téléspectateurs pensant visiblement s'adresser à la RTBF, suite à la disparition durant quelques mois de la phrase renseignant la portée et les limites de notre champ d'intervention sur son site internet.

Pour les raisons explicitées ci-dessous, ces réclamations n'ont pas été traitées sur le fond. Elles gonflent donc fortement la statistique des réclamations refusées. Mais abstraction faite de ces deux facteurs de réclamation conjoncturels, le nombre de réclamations traitées par notre service est en fait stable.

Vu le nombre de réactions qu'il a suscitées, le docu-fiction du 13 décembre 2006 nécessite bien évidemment un développement particulier.

### 1. « Bye bye Belgium »

Même si nous avons estimé qu'elles n'entraient pas dans notre champ de compétences pour les raisons explicitées ci-après, il nous faut bien sûr évoquer les réclamations introduites suite à l'émission « Bye bye Belgium ».

Ce docu-fiction de la RTBF sur la fin de notre pays a suscité un nombre significatif de réactions auprès de notre service. En trois jours, nous avons reçu deux fois plus de courriers relatifs à la RTBF que durant l'entièreté de notre dernier exercice annuel.

Nous avons enregistré 83 réactions. Elles se partagent, à parts quasi égales, entre critiques et félicitations.

Les critiques, souvent d'une grande véhémence, dénonçaient surtout le sentiment d'avoir été trompé et demandaient des sanctions contre les responsables de ce programme.

Comme l'illustrent les trois extraits ci-dessous, les félicitations s'accompagnaient quant à elles, dans une grosse majorité des cas, de critiques à l'égard des politiques qui avaient exprimé leur indignation, accusés de vouloir confisquer le débat :

« *Les remous provoqués dans le monde politique prouvent à quel point ils souhaitent étouffer ce débat* ».

« *Cette émission a réveillé les consciences et frappé les esprits, certes de manière brutale, mais très en phase avec la réalité brutale de la vie politique. Ce réveil permet à chaque Belge, s'il le souhaite, de se réapproprier le débat et de décider de son avenir de manière explicite, par l'expression de son opinion et, in fine, par les urnes. Quant au microcosme politique, au sein duquel de brillants stratèges manoeuvrent tous les jours, pour satisfaire on ne sait quelle ambition... ce débat leur claque en plein visage... il est désormais placé entre les mains des Belges, et eux seuls... et, c'est très bien ainsi* ».

« *Encore merci d'avoir secoué le cocotier, espérons que NOS hommes politiques auront autant de courage, mais ça métonne-*

*rait, on va les voir faire le gros dos et virer l'un ou l'autre "coupable de vérité" ».*

Du point de vue chronologique, il est intéressant de relever que la totalité des réactions qui nous sont parvenues dans les premières heures qui ont suivi la diffusion de ce programme était d'une tonalité négative et parfois même franchement scandalisée. La tendance s'est ensuite inversée.

Tous les spectateurs qui nous ont écrit ont bien entendu reçu une réponse appropriée à la teneur de leur réaction.

Conformément aux modalités de collaboration définies de commun accord avec la RTBF, dans l'esprit de notre champ d'intervention tel que défini par le décret du 20 juin 2002, nous avons indiqué aux téléspectateurs mécontents que le contenu des programmes et le traitement journalistique des sujets d'actualité ne peuvent pas entraîner d'intervention du médiateur, sauf au cas où le programme incriminé leur aurait porté directement et personnellement préjudice. L'article 15 § 1<sup>er</sup> du décret précité précise en effet que : *« Toute personne, physique ou morale, qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur »*

Dans le contexte juridique ainsi rappelé, une seule réclamation aurait pu donner lieu à médiation. Un téléspectateur a en effet invoqué un préjudice personnel, cette émission ayant, selon lui, mis en danger la santé de sa belle-mère, cardiaque et âgée de 81 ans. Celle-ci aurait fait un malaise causé par le choc émotionnel, ce qui aurait obligé l'intéressé à prendre congé le lendemain et entraîné ainsi pour lui une perte de salaire. Nous lui avons demandé des précisions complémentaires pour juger de la recevabilité de sa réclamation, mais cette demande est restée sans suite.

## 2. Autres réclamations à l'égard de la RTBF

Le nombre exceptionnellement élevé de réclamations enregistrées à l'égard de la RTBF s'explique également par un autre élément conjoncturel : la disparition durant quelques mois de la phrase renseignant la portée et les limites de notre champ d'intervention sur son site internet.

Faisant suite à la demande du Service du Médiateur, la RTBF a placé en juin 2005 un lien renvoyant vers notre adresse électronique sur la page de son site internet consacrée à la médiation. Pour rappel, cette demande trouvait sa motivation dans l'obligation faite aux services administratifs de la Communauté française de mentionner l'existence du Service du Médiateur dans tous leurs documents à destination de l'information du public (cfr. dernier alinéa de l'article 3 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française).

A l'époque où ce lien avait été placé, il était accompagné d'une mention rappelant utilement le cadre dans lequel les auditeurs et téléspectateurs peuvent faire appel à notre service. Elle était libellée comme suit : *« Ce service examine les litiges ou conflits administratifs qui pourraient surgir entre un usager et une institution de la Communauté française. La RTBF entre dans ce champ d'application »*.

Suite à la réfection de son site internet fin 2006, le lien est demeuré, mais la phrase ci-dessus avait disparu.

Nous avons alors constaté un nombre plus élevé qu'à l'accoutumée de réclamations d'auditeurs/téléspectateurs qui s'adressaient à nous, croyant visiblement s'adresser à la RTBF. Cette confusion complique les démarches des usagers que nous sommes contraints de renvoyer alors vers le service des « Relations avec les publics » de la RTBF.

Dans l'intérêt convergent du bon fonctionnement de nos services et dans un souci de lisibilité pour les auditeurs et téléspectateurs de la RTBF, nous avons demandé à cette dernière de bien vouloir faire le nécessaire pour que cette mention soit à nouveau accessible aux internautes qui consultent son site internet. Ce fut chose faite dans les jours qui ont suivi.

Cela étant, il arrive assez régulièrement que des auditeurs et téléspectateurs de la RTBF contactent notre service en pensant s'adresser à la RTBF. Nous les réorientons alors vers son service « médiation et relations avec les publics », tout en leur précisant qu'ils 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.

Il est un fait que la coexistence du Service du Médiateur de la Communauté française et d'un service interne de médiation à la RTBF, notamment identifié comme tel par son adresse e-mail (mediation@rtbf.be), favorise indubitablement la confusion dans l'esprit du public. C'est pourquoi, nous avons été amenés à plaider, à l'occasion de l'audition de la médiatrice par la Commission de l'Audiovisuel du Parlement dans le cadre de la préparation du nouveau contrat de gestion de la RTBF, pour que celui-ci soit l'occasion de clarifier les rôles respectifs de chacun en vue d'éviter toute confusion pour ses usagers.

Comme nous l'indiquions dans notre rapport 2006, le Parlement n'a pas donné suite à cette suggestion. Dans sa version finale, le Gouvernement ne l'a pas davantage 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* ».

Le contour parfois difficilement perceptible de notre champ d'intervention à l'égard de la RTBF contribue aussi à une certaine confusion. Comme rappelé au point précédent, le contenu des programmes n'entre pas dans le champ d'intervention du Service du Médiateur. Mais, dans certains cas, les auditeurs et téléspectateurs peuvent légitimement estimer que certains choix de programmation de la RTBF interrogent son fonctionnement dans ses relations avec les administrés, lorsqu'ils se traduisent, dans leur esprit, par une baisse de la qualité du service rendu.

Concrètement, ce cas de figure peut être notamment illustré par les réclamations que nous avons reçues cette année suite à la suppression de la diffusion en direct sur La Deux du concours Reine Élisabeth, contrairement à ce qui se faisait dans le passé. Cette situation nouvelle a donné lieu à quelques réclamations auprès de notre service, notamment de la part de téléspectateurs de la périphérie qui n'ont pas accès à ARTE Belgique, le signal de cette dernière n'étant pas repris par les câblodistributeurs flamands.

Le contenu des programmes n'entrant pas dans le champ d'intervention du Service du Médiateur, nous avons expliqué à ces téléspectateurs que les choix de programmation de la RTBF relèvent de sa seule responsabilité éditoriale, dès lors qu'elle n'a aucune obligation légale de diffuser le concours Reine Élisabeth en direct.

Pour le reste, la diversité des motifs de réclamation visant la RTBF et son nombre statistiquement peu élevé (compte tenu des deux éléments conjoncturels explicités ci-dessus) ne permettent pas de dégager des griefs récurrents.

A titre d'illustration, épinglons néanmoins un exemple de médiation réussie, à la satisfaction de l'administré.

Il s'agit d'un auditeur qui rencontrait des difficultés de réception de La Première et de VivaCité dans sa voiture, depuis la réorganisation du parc de fréquences radios de la RTBF au printemps 2004.

Dans un premier temps, l'intéressé ne s'était pas adressé au bon service et n'avait pas reçu de réponse à ses courriers. Par l'intermédiaire du Service « Relations avec les publics » (notre interlocuteur privilégié à la RTBF), nous avons pu mettre l'intéressé en contact avec ses services techniques. Ces derniers ont directement pris contact avec lui et ont même été constater ces difficultés sur place.

A l'occasion de l'instruction de ce dossier, la RTBF nous a fait savoir que de telles interventions sont habituelles et menées d'initiative par ses services techniques, pour autant qu'ils puissent avoir un contact personnel avec les auditeurs afin de déterminer la nature exacte du problème rencontré.

Ce contact direct a permis de résoudre le problème pour une des deux chaînes. Pour l'autre, il a permis aux techniciens de la RTBF de présenter à l'intéressé le système DAB, seule alternative à ce jour pour garantir un parfait confort d'écoute dans de tels cas.

## I. La jeunesse et l'éducation permanente

Nous avons rarement eu de réclamations dans ce secteur.

Toutefois, cette année, un certain nombre de dossiers nous sont parvenus sur la subsidiation des organisations de jeunesse. Aussi, un dossier concernant une demande de reconnaissance en tant que centre d'expression et de créativité nous est parvenu. Comme nous le soulignons dans l'introduction générale, dans ce cas, une réclamation unique est porteuse d'interrogations et c'est pourquoi nous avons souhaité la mettre en évidence.

### Dossiers portant sur la jeunesse et l'éducation permanente

Nombre total de dossiers : 11

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

### 1. Les subsides aux organisations de jeunesse

Dans le courant du mois de mars 2007, le Service du Médiateur est saisi par diverses organisations de jeunesse, mais également des associations ou des confédérations.

En effet, de nombreuses organisations semblent connaître des difficultés avec la note de calcul de leur subvention 2006. Il semblerait qu'il existe un écart assez grand entre les dépenses déclarées par les organisations et celles admises par l'Administration, sans explication véritable. Cette différence dans l'admissibilité des dépenses induit automatiquement une

différence des subventions individuelles et des reliquats collectifs à redistribuer entre ces organisations. Or, ce flou menace leur prévisibilité budgétaire alors qu'elles sont très dépendantes des subventions.

Certes, la note de calcul envoyée fin janvier par le Ministère aux organisations prévoit la possibilité de demander une information complémentaire au Service Jeunesse.

Pourtant, alors que toutes les organisations ont effectué cette démarche par écrit recommandé, aucune réaction formelle n'a suivi.

Afin de rétablir un dialogue constructif avec les acteurs, le Service du Médiateur s'adresse à l'Administration en soulevant un certain nombre de questions que l'on peut synthétiser de la façon suivante :

- compte tenu de l'ancienneté de la note de référence et du caractère lacunaire de la note de calcul, ne serait-il pas possible d'améliorer le contenu de celle-ci, notamment quant à la motivation et aux justifications de l'admissibilité de certains frais ?
- vu les aléas dus à des pratiques administratives différenciées dans le temps, une clarification de la réglementation en matière de dépenses admissibles ne serait-elle pas opportune, de même que des précisions quant aux modalités de vérification des pièces et aux recours éventuels contre les décisions de l'Administration ?

L'Administration informe alors notre service que des réunions bilatérales seront organisées durant le mois de juin avec les organisations de jeunesse qui en ont fait la demande auprès du Service Jeunesse.

Afin de laisser ces réunions se dérouler dans un climat constructif, notre service suspend son intervention durant cette période, tout en demandant d'être tenu informé des principaux éléments qui en ressortiraient.

Dans le même temps, l'Administration met en place un groupe de travail avec la Commission consultative des Organisations de jeunesse pour examiner les problèmes transversaux qui se posent et les solutions qui pourraient y être apportées dans le futur.

Cependant, le Service du Médiateur insiste auprès de l'Administration pour trouver une formule transitoire pour les organisations dont certains subsides sont calculés sur base de l'année culturelle, la date limite étant le 30 juin.

Etant donné la programmation des différentes réunions de travail, il semblait peu probable, en effet, que des décisions soient prises avant cette date et le Service du Médiateur demandait dès lors que les organisations de jeunesse concernées ne soient pas pénalisées, tant pour leurs subventions 2006 que pour l'année culturelle 2007.

Au moment où nous clôturons le présent exercice, nous recevons un nouveau courrier de l'Administration nous précisant qu'une seconde vague de réunions est programmée pour apporter des éclaircissements nécessaires sur les notes de calcul 2006.

Par ailleurs, des contestations à propos de la non-admissibilité de certaines dépenses ayant été soulevées, le Ministère a souhaité disposer d'un éclairage juridique plus approfondi sur certaines catégories de dépenses et a fait appel, au mois d'août, aux conseils d'un cabinet d'avocats.

Ce n'est qu'une fois en possession d'une information plus complète que l'Administration pourra organiser la seconde vague d'entrevues prévues avec les organisations de jeunesse, nous indique-t-elle.

Quant aux craintes concernant une éventuelle double pénalisation des associations, le Ministère précise que la révision à la hausse d'une subvention pour une saison culturelle  $x$  donne lieu à l'octroi d'un trop peu perçu pour la saison concernée. Par ailleurs, les effets de la mesure correctrice se répercutent également sur le calcul de la subvention de la saison  $x + 1$  qui est calculée en prenant comme élément de référence le montant « corrigé » de la subvention de la saison précédente. Ceci évite justement de pénaliser l'association.

Cependant, certaines organisations nous ont encore fait part du maintien de difficultés déterminantes relatives à la définition *a posteriori* de l'admissibilité de certaines dépenses et d'erreurs répétées au niveau du cadastre du secteur non-marchand. Nous avons réinterrogé l'ensemble des organisations réclamautes dans le but de réaliser l'inventaire des problèmes persistants.

Les services communautaires et le ministre compétent travaillent à la résolution de la question des dépenses admissibles, via une réforme globale du décret du 20 juin 1980.

Un réexamen des dépenses 2006 et 2007 de l'ensemble des organisations devrait être réalisé et induire un réajustement des subventions 2006 et 2007.

## 2. Les Centres d'Expression et de Créativité

Les Centres d'Expression et de Créativité (CEC) en Communauté française sont régis par une circulaire ministérielle du 1<sup>er</sup> novembre 1976. Le CEC est une institution qui trouve sa place dans le système d'éducation permanente.

Les 177 CEC reconnus à ce jour organisent des ateliers de création, accessibles à toutes les personnes, enfants ou adultes, à travers des démarches collectives.

Un nouveau décret en préparation au niveau du cabinet du ministre de la Culture organisera de façon plus précise les agrégations, les financements et évaluations des CEC. Il devrait permettre de clarifier de nombreux éléments qui, jusqu'ici n'étaient que fondés partiellement dans la circulaire susmentionnée.

### • Dossier 2007/732 Une reconnaissance impossible

*L'asbl ASA4000 introduit en novembre 2005 une demande de reconnaissance auprès de la Communauté française. Fondée en 2004, cette asbl est centrée sur la photographie, spécialement la photographie argentique et numérique.*

*Elle s'apparente, semble-t-il, d'avantage à une école privée qu'à une association socioculturelle et, à ce titre, ne rencontrerait ni l'esprit ni la lettre de la circulaire de 1976, malgré un certain nombre d'éléments positifs tels que l'ouverture culturelle proposée à ses membres, les compétences du formateur, le souci de développer le point de vue personnel chez les participants et la volonté d'intégrer apprentissage technique et projet.*

*Près de 2 ans plus tard, l'asbl reste sans nouvelle de sa demande de reconnaissance et, après de multiples appels, saisit le Service du Médiateur.*

Ce dossier a permis de préciser la nature de la demande de l'opérateur qui recherche essentiellement une reconnaissance, mais ne formule aucune demande financière précise.

L'Administration dans sa réponse à notre interpellation souligne que, si cette procédure de reconnaissance sans attribution de subsides est légistiquement organisée pour le secteur des arts de la scène, aucune disposition en ce sens n'existe à ce jour pour les arts visuels. Pourtant, elle offrirait l'avantage de labelliser des associations dont l'action est jugée pertinente et accorderait, par le biais de la Communauté, un soutien fiscal non négligeable. En contrepartie néanmoins, cette reconnaissance engagerait la crédibilité de la Communauté française,

voire sa responsabilité dans les domaines de la sécurité et de l'encadrement, surtout dans le secteur de la para-formation pour l'enfance ou la petite enfance.

Dès lors, la réponse de la Communauté française à cette demande de reconnaissance a été négative. Reste à l'asbl la possibilité de contester cet avis auprès de la ministre de la Culture...

Le Service du Médiateur continue à suivre l'évolution de ce type de dossiers et reste attentif à l'avenir des Centres d'Expression et de Créativité.





## J. Le sport

Le nombre de dossiers reste relativement faible par rapport au total de nos réclamations et a même tendance à diminuer proportionnellement. Nous connaissons, en effet, très peu de difficultés avec les services de l'ADEPS, grâce à leurs efforts constants et positifs pour actualiser et moderniser leur site internet. Les formulaires électroniques intelligents (et leurs connexions multiples) relatifs à la réservation des stages ont d'ailleurs été élus comme bonne pratique administrative en Communauté française.

Dossiers portant sur le sport	
Nombre total de dossiers : 12	
Demandes d'information	2
Réclamations en cours	5
Réclamations refusées	2
Réclamations acceptées	3
non fondées	1
pas de suite réclamant	1
fondées	1
Correction totale	0
Correction partielle	1
Correction refusée	0
Résolution spontanée	0

La seule problématique nouvelle durant cette année d'activité se situe au niveau des chèques sport, qui ne relève pourtant pas directement de notre compétence.

### 1. Les chèques sport

Le décret du 28 août 2006, porté par le ministre de la Fonction publique et du Sport, est relatif à l'insertion sociale des jeunes par le sport et instaure un « chèque sport ».

Il s'agit d'un moyen de paiement accordant une aide au financement d'une de ces trois situations :

- une partie du prix de l'inscription à un cercle sportif ou à un stage sportif. Les travaux préparatoires précisent qu'il est

accessible à toutes les disciplines sportives et pas juste aux fédérations reconnues par la Communauté française. Il faut également que le club de sport auquel le demandeur est affilié ait adhéré au mécanisme de ces « chèques sport » proposé par la Sodexho, désignée après marché public ;

- le prix d'acquisition d'un équipement sportif pour autant qu'il soit lié à une affiliation dans un cercle sportif ;
- la participation à un stage sportif.

Le montant de cette aide et le nombre d'activités pouvant être subsidiées dépendent des communes qui, en vertu de l'autonomie communale, adoptent des solutions différentes. Ainsi, ce chèque peut être demandé soit aux CPAS, soit à l'échevinat des Sports.

Le décret énumère trois critères pour déterminer les catégories de jeunes ayant droit à ce chèque sport :

- la situation socio-économique des parents : il n'est pas nécessaire d'avoir droit à une bourse d'études de l'enseignement secondaire de la Communauté française, il faut être dans une « situation difficile » selon l'auteur du décret ;
- les revenus des parents : dans le rapport de la commission, le même auteur précise toutefois, que les « enfants dont les parents ont droit à une bourse d'études [de l'enseignement secondaire de la Communauté française] peuvent obtenir le chèque sport » alors que, préalablement, il fallait que les parents soit dépendants du CPAS ;
- l'âge : les jeunes doivent être âgés entre six et dix-huit ans.

Le site de l'ADEPS donne une liste de situations dans lesquelles les « chèques sport » peuvent être obtenus qui ne correspondent pas parfaitement aux travaux préparatoires :

- les allocataires sociaux ;
- les usagers du CPAS ;
- les familles monoparentales ;
- les ménages surendettés ;
- les chômeurs de longue durée ;
- les ménages dont le niveau de revenus ouvre un droit aux bourses d'études en Communauté française.

De nombreuses personnes nous ont appelés à ce propos pour connaître exactement leurs droits. Nous n'avons pu que les renvoyer vers leur commune ou l'actuel ministre des Sports.

Les mesures d'exécution du décret ont déjà été examinées par le Conseil d'Etat qui a émis de sérieuses remarques. Nous ne pouvons que soutenir le Gouvernement communautaire dans sa volonté de préciser plus avant certains concepts flous de la norme décrétaie.

Les critères d'attribution, la distribution « proportionnelle » aux communes participantes et les modalités de contrôle, sont des défis essentiels dans le cadre de la bonne gouvernance et de la saine gestion des deniers publics.

Actuellement, vu les conditions et vu les limites relatives à notre saisine, renforcées par le caractère opaque du décret sous étude, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous transférons ces dossiers au cabinet du ministre. Ce n'est que dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement à ce niveau que nous pourrions intervenir.

“ Le nombre de dossiers relatifs au sport reste relativement faible par rapport au total de nos réclamations et a même tendance à diminuer proportionnellement. ”





## Le récapitulatif des recommandations 2007

### Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Recommandation 2007/1 : informer de façon active de l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS à partir de diplômes obtenus par validation d'expériences ou d'accès aux études universitaires.

Vu que ce type d'équivalence n'est plus octroyé, une meilleure information devrait être fournie quant à l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS en étant détenteur d'un baccalauréat obtenu par VAE ou en étant détenteur d'un DAEU, notamment à travers le site internet du Service des Equivalences, dans la circulaire adressée aux hautes écoles et universités ainsi que dans le petit guide des équivalences. Développement page 31 et suivantes.

Recommandation 2007/2 : dispenser du paiement du coût d'un duplicata les personnes qui n'auraient pas reçu leur décision d'équivalence.

Le médiateur recommande de préciser dans la circulaire annuelle<sup>46</sup> que la personne qui invoquerait la non-réception de sa décision d'équivalence dans un délai raisonnable ne serait pas considérée comme demandeuse de duplicata au sens de l'article 9<sup>ter</sup> de l'A.R. du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers. Cette interprétation lui offrirait ainsi la possibilité d'obtenir sa décision sans devoir payer 50 € supplémentaires. Développement page 32 et suivantes.



<sup>46</sup> Concernant les équivalences de l'enseignement des titres d'études primaires et secondaires étrangers.

## Les allocations d'étude

Recommandation 2007/3 : suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur.

Le Service du Médiateur recommande au Parlement de modifier l'article 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études en Communauté française pour permettre une suspension du délai de 30 jours imparti pour saisir le Conseil d'Appel en cas de saisine du médiateur. Développement page 42 et suivantes.

Recommandation 2007/4 : améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier de la réduction de minerval au moment de l'inscription.

Le Service du Médiateur recommande d'informer les étudiants boursiers que la réduction du minerval doit leur être accordée moyennant production par l'étudiant de la preuve qu'une allocation d'études lui a été octroyée pour l'année précédente. Cette information pourrait être assurée par la voie de la brochure du Service des Allocations d'études et Prêts d'études et de son site internet. Développement page 47 et suivantes.

Recommandation 2007/5 : assouplir la procédure en cas d'impossibilité pour l'étudiant de produire la notification d'octroi de son allocation d'études pour obtenir la réduction ou le remboursement partiel du minerval.

Le Service du Médiateur recommande au ministre en charge des Allocations d'Études de préciser par circulaire que le récapitulatif mensuel des étudiants bénéficiaires d'une allocation d'études, fourni par le Service des Allocations d'Études à chaque établissement, peut être admis comme élément de preuve lorsque l'étudiant se trouve dans l'impossibilité de produire la notification d'octroi de son allocation d'études. Développement page 47 et suivantes.

## Les relations scolaires

Recommandation 2007/6 : mise en cohérence des règles normatives pour modifier en cours de scolarité le choix opéré pour le cours dit philosophique.

Le Service du Médiateur recommande au Législateur et/ou au pouvoir réglementaire de la Communauté française de mettre fin à la contradiction entre, d'une part, l'arrêté royal du 10 septembre 1959, visé par le formulaire de première inscription dans un établissement d'enseignement obligatoire et adopté en vertu de la loi dite du « pacte scolaire » et, d'autre part, le décret dit « missions » du 24 juillet 1997. Développement page 53 et suivantes.

Recommandation 2007/7 : préciser les documents qui peuvent être pris en compte pour justifier l'exemption des droits d'inscription pour les personnes dont le caractère définitif du handicap a été reconnu.

Le Service du Médiateur recommande de préciser dans les circulaires de référence qu'une dérogation à la période des 30 premiers jours de l'année scolaire, mentionnée dans celles-ci, peut être acceptée si l'attestation de l'autorité compétente est accompagnée d'une décision administrative ou judiciaire reconnaissant le caractère définitif du handicap. Développement page 55 et suivantes.

# 3<sup>ème</sup> PARTIE



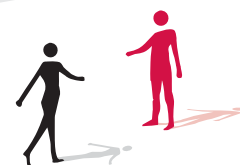
Afin de donner un aperçu global des recommandations émises depuis la création du Service du Médiateur de la Communauté française, et du suivi qui y a été apporté, le lecteur trouvera dans les pages suivantes un tableau récapitulatif de toutes ces recommandations.

Afin que celui-ci puisse servir d'outil, il référencie de façon précise les divers développements qui ont été effectués dans les rapports précédents, l'état actuel de la recommandation et les commentaires éventuels qui y sont liés.

Ce tableau reprend les recommandations énoncées par grandes catégories : celles visant le Service du Médiateur, les recommandations générales et thématiques.

La plupart des recommandations visant le Service du Médiateur reste entièrement d'actualité.

De nombreuses recommandations thématiques ont, quant à elles, reçu un écho positif en étant concrétisées totalement ou partiellement.



Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
--------------	------------------	------------	------	--------------

### Recommandations visant le Service du Médiateur

RM 2004/1	Préciser les services administratifs ou les autorités administratives pour lesquels le Service du Médiateur est, ou serait, compétent - art. 1 <sup>er</sup> du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p. 175, développement p. 30 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation p.20	Reste d'actualité	La modification du décret organique du Service du Médiateur flamand (Vlaamse Ombudsdienst), substitue la notion « d'instance administrative » à celle « d'autorité administrative ».
RM 2004/2	Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au Service du Médiateur - Art. 3 du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p. 175, développement p. 39 et ss.  <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation p. 20	Reste d'actualité	Le Gouvernement a confié une mission de « conciliation » à l'Administration pour le respect du Code des usagers culturels. Le nouveau contrat de gestion de la RTBF réhabilite le terme « médiation ». -> risque de confusion.
RM 2004/3	Possibilité de réclamation par les associations de faits - Art. 15 du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p. 176, développement p. 41 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation p. 21	Reste d'actualité	Reconnaissance implicite par le ministre de la Fonction publique lors de la présentation de notre rapport d'activités en commission parlementaire.
RM 2004/4	Clarifier la compétence du Service du Médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française - art. 16 § 1, 3 <sup>o</sup> du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p. 176, développement p. 44 et ss. <i>Rapport intermédiaire</i> (janvier 2005) <i>Rapport 2005</i> , renvoi au rapport intermédiaire, p. 21	Rapport commission - Reste d'actualité	La commission a décidé de consulter des experts sur cette question, sans suite.
RM 2004/5	Mentionner le Service du Médiateur dans le Code de déontologie - arrêté du Gouvernement du 18 avril 2003.	<i>Rapport 2004</i> , p. 176 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation avec commentaire, p. 21	Concrétisé partiellement	Adoption de l'arrêté du Gouvernement du 2 septembre 2005. Celui-ci comporte toutefois une restriction qui a donné lieu à la formulation de la recommandation 2006/1.
Recommandation 2006/1	Supprimer, dans le Code de déontologie de l'Administration, la restriction quant à la mention dans toute correspondance administrative du Service du Médiateur.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113	Reste d'actualité	Non-respect de l'art. 3 du décret instaurant le Service du Médiateur.  Importance de favoriser la notoriété du service.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/2	Suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 23	Reste d'actualité	

### Recommandations générales

RG 2004/6	Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration.	<i>Rapport 2004</i> , p. 178 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 22 , développement p. 52	Concrétisé partiellement	Certains services le font, la pratique n'est pas généralisée.  Prévu dans le plan gouvernemental ISA 1.0.
RG 2004/7	Suppression des copies certifiées conformes.	<i>Rapport 2004</i> , p.178 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 22, développement p. 54	Concrétisé	Adoption du décret du 5 mai 2006 impliquant un traitement particulier pour les équivalences de diplôme (voir recommandation 2006/4).
RG 2004/8	Faire connaître au grand public le numéro vert de la Communauté française.	<i>Rapport 2004</i> , p. 179 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 23	Concrétisé	Adoption de l'AGCF du 2 septembre 2005.
RG 2004/9	Evaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnel et outils informatiques.	<i>Rapport 2004</i> , p. 179 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation avec commentaire, p. 23, développement p. 47, p. 108, p. 113	En cours	Création d'une cellule de gestion de compétences. Travail permanent au service d'audit interne du Ministère. Nouveau contrat de gestion de l'ETNIC en 2008.

### Equivalences de l'enseignement obligatoire

Recommandation 2004/13	De l'accessibilité et de l'accueil du public, des délais de traitement des dossiers et du suivi de la demande.	<i>Rapport 2004</i> , p. 181 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 26, développement p. 48-50	Concrétisé partiellement	De nombreux outils ont vu le jour permettant d'améliorer le service au public. Toutefois, sans stabilisation réelle du personnel, le bon fonctionnement du service risque d'être perturbé.
Recommandation 2004/14	Information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence.	<i>Rapport 2004</i> , p. 182 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 27, développement p. 67	Concrétisé	Circulaire adressée aux hautes écoles et universités, ligne téléphonique spéciale pour ces établissements, brochure et site internet.

NB : cette recommandation comportait plusieurs points, voir les recommandations concernant l'homologation.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2004/15	Restituer des documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur.	<i>Rapport 2004</i> , p. 182 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 27	Concrétisé	La pratique administrative va dans le sens de la recommandation.
Recommandation 2005/1	Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p. 135, développement p. 52	Concrétisé partiellement	Un suivi précis doit être opéré dans l'actualisation des dossiers afin que l'outil soit réellement pertinent pour l'utilisateur.
Recommandation 2005/2	Assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier. Article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971	<i>Rapport 2005</i> , p. 135, développement p. 55 <i>Rapport 2006</i> , reprise de la recommandation p. 113, développement p. 50	Reste d'actualité	
Recommandation 2005/3	Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs.	<i>Rapport 2005</i> , p. 135, développement p. 56	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/3	Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 42	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/4	Reconnaître l'habilitation des autorités publiques étrangères à certifier conformes les documents en référence à la loi du pays d'origine.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 48	Reste d'actualité	

### L'homologation

Recommandation 2004/14  NB : cette recommandation comportait plusieurs points (voir les recommandations concernant les équivalences de diplômes).	Améliorer la motivation et la lisibilité des avis émis par la Commission d'Homologation dans le processus d'octroi d'équivalence de diplômes de l'enseignement obligatoire.	<i>Rapport 2004</i> , p. 182 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p. 27, développement p. 67	Reste d'actualité	Améliorations constatées à généraliser à l'ensemble des avis.
Recommandation 2005/4	Créer un site concernant l'homologation des certificats et des diplômes.	<i>Rapport 2005</i> , p. 135, développement p. 64	Reste d'actualité	Obsolète, si concrétisation projet gouvernemental de suppression de l'homologation.
Recommandation 2006/6	Préciser le statut de la Commission d'Homologation.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 58	Reste d'actualité	Obsolète si adoption du projet de décret portant diverses mesures en matière d'enseignement.  Voir pages 39 et 40 rapport 2007 Voir PCF Doc 483 (2007-2008) n°1.



Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
<b>Les allocations d'études</b>				
RS2004/16	Retour à une procédure d'introduction annuelle des demandes et en une étape. Obligation d'envoi par recommandé.	<i>Rapport 2004</i> , p. 183, Développement p. 118 et ss.	Concrétisé	Adoption de 2 arrêtés du 29 avril 2005. Effet pervers de l'envoi recommandé – voir page 42 et ss rapport 2007.
RP2004/3	Supprimer dans le formulaire de demande d'allocation d'études supérieures la mention liée aux cours du soir ou de promotion sociale.	<i>Rapport 2004</i> , p. 184	Concrétisé	
Recommandation 2005/5	Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p. 136, développement p. 71	Concrétisé	
Recommandation 2005/6	Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.	<i>Rapport 2005</i> , p. 136, développement p. 72	Concrétisé	Cette précision est notifiée dans le courrier de demande de remboursement.
Recommandation 2005/7	Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.	<i>Rapport 2005</i> , p. 136, développement p. 74	Reste d'actualité	Jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études en ce sens et au-delà. Non concordance entre la pratique qui en tient compte et la réglementation. Cette situation pose la question de l'information des administrés et en particulier de ceux qui s'étaient vu refuser leur demande pour ce motif sans contester la décision et qui n'ont plus introduit de demande par la suite.
Recommandation 2005/8	Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.	<i>Rapport 2005</i> , p. 136, Développement p. 75	Reste d'actualité	
Recommandation 2005/9	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court.	<i>Rapport 2005</i> , p. 136, développement p. 76	Reste d'actualité	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/7	Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 64		
Recommandation 2006/8	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 65	Reste d'actualité	

### Les relations scolaires

Recommandation 2005/10	Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2005</i> , p. 136, développement p. 81	Concrétisé partiellement	Amélioration de l'information diffusée par l'Administration. Persistance d'informations discordantes dans le chef des établissements.
Recommandation 2005/11	Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 83	Reste d'actualité	
Recommandation 2005/12	Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement secondaire et de l'Enseignement supérieur.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 85	Concrétisé	
Recommandation 2005/13	Une information détaillée sur tous les types de recours.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 93	Concrétisé partiellement	A compléter (recours dans le primaire)
Recommandation 2006/9	Nouvelle réglementation pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 73	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/10	Réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants des universités qui ne satisfont pas à toutes les conditions d'admission au 1 <sup>er</sup> décembre.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 75	Reste d'actualité	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/11	Information, preuve et moyen de paiement des frais d'homologation.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 76	Obsolète	Suppression des frais à l'homologation.

### Les personnels de l'enseignement

RP 2004/ 4	Suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage	<i>Rapport 2004</i> , p. 184, <i>Rapport 2005</i> , p. 28	Concrétisé	Transactions financières au bénéfice des intéressés.
RS 2004/10	La valorisation salariale de l'expérience professionnelle - réécriture de l'AR du 15 avril 1958.	<i>Rapport 2004</i> , p. 180 <i>Rapport 2005</i> , p. 104	Reste d'actualité	Adaptations minimales via certaines dispositions décretales particulières PCF doc. décret 483 et 492 (2007-2008) n°1.
RS 2004/ 11	Une meilleure compréhension des composantes de la rémunération.	<i>Rapport 2004</i> , p. 180 <i>Rapport 2005</i> , p. 97	Concrétisé	Nouveau modèle de fiche de paie des membres du Personnel-Enseignant et assimilés.
RS 2004/ 12	Définir des modalités d'application objectives de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 (annulation d'indus).	<i>Rapport 2004</i> , p. 181 <i>Rapport 2005</i> , p. 101	Reste d'actualité	Voir pages 60 et 61 rapport 2007.
Recommandation 2005/14	Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 96	Reste d'actualité	Projets internes d'amélioration.
Recommandation 2005/15	Informer de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 98	Concrétisé partiellement	Améliorations sensibles des sites internet communautaires et des publications à destination des enseignants.
Recommandation 2005/16	Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 100	Concrétisé partiellement	Pratiques administratives en ce sens. Absence de normes.
Recommandation 2005/17	Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 102	Concrétisé partiellement	Négociation de conventions financières spécifiques entre les parties impliquées.
Recommandation 2006/12	Revoir les titres requis pour exercer dans l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 85	Concrétisé partiellement	Première actualisation de listes de titres requis et de titres suffisants.
Recommandation 2006/13	Mettre en place les jurys d'examen de la langue d'immersion.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 86	Concrétisé	Adoption de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 août 2007.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/14	Débloquer l'ancienneté barémique des ouvriers APE des internats du réseau libre.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 88	Reste d'actualité	Aucun progrès enregistré même lors des négociations syndicales.

#### L'aide à la jeunesse

Recommandation 2005/18	Améliorer le fonctionnement de la Commission de Déontologie.	<i>Rapport 2005</i> , p. 137, développement p. 120	Concrétisé	Décret du 16 juin 2006.
Recommandation 2006/15	Etablir un accord de coopération avec la Communauté flamande pour gérer les situations individuelles liées aux deux Communautés.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 93	Reste d'actualité	

#### L'audiovisuel

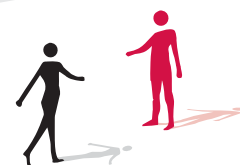
Recommandation 2006/16	Garantir l'information des auditeurs en cas de modification des programmes.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 97	Accord de principe	Réserves de la RTBF quant aux modalités pratiques.
---------------------------	---	---	--------------------	--

#### Le sport

Recommandation 2006/17	Garantir l'information complète des administrés qui s'inscrivent à un stage de l'ADEPS via internet.	<i>Rapport 2006</i> , p. 113, développement p. 107	Concrétisé	Généralisation de cette bonne pratique à l'ensemble des activités de cette direction générale.
---------------------------	--	--	------------	--

# A N N E X E S





## Annexe 1 : Présentation du Service du Médiateur

### 1. Le Service du Médiateur

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.

#### 1.1 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 ;*
- ...

#### 1.2 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

## 1.3 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.

## 1.4 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](http://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](mailto:telvert@cfwb.be) pour recevoir des informations par écrit.

## 1.5 Comment introduire une réclamation ?

Les réclamations peuvent être écrites ou déposées sur place (à la médiation 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 médiation sont possibles sur rendez-vous, tous les jours de 9h à 12h 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.

## 1.6 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.

## 1.7 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 manquantes 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.





## **Annexe 2 :** **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 I<sup>er</sup> - Du service du médiateur de la** **Communauté française**

Article 1<sup>er</sup>. - Au sens du présent décret, il faut entendre par “services administratifs”, les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

Article 2. - Un service du médiateur est créé auprès du Conseil de la Communauté française. Ce service est dirigé par le médiateur de la Communauté française, ci-après dénommé le médiateur. Il est assisté dans cette fonction par le médiateur adjoint.

L'emploi, dans le présent décret, des noms masculins pour les titres de médiateur et de médiateur adjoint sont épiciques, en vue d'assurer la lisibilité du texte, nonobstant les dispositions du décret du 21 juin 1993 relatif à la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre.

Article 3. - Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés. Le médiateur ne peut recevoir de réclamations pour les services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur par une loi ou un décret ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà.

Tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du service du médiateur.

### **CHAPITRE II - Organisation du service du médiateur**

Article 4. - Le médiateur et le médiateur adjoint sont nommés par le Conseil de la Communauté française après un appel public aux candidatures et une procédure de sélection dont il fixe le règlement. Le médiateur et le médiateur adjoint sont nommés pour une période de six ans, renouvelable une fois selon la même procédure.

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur ou de médiateur adjoint pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Ils prêtent, entre les mains du Président du Conseil de la Communauté française, le serment suivant : “Je jure de m'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<sup>er</sup>. 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<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>. 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<sup>er</sup>. 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup>.

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<sup>er</sup>. 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<sup>er</sup>. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup>. 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>. 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, décrets ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs,

décrétaux 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<sup>er</sup>. 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<sup>er</sup>, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le



nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 20. - Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe le procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle. Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit le service administratif compétent.

#### CHAPITRE V - Du rapport du médiateur

Article 21. - Le médiateur adresse au Conseil de la Communauté française un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions. L'identité des réclamants et des membres du personnel des services administratifs ne peut y être mentionnée.

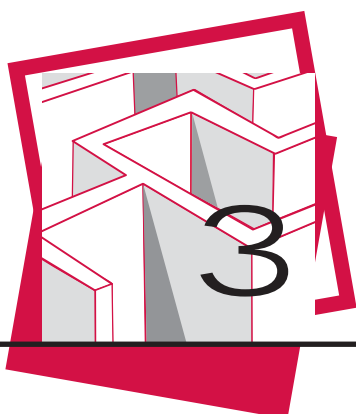
Les rapports sont rendus publics par le Conseil de la Communauté française.

#### CHAPITRE VI - Disposition finale

Article 22. - Le présent décret entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Bruxelles, le 20 juin 2002.



## Annexe 3 : Calendrier des rencontres 2006-2007

---

### Contacts avec les membres du Gouvernement

---

- 14 novembre 2006** Entretien avec Monsieur Toni PELOSATO, directeur de cabinet (Enseignement) de la ministre-présidente Marie ARENA
- 29 novembre 2006** Rencontre de femmes ministres ou parlementaires francophones avec des représentantes de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) au Parlement wallon
- 22 janvier 2007** Vœux de la ministre Catherine FONCK
- 24 janvier 2007** Vœux de la ministre Marie-Dominique SIMONET
- 29 mars 2007** Entretien avec Monsieur Ahmed LAAOUEJ, directeur de cabinet du ministre EERDEKENS et Messieurs Vincent POINT et Stéphane DEHOMBEUX de la Cellule Fonction publique
- 26 avril 2007** Réunion avec le Service d'Audit au cabinet du ministre Claude EERDEKENS concernant notre rapport d'activités 2006
- 5 juin 2007** Réunion au siège de la Coordination et Initiatives pour et avec les Réfugiés et Etrangers (CIRE), suivie d'une réunion au cabinet de la Ministre SIMONET sur la problématique des médecins étrangers
- 12 juin 2007** Entretien avec Madame Martine LAHAYE, directrice de cabinet adjointe « culture » au cabinet de la ministre Fadila LAANAN sur le Code de respect des usagers culturels
- 15 juin 2007** Rencontre entre collaborateurs au cabinet de la ministre-présidente Marie ARENA
- 5 juillet 2007** Entretien avec Monsieur Toni PELOSATO, directeur de cabinet (Enseignement) au cabinet de la ministre-présidente

## Contacts avec les responsables d'autres institutions

---

- 11 octobre 2006 Rencontre avec le CIRE asbl (Coordination et Initiatives pour et avec les Réfugiés et Etrangers)
- 18 au 22 octobre 2006 Présence au 14e Salon Education à Namur
- 25 octobre 2006 Entretien avec Monsieur Michel PETTIAUX, président de la Fondation contre les Affections Respiratoires et pour l'Education de la Santé (FARES)
- 7 novembre 2006 Séance inaugurale à l'ULB sur la formation en management associatif
- 9 novembre 2006 Réunion réunissant des représentants du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) et les médiateurs des distributeurs de services (Belgacom TV, le médiateur de radiodiffusion par câble, le médiateur des télécommunications)
- 14 novembre 2006 Présentation du service à Monsieur Vincent BURGERS, secrétaire général de l'Association Interfédérale du Sport Francophone (AISF asbl)
- 24 novembre 2006 Inauguration du 3<sup>ème</sup> Salon du Service d'Information sur les Etudes et les Professions (SIEP)
- 30 novembre 2006 Présentation du service au Conseil de la Jeunesse Catholique (CJC)
- 18 décembre 2006 Présentation du service à Monsieur Gérard GEORGES, président du Conseil Supérieur du Sport (CSS)
- 20 décembre 2006 Présentation du service au Réseau socialiste des Organisations de Jeunesse (RESOJ)
- 10 janvier 2007 Présentation du service aux Jeunes CSC
- 30 janvier 2007 Entretien avec des représentants du service communal de médiation scolaire de St Gilles et de l'Antenne scolaire d'Anderlecht
- 3 février 2007 Rencontre avec le Conseil d'administration de la Fédération des Associations de Parents d'Elèves de l'Enseignement Officiel (FAPEO) et le Conseil d'administration de la Ligue de l'Enseignement
- 14 et 15 février 2007 Présence au Salon des Mandataires publics
- 2 mars 2007 Présentation du service au Conseil des Pouvoirs organisateurs de l'Enseignement Officiel neutre subventionné (CPEONS)
- 11 avril 2007 Entretien avec Monsieur Etienne MICHEL, directeur général du Secrétariat général de l'enseignement catholique (SEGEC)
- 18 avril 2007 Présentation du service au Conseil supérieur de l'Education permanente (CSEP)
- 26 avril 2007 Présentation du service à la Confédération des Organisations de Jeunesse Réformatrices (COJR)

- 26 avril 2007 Participation à la soirée d'anniversaire de l'asbl Médiations à Ganshoren
- 27 avril 2007 Présentation du rapport d'activités du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA)
- 4 mai 2007 Visite et présentation du service au Centre d'information Jeunes de la Ville de Liège (CENTRE J)

## Contacts avec les membres du Ministère de la Communauté française

- 9 octobre 2006 Entretien avec Madame Michèle CARLIER, directrice du Service de Médiation et d'Information
- 6 novembre 2006 Entretien avec Madame Danièle GEVAERT-DELATTE, directrice générale de l'Aide à la Jeunesse et Madame Vinciane GUEBELS, directrice générale adjointe du Service général de la Gestion des Projets et des Cas individuels
- 27 novembre 2006 Entretien avec les représentants de l'Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique (AGERS) et de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement (AGPE) en vue de la finalisation de notre rapport d'activités
- 11 décembre 2006 Séance d'information au Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF)
- 8 janvier 2007 Réception de Nouvel an du Ministère
- 23 avril 2007 Rencontre avec le Conseil de Direction du Ministère
- 19 juin 2007 Entretien de Madame Silvia PARADELA et de Madame Brigitte CASIMIR de la Direction Communication, Presse et Protocole
- 12 juillet 2007 Entretien avec Monsieur Jean-Pierre HUBIN, administrateur général de l'Enseignement et de la Recherche scientifique, Monsieur Fabrice AERTS-BANCKEN et Madame Anne HELLEMANS du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire
- 9 août 2007 Entretien avec Madame Christine GUILLAUME, directrice générale de l'Administration générale de la Culture et de l'Informatique
- 5 septembre 2007 Rencontre avec Monsieur Alain BERGER, administrateur général et les chefs de service de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement
- 19 novembre 2007 Entretien avec Monsieur TAVERNE, président du Conseil supérieur des Allocations et Prêts d'études

## Contacts avec les membres du Parlement de la Communauté française

- 10 janvier 2007 Réception de Nouvel an au Parlement
- 18 février 2007 Stand à la simulation du Parlement Jeunesse

- 3 mai 2007 Visite de la bibliothèque du Parlement et rencontre avec les agents du Service des Etudes et de la Documentation
- 27 septembre 2007 Fête de la Communauté française à l'Hôtel de Ville de Bruxelles

### Contacts avec les autres médiateurs

---

- 18 au 20 octobre 2006 Visite de Monsieur Founé DEMBELE et de Monsieur Adama Tiémoko TRAORE, représentants du médiateur de la République du Mali
- 19 au 21 novembre 2006 Participation au cinquième séminaire des médiateurs régionaux des Etats membres de l'Union européenne à Londres
- 7 au 15 décembre 2006 Inauguration du nouveau siège du médiateur de la République du Mali et participation à la visite officielle des délégations belge et luxembourgeoise au Mali
- 14 février 2007 Assemblée générale POOL/CPMO (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudmans) en vue du lancement du site portail
- 17 mars 2007 Visite de Madame Amina Moussou OUEDRAOGO, médiatrice du Burkina Faso
- 28 mars 2007 Présentation du rapport annuel d'activités des médiateurs fédéraux
- 24 avril 2007 Conférence de presse du médiateur pour les Pensions dans le cadre de la présentation de son rapport d'activités
- 9 mai 2007 Participation en tant que membre du jury au recrutement d'un médiateur communal à la Ville de La Louvière
- 11 juin 2007 Visite de Monsieur Albert TÉVOÉDJÉRÉ, médiateur de la République du Bénin
- 15 septembre 2007 Cérémonie officielle des Fêtes de Wallonie à la Citadelle de Namur

### Contacts avec la presse

---

- 3 octobre 2006 Interview à l'émission « Appelez, on est là » (RTBF – Vivacité) à Mons
- 14 mars 2007 Interview au JT d'Antenne Centre à La Louvière
- 18 avril 2007 Emission radio en direct du siège de La Dernière Heure - Les Sports à Bruxelles afin de répondre aux questions des auditeurs à propos de l'action du service du médiateur de la Communauté française
- 31 août 2007 Interview pour le Réseau des Non Confédérés (RNC)



Éditrice responsable : Marianne De Boeck, Médiatrice, rue des Poissonniers, 11-13 - Bte 7, 1000 Bruxelles  
Graphisme : polygraph@skynet.be  
Illustration labyrinthe : Tam-Tam