
**PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

SESSION 2010-2011

**SEPTIÈME RAPPORT ANNUEL
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1^{er} octobre 2009 au 30 septembre 2010)

Adressé au Parlement de la Communauté française
par
Jean-Marie Liénard,
Médiateur f.f.

Monsieur Jean-Charles LUPERTO
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, j'ai l'honneur et le plaisir de vous transmettre le septième rapport annuel du Service du Médiateur, couvrant la période du 1^{er} octobre 2009 au 30 septembre 2010, intitulé "rapport 2010".

Je vous en souhaite bonne réception et reste à votre entière disposition pour présenter ce rapport à la Commission des Relations internationales et des Questions européennes, des Affaires générales et du Règlement, de l'Informatique, du contrôle des communications des membres du Gouvernement et des dépenses.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération distinguée.



Jean-Marie LIENARD
Médiateur f.f.

S O M M A I R E



In Memoriam	6
Introduction	10
Partie 1 : Activités et moyens du Service du Médiateur	14
1. Le bilan général et les données statistiques	15
2. La gestion du service	23
2.1. Les moyens humains	23
2.2. Les moyens financiers	24
2.3. La communication	25
3. Les constats transversaux	27
3.1. L'accessibilité des services	27
3.2. Les délais et la qualité des réponses de l'Administration	28
3.3. L'insécurité juridique, les normes et les pratiques	28
Partie 2 : Analyse des dossiers 2009-2010	30
1. Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire	31
2. Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur	37
3. Les allocations d'études	40
4. Les relations scolaires	45
5. Les personnels de l'enseignement	56
6. L'aide à la jeunesse	70
7. Les autres dossiers relevant d'une compétence de la Communauté française	74
8. Les dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé	75
Partie 3 : Préparer l'avenir	76
1. Un service fusionné	77
2. Pistes de réflexions, pistes d'actions	78
Partie 4 : Recommandations	82
1. Le récapitulatif des recommandations 2010	83
2. Le tableau des recommandations de 2004 à 2009	88
Annexes	100
1. Le décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française . . .	101
2. Le calendrier des rencontres et des activités extérieures 2009-2010	105

IN MEMORIAM





A Michele INSALACO, membre de l'équipe du Service du Médiateur, bien trop tôt parti.

Au-delà de l'efficacité avec laquelle il accomplissait la tâche de première importance d'accueil des usagers, son sourire, qu'il donnait généreusement en partage et son courage face à l'adversité nous resteront en mémoire comme un exemple lumineux.

Ce rapport, fruit du travail d'une équipe à laquelle il manquera beaucoup, lui est dédié.



L'Assemblée générale,

[...]

Considérant le rôle que peuvent jouer l'ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme pour promouvoir la bonne gouvernance dans les Administrations publiques ainsi que pour améliorer leurs relations avec les citoyens et les services qu'elles leur dispensent,

Considérant également le rôle important que jouent, là où il en existe, l'ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans l'instauration effective de l'état de droit et le respect des principes de justice et d'égalité,

[...]

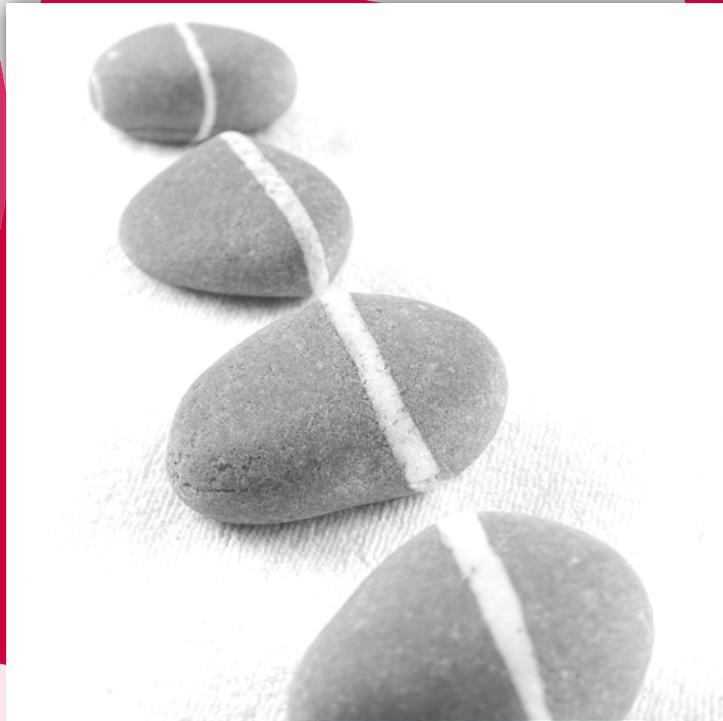
Engage les États Membres :

[...]

- à mettre au point et à mener, le cas échéant, des activités d'information au niveau national, en collaboration avec tous les acteurs concernés, afin de mieux faire connaître l'importance du rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme ;

Extraits de :
Assemblée générale des Nations Unies,
3^{ème} Commission
Résolution A/C.3/65/L.27
11 novembre 2010

INTRODUCTION





P our l'institution qui en est l'auteur, ce septième rapport annuel s'inscrit dans un contexte particulier à plus d'un titre.

Tout d'abord, il fait suite à un rapport d'activités qui établissait le « bilan d'une médiature », c'est-à-dire la période de six années que dure le mandat confié par le Parlement de la Communauté française au médiateur, en l'occurrence à la Médiatrice Madame Marianne DE BOECK et à la Médiatrice adjointe, Madame Caroline COSYNS (qu'il me soit permis de les saluer toutes deux ici, au nom de toute l'équipe du Service du Médiateur).

D'autre part, ce rapport précède la fusion du Service du Médiateur de la Communauté française avec son homologue de la Région wallonne, fusion annoncée depuis longtemps déjà, plusieurs fois reportée ou mise entre parenthèses, en raison notamment d'un agenda politique particulièrement chargé, mais dont la concrétisation se rapproche chaque jour.

Ensuite, exceptionnellement, il ne vous est pas présenté par un médiateur en titre mais un médiateur faisant fonction, à qui celle-ci a été confiée le 14 juin 2010 pour une durée indéterminée : les trois-quarts de l'exercice ici « rapporté » ont donc été accomplis sous la conduite de Madame DE BOECK.

Enfin, ce rapport vous présente le fruit du travail d'une équipe quelque peu réduite à la fois en nombre et en expérience par rapport au cadre initial, comme il sera précisé dans la partie consacrée à la gestion du service.

Placées de la sorte entre un bilan et une fusion, ces circonstances font de l'exercice, par la force des choses, « une période de transition » et expliquent largement les options retenues pour la présentation de ce rapport, tant sur le fond que dans la forme :

- à quelques détails près, la forme demeure celle des précédents rapports ;
- bien que l'activité d'une institution se fonde nécessairement et se nourrisse toujours de l'expérience acquise, il n'est pas à trouver ici d'insistance particulière sur une dimension « bilantaire », un tel travail ayant été effectué dans le rapport précédent ;
- pour cette raison, mais également pour éviter autant que

faire se peut les répétitions par rapport aux précédents exercices, il a été délibérément choisi de nous concentrer sur les messages qui nous semblaient mériter d'être délivrés aux premiers de nos lecteurs, les membres du Parlement, plutôt que d'illustrer une pratique déjà largement décrite ;

- en revanche, la perspective de la fusion prochaine nous invite à tracer quelques pistes qui nous paraissent intéressantes voire nécessaires à la poursuite de la mission à accomplir, certes dans un nouveau contexte, mais dans un même esprit. Sans engager le prochain service fusionné, en toute modestie et avec beaucoup de sens critique, mais en tirant parti d'une expérience de sept années de médiation institutionnelle.

Quoique non épargné par le doute, jamais ma conviction, ni je crois celle d'aucun membre du service, n'a été entamée quant à la croissante nécessité de la médiation dans notre société d'aujourd'hui et de demain.

Une société où les relations entre citoyens et autorités administratives en particulier n'ont pas fini d'évoluer, au rythme du changement des liens sociaux, de la mobilité des personnes, de la notion de citoyenneté, de service (au) public, de la technicité et de la complexité de la norme, du rapport aux droits et aux obligations, au savoir, à l'information, aux progrès technologiques sans cesse plus rapides et marqués...

Ces développements dont nous sommes tous témoins plus ou moins attentifs, mais sur le cours desquels personne ni aucune institution ne peut prétendre avoir de maîtrise, génèrent des incompréhensions, parfois exprimées avec vigueur. Des écarts sociaux et culturels s'élargissent aussi et concernent des personnes de tous âges, de toutes conditions et de tous horizons.

Au cas par cas, et parmi d'autres intervenants, les médiateurs peuvent permettre de passer outre ces écarts. C'est le travail d'un médiateur *sensu stricto*. Travail important pour la préservation et la promotion de la cohésion et de la paix sociales, il ne recouvre cependant pas l'entièreté de la mission du médiateur parlementaire, autrement appelé *ombudsman*. Celui-ci est un auxiliaire dans le travail prenant et ardu qu'accomplissent les mandataires politiques et les Administrations elles-mêmes pour réduire ces fractures et tendre à les combler.

Auxiliaire indépendant, impartial et libre de parole dans le cadre de ses attributions, il est devenu un des animateurs de la démocratie dans un Etat de droit moderne, comme en témoigne encore la résolution des Nations Unies de novembre 2010, soutenue par la Belgique et citée en préambule de ce rapport.

Ainsi dans notre pays, la Communauté germanophone s'est dotée à son tour d'un « *Ombudsmann* », dont le premier titulaire a prêté serment durant l'exercice écoulé. L'institution a été créée alors même que préexistait un service de réclamation attaché au Gouvernement de la Communauté germanophone, preuve surabondante que ces deux types d'institutions ne sont pas à confondre.

A cet égard, il serait d'ailleurs sans doute utile de repenser la réception et le traitement des réclamations de première ligne par l'Administration elle-même, en s'inspirant par exemple de ce qui a été institué en Région/Communauté flamande, le recours au Service du Médiateur ne devant avoir lieu que lorsqu'une difficulté persiste.

Comme l'indiquent les statistiques rapportées plus loin, un tri drastique est d'ailleurs opéré au sujet de la recevabilité des demandes d'interventions faites auprès du médiateur, celui-ci devant fréquemment rappeler à l'administré les indispensables démarches préalables à effectuer auprès de l'Administration, à laquelle il doit de prime abord accorder toute sa confiance : nos services administratifs sont, dans l'ensemble, très efficaces et respectueux des règles.

Je parlais d'auxiliaire. Cette position implique sans aucun doute le resserrement des liens avec le Parlement d'une part, avec les services administratifs d'autre part.

Sur ce point, un effort est certainement à accomplir par le Service du Médiateur lui-même, qui doit s'attacher à mieux connaître ses partenaires et, c'est l'évidence et l'essence même de son travail, leur mode de fonctionnement.

En retour, le Service du Médiateur devrait pouvoir compter sur une ouverture plus spontanée desdits partenaires, alors qu'il constate que nombre de fonctionnaires ou de responsables et non des moindres, ignorent encore jusqu'à son existence ou à tout le moins la véritable portée de sa mission, cette méconnaissance pouvant quelquefois induire une méfiance injustifiée à l'égard de l'institution du médiateur.

Je n'hésite pas à exprimer un regret à ce sujet : une occasion importante a été manquée, c'est mon sentiment, lorsque la

demande du Service du Médiateur d'observer le travail concret opéré par la Commission interrégionale des Inscriptions (CIRI), créée en marge de l'Administration, a rencontré le refus de ladite commission. Seules des circonstances fortuites ont retenu le Service du Médiateur d'insister auprès de la CIRI pour la convaincre que son refus n'était peut-être pas le signal le plus opportun à l'heure où les citoyens attendent légitimement de l'Administration davantage de clarté et de transparence, en échos aux principes de bonne gouvernance.

La confiance est donc encore à renforcer de part et d'autre et je pense très sincèrement que nous sommes sur le bon chemin.

La confiance repose d'abord sur la connaissance et sur un constant travail de communication, qui n'est *a priori*, ni la vocation première du service, ni facile à accomplir pour une organisation si réduite, mais n'en est donc pas moins indispensable à opérer.

Il a pourtant connu une parenthèse durant l'exercice, en raison principalement de la fusion à intervenir dont la date indéterminée n'est guère propice à l'élaboration et à l'exécution d'un plan de communication.

La résolution précitée des Nations Unies évoque également cet aspect de la notoriété et demande aux autorités publiques d'y prêter leur concours.

La communication, ce sont aussi les contacts quotidiens que nous entretenons avec les services administratifs. Avec le Ministère, ils sont régis par un protocole d'accord. Celui-ci, qui n'est pas toujours respecté en particulier au niveau des délais, devrait évoluer et adopter notamment la voie électronique, y compris pour les échanges formalisés. La proposition en a été faite et je remercie le Secrétaire général du Ministère, Monsieur Frédéric DELCOR, de s'être montré réceptif à cette idée, dont la mise en œuvre concertée sera, je l'espère, d'application prochaine.

Nous voudrions également associer l'Administration à nos réflexions sur les référents de la bonne conduite administrative, entamée il y a quelques temps déjà. D'une telle collaboration ne pourront que résulter une meilleure connaissance mutuelle, une meilleure confiance et finalement un usage de plus en plus efficace de l'instrument de démocratie (participative) qu'est le Service du Médiateur.

Puisse le présent rapport contribuer un tant soit peu à ce dernier et global objectif.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, je tiens à remercier les personnes qui ont contribué à la rédaction et à la confection de cette synthèse, ou ont participé au travail d'équipe accompli pendant l'exercice rapporté, à commencer par la Médiatrice aujourd'hui empêchée, Madame Marianne DE BOECK :

Mesdames Anne BERLAIMONT, Angélique DEWILDE, Véronique DRUGMANT, Sophie HEUCHAMPS ; Messieurs Michele INSALACO, Stephan THIRION et Daniel VANPETEGEM.

Se succédant pour des périodes plus ou moins longues, des collaboratrices intérimaires nous ont également fourni une précieuse aide dans un contexte très particulier :

Mesdames Ioana ANGHEL, Meriem ASSNI, Marie BUFFIN, Sofia GIOVANDITTI, Fabienne de HALLEUX et Sophie UWAROW.

Honoré et heureux de vous présenter le présent rapport, quoique ce bonheur soit fort altéré par la disparition de la personne à qui il est dédié, je vous en souhaite une excellente lecture !

Jean-Marie LIÉNARD,
Médiateur f.f.



1^{ère}

PARTIE

Activités et moyens

du Service du Médiateur



Cette partie évoque les conditions qui ont présidé à la réalisation de la mission du Service du Médiateur durant l'exercice rapporté.

Le lecteur qui ne connaîtrait pas encore la nature de cette mission se référera utilement au décret repris en annexe, ainsi qu'à nos précédents rapports ou à notre site internet (www.mediateurcf.be), lequel reprend l'ensemble des rapports édités.

Sont principalement abordés ici le bilan général et les données statistiques de l'exercice. Ensuite, il est question des ressources humaines et financières dont le service a pu disposer et de la communication qu'il a pu déployer.

Enfin, sont mis en exergue des constats généralisables, c'est-à-dire peu ou prou transposables aux relations usagers-Administration qui nous ont été soumises, quel que soit le champ d'activité administratif concerné en Communauté française.



Le bilan général et les données statistiques

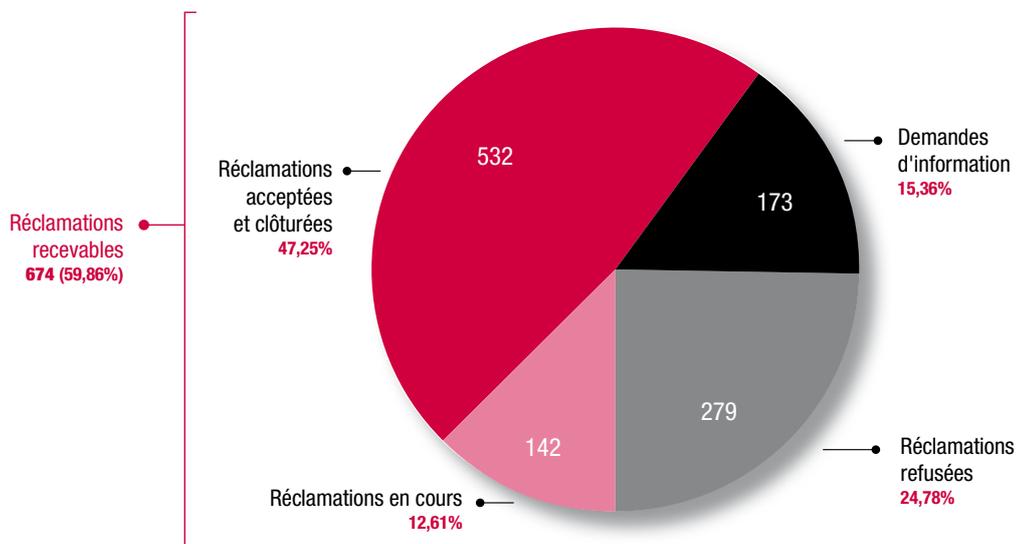
Au cours de l'exercice 2010, le Service du Médiateur a traité 1.126 dossiers dont 1.010 nouveaux. Nous constatons donc une baisse sensible (17,14%) par rapport à l'exercice 2009, qui avait comptabilisé 1.319 dossiers. Ce dernier chiffre avait été atteint notamment en raison d'une importante campagne de notoriété du Service du Médiateur. Il est donc probable que la cause de la baisse enregistrée en 2010 soit à trouver dans l'absence de campagne du même ordre, décidée en raison de la fusion programmée des services de médiation (voyez la partie relative à la communication).

Le nombre de réclamations traitées lors de cet exercice s'élève à 953, soit 84,63% des dossiers, le solde étant les 173 demandes d'information.

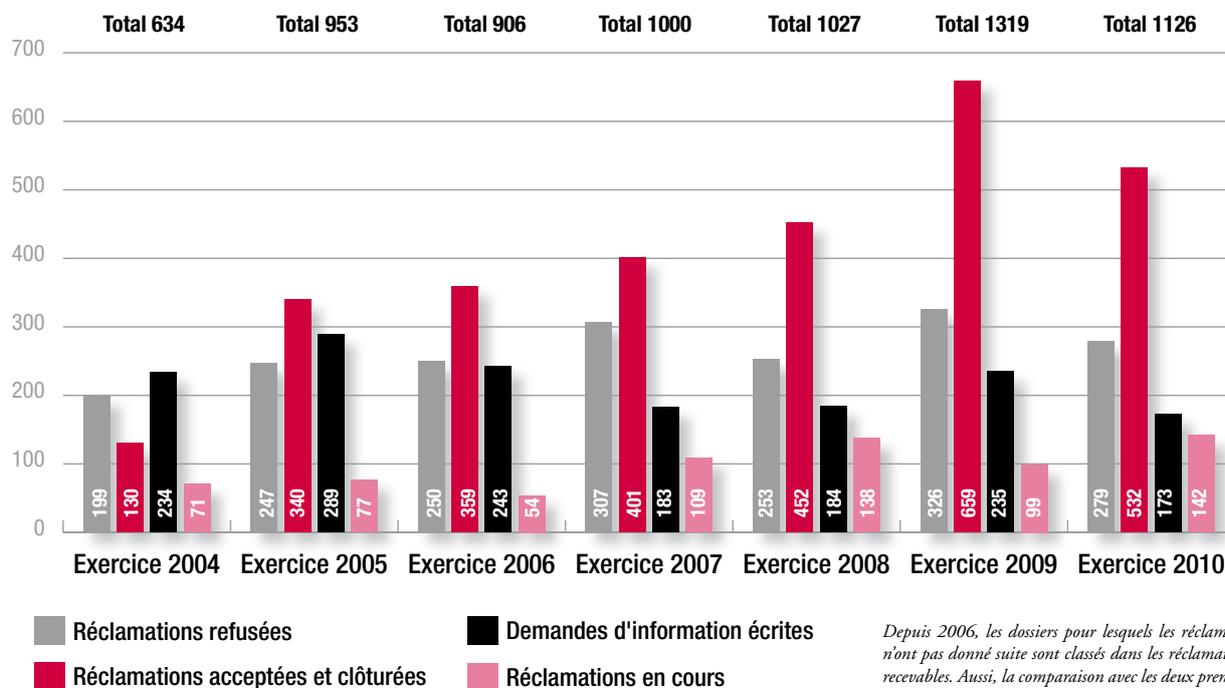
La baisse du nombre de demandes d'information écrites est deux fois plus importante que celle du nombre total de dossiers puisqu'elle atteint 35,83%.

Parmi les 953 réclamations déposées, 279 réclamations ont été refusées dès leur réception au sein du Service du Médiateur et 674 réclamations ont été déclarées recevables. A la fin de cet exercice, 532 dossiers étaient clôturés et 142 réclamations étaient toujours en cours.

Bilan général 2010 / Total 1.126 dossiers



Comparaison tous exercices



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

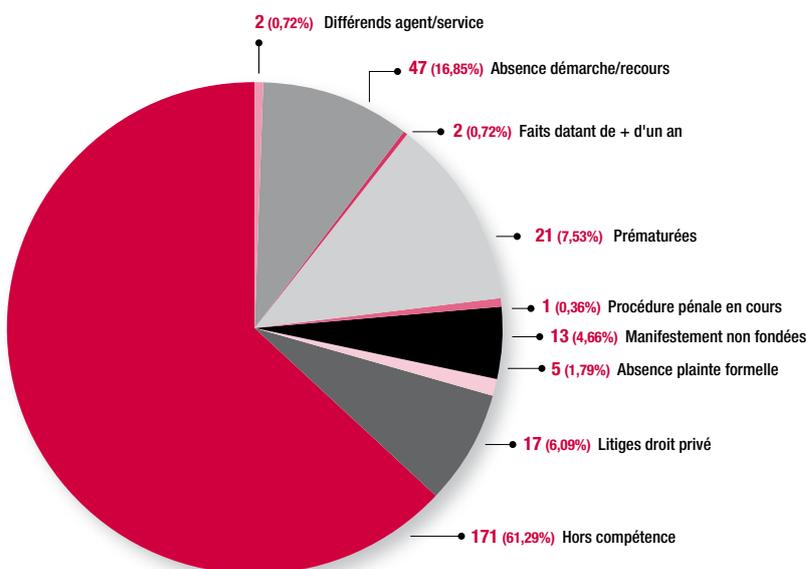
1. Les réclamations refusées

Aux termes de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 279 réclamations ont été refusées dès leur réception pour divers critères d'irrecevabilité :

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

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

Réclamations refusées / Total 279 dossiers



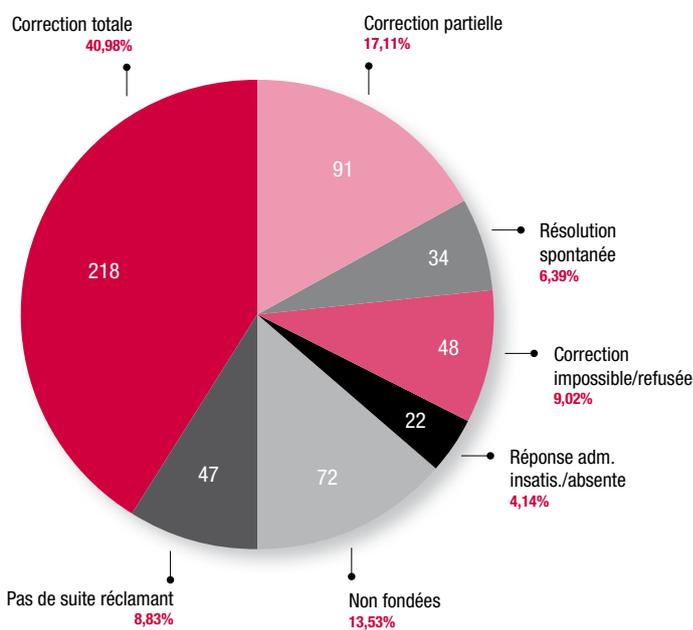
2. Réclamations acceptées et clôturées

Concernant les 532 réclamations acceptées et clôturées, 72 se sont révélées non fondées après instruction, 218 ont donné lieu à une correction totale, 91 ont donné lieu à une correction partielle, 48 se sont vues refuser une correction et 34 réclamations se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier. Enfin, pour 69 réclamations, le

taux de correction ne peut être évalué car, soit le réclamant n'a pas donné de suite à sa réclamation ou s'est désisté, soit l'Administration n'a pas réagi à nos interventions, ou pas de manière satisfaisante, sans toutefois qu'une relance paraisse à propos.

Par rapport au précédent exercice, la part de réclamations ayant abouti à une issue positive pour le réclamant est en légère hausse (près de 2%)

Réclamations acceptées et clôturées / Total 532 dossiers



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

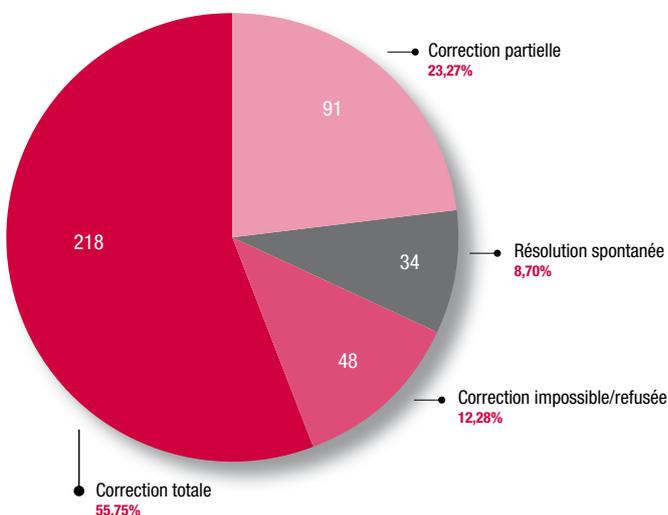
Correction partielle : la satisfaction n'est pas totale pour l'utilisateur, mais il obtient une plus-value par rapport à la situation de départ. C'est le cas, par exemple, quand le service administratif répond de façon circonstanciée à l'administré qui était resté sans réponse, mais que la décision en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

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

Réclamation non fondée après instruction : elle a fait l'objet d'une analyse de fond par le Service du Médiateur et les services administratifs et, après instruction, a été considérée comme non fondée par le médiateur. 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 - ou que l'action de l'Administration est correcte.

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

Taux de correction effectif / Total 391 dossiers



N.B. : Le taux de correction effectif se calcule en décomptant les réclamations non fondées, les réclamations « sans suite », ainsi que celles pour lesquelles l'Administration n'a pas apporté une réponse satisfaisante ; celles-ci ne pouvant par essence donner lieu à aucune correction.

1^e partie

3. Réception des dossiers

Sur les 1.126 dossiers réceptionnés, 65,99% des réclamants ont saisi le médiateur par voie écrite et 34,01% par voie orale. Plus précisément, le mode de réception des réclamations se répartit comme suit :

Voie écrite : 743

- courriel : 464 ;
- formulaire en ligne du site internet : 125 ;
- courrier : 91 ;
- fax : 62 ;
- facebook : 1.

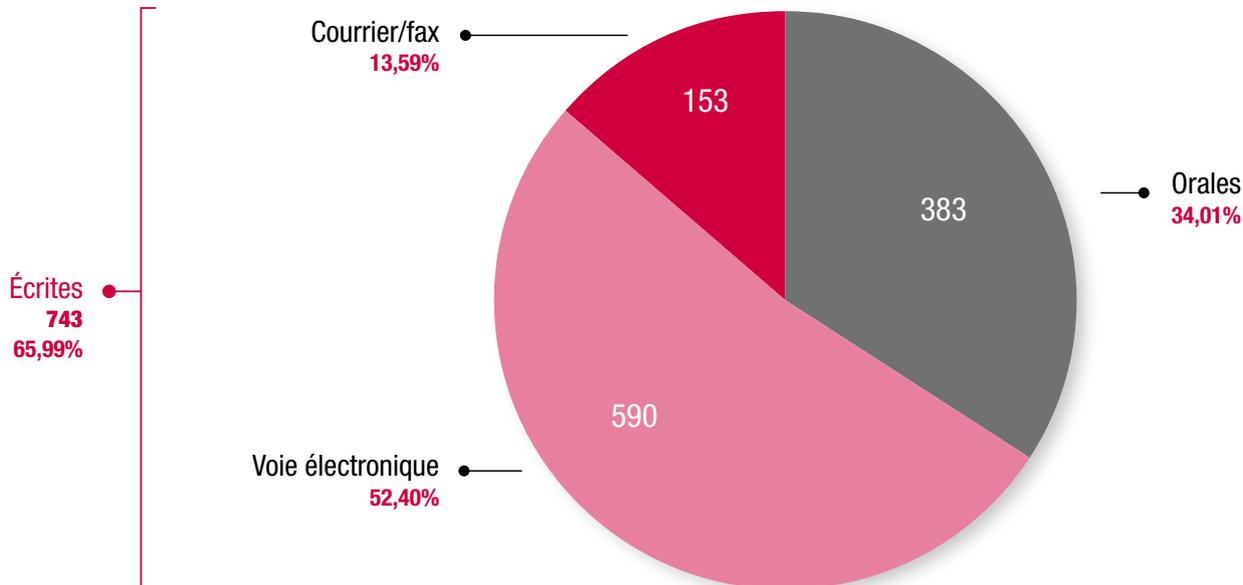
La plus grande partie des réclamations écrites sont déposées par voie électronique.

Voie orale : 383

- téléphone : 342 ;
- à la médiation : 21 ;
- permanences décentralisées : 17 ;
- Salons : 3.

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

Réception des dossiers / Total 1.126 dossiers

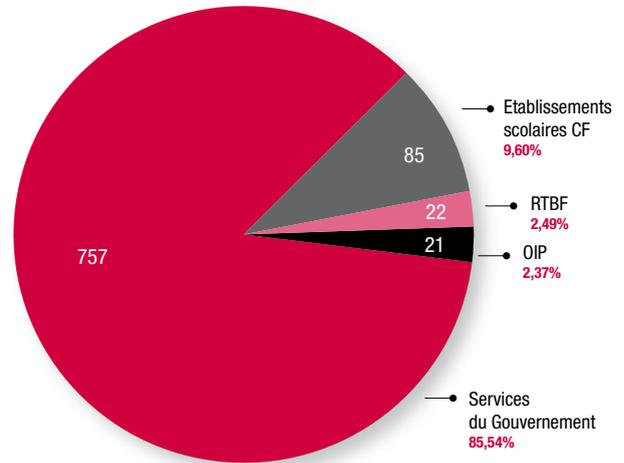


4. Répartition par service administratif

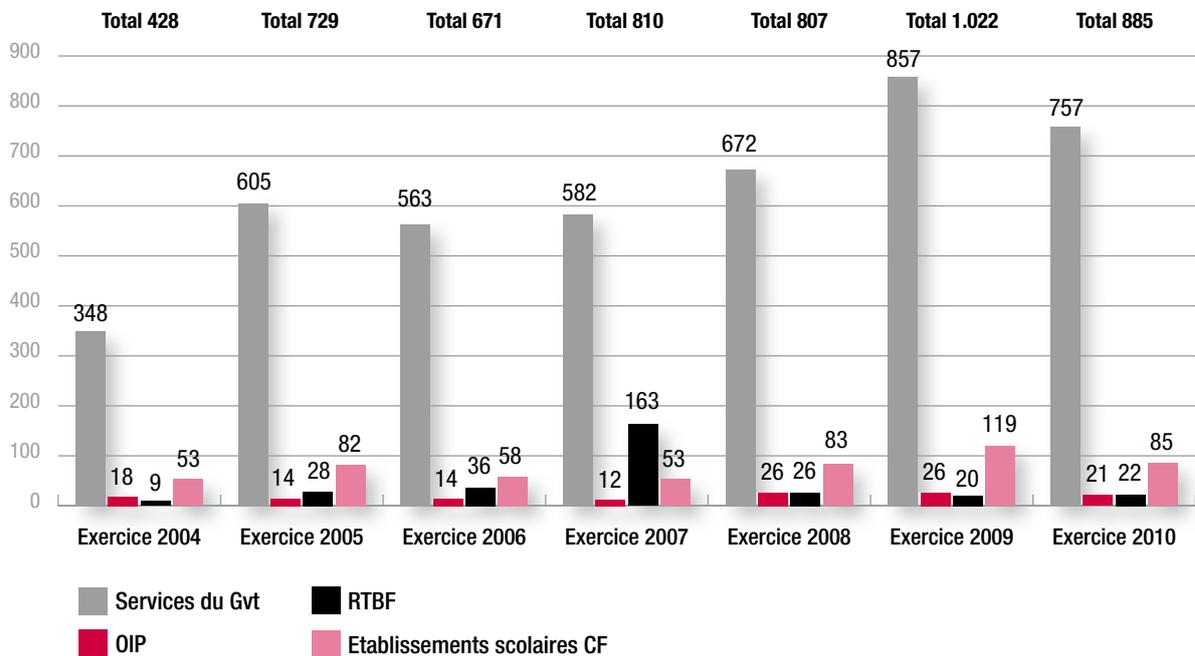
Sur les 1.126 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2010, 885 concernent un service administratif de la Communauté française au sens de l'article 1^{er} du décret du 20 juin 2002 créant le Service du Médiateur.

Parmi ceux-ci, 757 dossiers ont trait aux Services du Gouvernement, 85 dossiers concernent des établissements d'enseignement organisés par la Communauté française, 22 dossiers la RTBF et 21 dossiers les organismes d'intérêt public.

Services administratifs CF / Total 885 dossiers



Comparaison tous exercices



4.1. Le Ministère de la Communauté française

Comme les années précédentes, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 625 dossiers. Ces derniers se répartissent comme suit entre les différentes Administrations générales :

- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 352 ;
- Administration générale des Personnels de l'Enseignement : 223 ;
- Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, de la Santé et du Sport : 36 ;
- Secrétariat général : 7 ;
- Administration générale de la Culture : 5 ;
- Administration générale de l'Infrastructure : 2.

4.2. Les autres services du Gouvernement

Pour les autres services du Gouvernement, 132 dossiers ont été ouverts, dont 129 concernent les cabinets ministériels.

4.3. Les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française

Parmi les 85 dossiers, 43 concernent l'enseignement secondaire, 19 l'enseignement supérieur, 8 l'enseignement de promotion sociale, 8 l'enseignement fondamental, 4 les internats, 2 l'enseignement artistique et les académies et 1 l'enseignement spécial.

4.4. La RTBF

22 dossiers concernent la RTBF.

4.5. Les organismes d'intérêt public

21 dossiers concernent les OIP, dont 15 se rapportent à WBI, 4 à l'ONE, 1 à l'ETNIC et 1 à l'IFC .

5. Répartition par thématiques

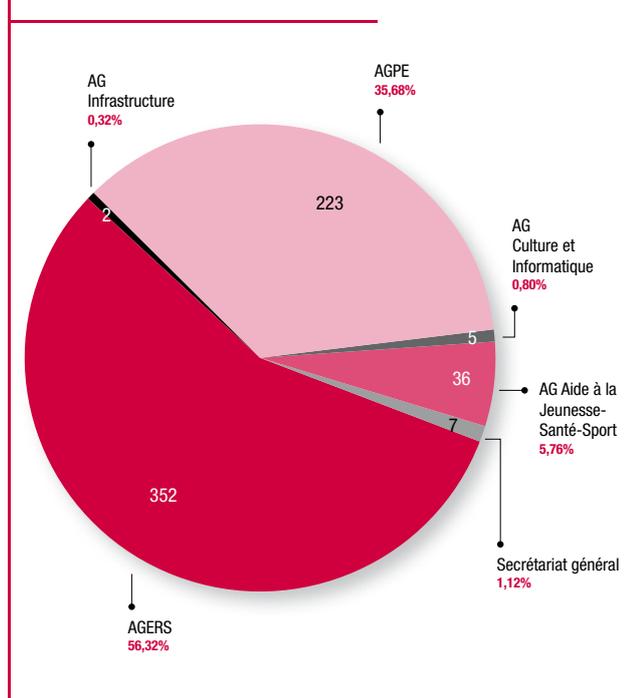
Parmi les 1.126 dossiers de cet exercice, 709 se rapportent à l'enseignement en général, avec principalement des réclamations concernant les équivalences de diplômes (242 dossiers), des problèmes d'inscription (168 dossiers) et les allocations d'études (60 dossiers).

Pour les personnels de l'enseignement et assimilés, 235 dossiers ont été ouverts dont 107 concernent le statut administratif, 73 le statut pécuniaire, 27 les pensions, 26 des récupérations d'indus ou arriérés de salaires et 2 la formation.

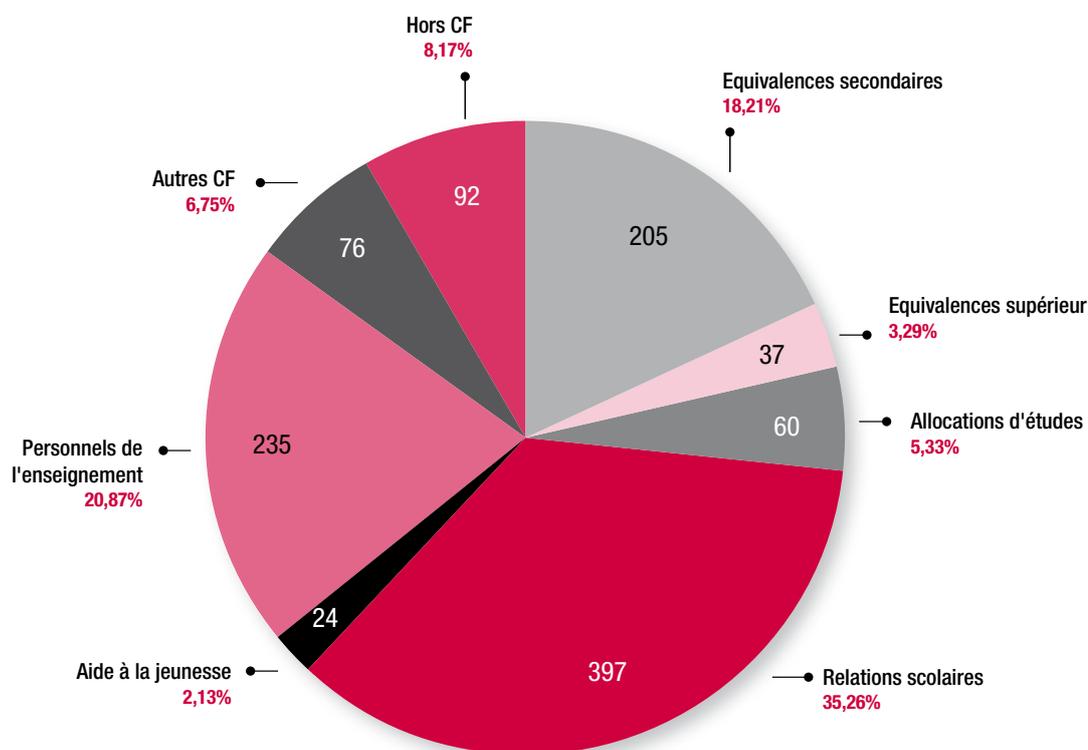
Les autres matières communautaires et les dossiers hors Communauté française se partagent les dossiers restants.

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

Répartition Ministère CF / Total 625 dossiers



Répartition par thématiques / Total 1.126 dossiers



6. Les demandes d'information

La mission du Service du Médiateur (telle que définie à l'article 3 du décret du 20 juin 2002) consiste à traiter les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs de la Communauté dans leurs relations avec les administrés.

Toutefois, les statistiques montrent, comme lors des exercices précédents, qu'un nombre significatif de « simples » demandes d'information nous parviennent (un peu plus de 15% lors de cet exercice).

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

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

Dans 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 1.126 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2010, 173 ont été répertoriés comme demandes d'information. Parmi elles, 147 concernent des compétences gérées par la Communauté française et 26 des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir ou relevant du droit privé.

Il est à noter que ces chiffres ne concernent que les demandes d'information écrites. Les chiffres ci-dessus ne tiennent donc pas compte des nombreuses demandes d'information reçues par téléphone.

1^e partie

Ce choix méthodologique découle de la stricte application de notre décret organique : l'article 15 § 1^{er} dudit décret stipule en effet explicitement que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

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

Pour cet exercice 2010, 1.467 appels téléphoniques ont été recensés, dont 342 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

6.1. Les demandes d'information relatives à la Communauté française

Sur 173 demandes d'information écrites, 147 concernent les compétences gérées par la Communauté française, ce qui représente ± 85%.



“ Pour cet exercice 2010, 1.467 appels téléphoniques ont été recensés, dont 342 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier ”.

Parmi ces 147 demandes d'information relatives aux compétences gérées par la Communauté :

- 114 touchent à l'enseignement (essentiellement les équivalences de diplômes, les allocations d'études et les problèmes d'inscription) ;
- 18 concernent les personnels de l'enseignement ;
- les 15 autres se répartissent entre les autres compétences de la Communauté.

Dans beaucoup de cas, ces demandes portent sur les procédures administratives à suivre ou sur l'identification du service compétent pour traiter telle ou telle demande.

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

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

6.2. Les demandes d'information hors Communauté française

La complexité de l'architecture institutionnelle qui caractérise notre pays, ou une mauvaise identification de notre service par certains usagers, conduisent parfois ceux-ci à s'adresser à nous pour des questions sans rapport avec notre mission, y compris pour des demandes d'information.

Sur les 26 demandes d'information écrites de ce type comptabilisées au cours de cet exercice, 4 demandes concernent les communes, 3 concernent les services administratifs de l'Etat fédéral alors que 2 autres se répartissent entre les régions wallonne et bruxelloise. 4 dossiers ont trait à d'autres organismes publics et 10 à des litiges de droit privé. Enfin, 3 concernent la France.



La gestion du service

2.1. Les moyens humains

Durant l'exercice, le cadre du personnel a connu des mouvements nombreux et notables et, dans un cas, malheureusement dramatique, puisque l'un de ses membres est décédé.

Pour rappel, depuis sa création et le début de son fonctionnement, fin 2003, le Service du Médiateur comptait douze personnes : la Médiatrice et la Médiatrice adjointe, dont le mandat de six ans confié par le Parlement est prévu dans le décret du 20 juin 2002, assistées par dix collaborateurs statutaires, dont cinq agents de niveau A, gestionnaires de dossiers (appelés « agents de médiation »), quatre agents de niveau B et un agent de niveau C (appelés « assistants de médiation »), assumant des tâches de documentation, de secrétariat de direction, de secrétariat et d'accueil.

Depuis 2005, deux agents de médiation ayant demandé leur détachement provisoire (l'un pour mission, l'autre en pause-carrière), sont remplacés par des agents contractuels.

En juillet 2009, un autre agent de médiation a également sollicité une pause-carrière. Son remplacement a été, dans un premier temps, assuré par une travailleuse intérimaire (ensuite sous contrat à durée déterminée).

En août 2009, un assistant de médiation a démissionné et a également été remplacé par une intérimaire.

Au début de l'exercice rapporté, soit à la date du 1^{er} octobre 2009, l'équipe se composait donc encore de douze personnes : la Médiatrice, la Médiatrice adjointe, cinq agents de

médiation (deux statutaires, deux contractuels, un intérimaire) et cinq assistants de médiation (quatre statutaires, un intérimaire).

Depuis lors, on enregistre les mouvements suivants¹ :

- octobre 2009 : démission de la Médiatrice adjointe, au terme de son mandat de six ans qu'elle n'a pas souhaité prolonger. La Médiatrice adjointe n'a pas été remplacée. Dans l'attente d'une prochaine fusion du service, le mandat de la Médiatrice est prolongé ;
- novembre 2009 : l'agent de médiation intérimaire passe sous contrat à durée déterminée ;
- janvier 2010 : démission de l'agent de médiation en pause-carrière depuis 2009 ;
- juin 2010 : empêchement de longue durée pour raison de santé de la Médiatrice ; un agent de médiation est appelé à faire fonction de médiateur ;
- juillet 2010 : début d'un congé de maladie de longue durée d'un assistant de médiation. Arrivée à échéance du contrat à durée déterminée de l'agent de médiation engagé sous ce régime. Engagement d'un agent de médiation et d'un assistant de médiation intérimaires. Le choix de l'intérim est préconisé par le Bureau du Parlement en raison de la date présumée prochaine, quoiqu'incertaine, de la fusion du service ;

Au-delà de la période de l'exercice :

- novembre 2010 : remplacement d'un assistant intérimaire. Décès de l'assistant de médiation précédemment en congé de maladie.

¹ Pour les agents et assistants de médiation, on utilise la forme épïcène.

A ce jour, le Service du Médiateur dispose par conséquent de manière effective de dix personnes, soit plus précisément :

	Statutaires	Contractuels	Intérimaires	Sous-total
Agents de médiation	* médiateur f.f. (premier conseiller) * 1 premier conseiller	* 2 attachés	* 1 attaché	5
Assistants de médiation	* 1 premier assistant-documentaliste * 1 secrétaire de direction * 1 secrétaire de rédaction		* 2 secrétaires sténo-dactylos (et missions d'accueil)	5
Totaux	5	2	3	10

Les deux agents contractuels remplacent respectivement un premier conseiller et un conseiller adjoint en détachement. Le retour du conseiller adjoint est prévu le 1^{er} septembre 2011.

Trois places prévues au cadre sont vacantes, mais non ouvertes à remplacement, en raison de la fusion prochaine. Elles sont occupées par des intérimaires.

Les nombreux événements et mouvements rencontrés en l'espace d'à peine plus d'une année et dans une équipe relativement réduite ont bien évidemment marqué le Service du Médiateur, diminué *de facto*.

Quoique la charge de travail pour les agents, moins nombreux, s'en fût trouvée plus importante, le service a veillé à ce que la gestion des dossiers au quotidien ne s'en ressente pas. En revanche cette situation a été et est vécue comme inconfortable pour plusieurs raisons.

Elle a tout d'abord nécessité l'accueil et l'accompagnement de « nouvelles recrues », des intérimaires qui représentent près d'un tiers du personnel de l'équipe. Quoique désormais bien intégrés à celle-ci malgré leur situation nécessairement temporaire, bien au fait de la mission du service et accomplissant un travail de qualité, ces personnels devraient idéalement bénéficier d'un encadrement plus important.

Ensuite, elle entrave les possibilités de formation continuée, pourtant absolument nécessaire au maintien et au renforcement d'un niveau de connaissance optimal. Outre des formations qui n'ont pu trouver place (hormis la participation à plusieurs colloques), la simple « veille active » des publications et informations sur l'ensemble des secteurs couverts par

le Service du Médiateur – en ce compris le monde de la médiation lui-même, la doctrine juridique et la jurisprudence – devient difficile à mettre en œuvre, faute de temps pour les agents.

Au-delà de ces inconvénients pratiques – qui trouveront sans doute une solution structurelle à l'occasion de la fusion programmée – la gestion du personnel pose la question importante et principielle de l'indépendance fonctionnelle du Service du Médiateur.

En l'évoquant, nous ne faisons ici que la soumettre à l'attention du Législateur. Celui-ci pourrait trouver dans ladite fusion l'occasion de s'y pencher, et de s'inspirer peut-être de l'exemple du Médiateur fédéral, autonome pour l'engagement et la gestion de son personnel.

2.2. Les moyens financiers

Comme lors des exercices budgétaires précédents, le Service du Médiateur a bénéficié en 2010 d'une dotation de 1.250.000 € destinée à couvrir toutes les dépenses liées à son fonctionnement en qualité d'organe collatéral du Parlement.

L'article 12 § 1 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française prévoit l'examen de ses comptes annuels et de ses composantes par la Cour des comptes.

L'analyse des comptes 2009 a fait l'objet d'un examen minutieux par la Cour. Il fut l'occasion d'échanges intéressants et

profitables à la gestion financière efficace du service. La Cour des comptes constate que les enregistrements comptables s'appuient sur des pièces justificatives adéquates et suffisantes et elle souligne également l'importance des réserves.

Les charges 2009 s'élèvent à 1.203.653,14 € et les produits à 1.266.275,02 €. Le résultat est donc positif à hauteur de 62.621,88 €.

Les frais de personnel représentent l'essentiel des dépenses, soit 68,5% de la dotation annuelle. Le recours aux agents temporaires a été limité en 2009 et a représenté une charge de 34.531,05 €. Le recours plus important au travail intérimaire en 2010 et 2011 provoquera une hausse sensible de ce poste pour ces deux exercices budgétaires.

La campagne de notoriété lancée en 2008 et aboutie en 2009 a consommé 13,5% des moyens annuels du Service.

Vu la fusion des services de médiation annoncée par les autorités communautaires et régionales, notre service a décidé de limiter ce type de dépenses, tout en développant une communication basée sur les réseaux et les groupes cibles.

Cette gestion prudente des deniers publics se concrétise également par la stabilisation des autres postes de dépenses, voire par la réduction de certains de ceux-ci. Cette volonté de compression des dépenses « facultatives » rejoint le souhait exprimé par les Parlements communautaire et régional dans leur résolution, demandant une diminution de 15% des crédits.

Le total cumulé des résultats et réserves s'élève à 96,2% du montant de la dotation annuelle.

2.3. La communication

Les métiers de la médiation se sont beaucoup développés et multipliés au cours des dernières décennies. Présents dans différents secteurs (institutionnel, public, commercial, privé), les médiateurs remplissent des missions diverses, au point qu'il est quelquefois difficile pour le citoyen de s'y retrouver et d'identifier clairement vers qui se tourner. C'est d'ailleurs l'une des raisons qui justifient la fusion programmée de notre service avec son homologue de la Région wallonne.

« Médiatiser la médiation » et faire connaître le Service du Médiateur de la Communauté française n'est donc pas chose aisée, même après sept années d'existence. Or un service de

médiation qui a pour vocation d'être un outil de renforcement de la démocratie, n'a d'intérêt véritable que s'il est connu et « utilisé » par les citoyens.

C'est pourquoi chaque année le Service du Médiateur doit redoubler d'initiatives et multiplier les rencontres, notamment avec des prescripteurs de médiation potentiels (mandataires politiques, CPAS, mutuelles, syndicats, pouvoirs organisateurs de l'enseignement, associations de parents, organisations de jeunesse et d'éducation permanente...), avec le grand public et, bien entendu, avec nos éventuels partenaires, en vue de mieux faire connaître son service, d'informer sur ses missions, d'échanger opinions et points de vue, et de trouver des relais pour diffuser l'information.

Le « réseautage »

Ainsi, les actions de terrain ne sont pas négligées et l'activation des réseaux, déjà largement détaillée dans notre rapport 2006, reste un outil de communication indispensable dans le travail du médiateur.

Celui-ci pourra compter sur le « bouche-à-oreille » pour se faire connaître d'un plus grand nombre qui saura ainsi quand et comment le saisir.

Durant l'exercice écoulé, le Service du Médiateur s'est présenté à des institutions ou organismes relevant de plusieurs secteurs : Parlement, Ministère, COCOF, enseignement, jeunesse, aide à la jeunesse, sport, culture... Il a également organisé une grande rencontre au Parlement de la Communauté française avec l'ensemble des médiateurs scolaires en Wallonie et à Bruxelles, ainsi que les équipes mobiles du Ministère de la Communauté française. Cette manifestation répondait à un besoin, en considération notamment des missions respectivement remplies. Elle a permis de mieux se connaître et de mettre en place une collaboration plus efficace.

En multipliant les rencontres avec les services de l'Administration de la Communauté française, notre service ne manque pas de rappeler la disposition du décret portant création du Service du Médiateur qui prévoit que « *tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du Service du Médiateur* ». Même si certaines lacunes sont encore à combler, le médiateur constate les progrès accomplis à cet égard.

Le détail des rencontres figure en annexe 2 du rapport.

Les campagnes de publicité

Afin d'assurer une plus large visibilité à l'institution, le Service du Médiateur avait mis en décembre 2008 et mars 2009 sur une campagne publicitaire à la télévision et dans la presse quotidienne.

Vu l'annonce de la fusion des services des médiateurs de la Communauté française et de la Région wallonne initialement prévue pour juin 2009, cette campagne n'a pas été relancée durant l'exercice écoulé. Or elle avait significativement augmenté le nombre de demandes adressées au Service pour l'exercice 2009.

Il est donc raisonnable d'attribuer *a contrario* la diminution des demandes enregistrée en 2010 à la non-activation de la campagne.

La participation à des salons

Véritable lieu de rencontres professionnelles, le **Salon de l'Éducation** permet aux enseignants, aux cadres et chefs d'établissement et de manière générale à tous les acteurs de l'éducation, de s'équiper, de pêcher des idées, de se mettre à la page, de découvrir toutes les nouveautés en matière d'enseignement, d'échanger des expériences et de confronter les points de vue. Depuis plusieurs années, le Service de Médiateur est donc présent à ce rendez-vous incontournable du monde de l'éducation en Communauté française.

Cette proximité avec l'administré permet à ce dernier de découvrir ou de se familiariser avec la médiation institutionnelle et aussi, le cas échéant, d'en faire usage ou d'en recommander le recours à un tiers.

Le **Salon des Mandataires** fait également partie des rendez-vous du médiateur dans sa campagne de notoriété. Ce salon annuel réunit les mandataires et fonctionnaires des communes, provinces, CPAS et intercommunales, ainsi que les entreprises actives dans le secteur public, autant de prescripteurs potentiels, voire d'utilisateurs de la médiation.

Dans les jours qui suivent ces manifestations, on constate régulièrement une très sensible augmentation des visites de notre site et des appels téléphoniques entrants.

Le site internet

Internet, réseau informatique utilisé désormais par le plus grand nombre, est un espace où il faut être. Le Service du Médiateur qui dispose depuis novembre 2006 de son propre site, l'actualise régulièrement et tente de le rendre plus accessible et convivial. Outre des informations sur la mission, la méthodologie, les domaines d'intervention et les actualités du médiateur, les rapports de chaque exercice écoulé peuvent y être téléchargés et un formulaire en ligne est mis à disposition des réclamants.

Les statistiques relatives à notre site internet montrent une fréquentation régulière de celui-ci. Bon nombre de réclamations arrivent d'ailleurs après que le réclamant l'ait consulté.

L'usage des réseaux sociaux

A côté des médias désormais traditionnels qui sont autant d'outils de communication et de promotion, sont apparus d'autres médias au succès foudroyant : les réseaux sociaux... Le Service du Médiateur de la Communauté française, comme l'ont fait avant lui d'autres médiateurs (l'Ombudsman de l'Ontario, le Médiateur Européen...), a donc créé une page « publicitaire » sur Facebook. Outil interactif, il se veut en l'occurrence avant tout un outil d'information et de diffusion de celle-ci.

Le médiateur qui s'était lancé dans l'aventure « à titre expérimental », se réjouit de compter aujourd'hui près de 400 « fans » et enregistre un grand nombre de visites sur cette page, carte de visite renvoyant au site internet.



Les constats transversaux

Globalement, les constats posés par le Service du Médiateur mettent en relief trois éléments importants dans la relation entre les administrés et l'Administration.

Ils se recoupent en partie et ont comme plus petit commun dénominateur l'élément le plus essentiel à toute relation, le contenu même de l'échange : l'information.

Dans la relation administré-Administration, l'information préside à la situation du premier et à la mission de la seconde. Nous avons pu vérifier que dans une situation conflictuelle, l'information est bien souvent à la fois la source, le nœud et la solution du conflit.

L'information est soit disponible, soit à rechercher. Dans les deux cas, il faut savoir où.

C'est déjà une information...

Le lieu (physique ou immatériel) où il s'agit de la chercher doit être accessible.

L'information doit être disponible au lieu prévu, directement ou par renvoi.

L'information doit être communiquée rapidement. Elle doit être complète et fiable.

Elle doit être explicite et compréhensible.

Si ces conditions sont réunies, alors il n'y a sinon aucune, du moins très peu de place à la génération de conflit.

3.1. L'accessibilité des Services

Trop souvent encore, c'est l'accessibilité des services administratifs auprès desquels une information est recherchée ou bien une contestation doit parvenir qui est cause du recours au Service du Médiateur.

Des problèmes *a priori* relativement simples à solutionner

s'enveniment à défaut de pouvoir établir rapidement un contact avec le service concerné.

Il n'est pas rare que le Service du Médiateur lui-même éprouve quelque difficulté à joindre rapidement certains services, ce qui établit le bien fondé de la réclamation de l'utilisateur sur ce point, mais n'aide guère à la résolution du problème rencontré.

Certes, les tentatives de contacts de certains usagers sont à ce point désordonnées ou intempestives qu'y répondre peut relever parfois d'une prouesse hors de portée des ressources humaines et du temps dont dispose n'importe quelle Administration.

Le médiateur tempère et canalise ce genre de comportements qui demeurent heureusement assez marginaux. Il demande d'ailleurs aux usagers qui ont recours à son service, de ne pas prendre de contacts supplémentaires, au risque de voir plusieurs destinataires traiter du même problème de manière non concertée, voire contradictoire.

Il reste que les difficultés sont réelles, même si certains progrès ont été enregistrés : outre le désormais bien connu téléphone vert de la Communauté française (0800/20.000), d'autres standards gratuits ont été ouverts durant la période rapportée, dédiés à des matières précises, telle la centrale d'appels destinée aux inscriptions en première année du secondaire (0800/18.855), ou le numéro d'Assistance Ecoles réservé aux professionnels de l'enseignement (0800/20.410).

En période critique et faute du personnel nécessaire, il arrive que ces numéros ou d'autres ne puissent absorber tous les appels entrants, certains réclamants témoignant du fait qu'ils ont tenté en vain de joindre un service à longueur de journée et pendant plusieurs jours.

Quant à la communication entre le Service du Médiateur et l'Administration, elle tend à se fluidifier, certaines directions

1^e partie

n'hésitant pas à communiquer un numéro de GSM à l'usage exclusif de notre service, sorte de « téléphone rouge » pour les cas les plus problématiques ou urgents, ce qui est apprécié.

La formalisation des contacts - dont nous ne contestons pas la nécessité - freine cependant parfois l'utilité de ces bonnes pratiques, raison pour laquelle l'usage de la voie électronique a été érigé en principe dans une proposition faite au Ministère, pour l'instant à l'étude (voir la partie consacrée aux pistes d'action).

Pour le Service du Médiateur, demeure un objectif : mieux répertorier statistiquement ces difficultés au travers des critères de bonne administration. L'outil approprié fait encore défaut.

3.2. Les délais et la qualité des réponses de l'Administration

Lorsque le contact a pu être établi, l'utilisateur doit quelquefois faire preuve de patience pour obtenir une réponse de l'Administration.

Certains délais de réponse prévus dans la législation ou la réglementation ne sont que des « délais d'ordre », c'est-à-dire en pratique des délais purement indicatifs et auxquels aucun effet n'est attribué.

Quand l'utilisateur est lui-même contraint de respecter des délais stricts assortis de conséquences parfois lourdes, il est peu enclin à accepter que l'Administration ne respecte pas « sa part du contrat ».

Pour le Service du Médiateur aussi, il faut dans certains cas s'armer de patience et... procéder à un, deux, voire trois rappels (si un troisième rappel est nécessaire, le médiateur fixe généralement un délai impératif de réponse, comme le prévoit le décret du 22 juin 2002) afin d'obtenir une réponse à ses interventions.

Le protocole d'accord en vigueur (tout comme celui qui devrait le remplacer) dispose que lorsque l'Administration n'est pas en mesure de répondre aux questions dans le délai prévu, elle en fasse part au Service du Médiateur et indique le délai endéans lequel elle pourra répondre.

Lorsque c'est nécessaire, l'Administration devrait y recourir, comme elle le fait trop peu souvent encore, laissant place au silence.

Cette bonne pratique devrait être transposée dans la relation entre l'Administration et l'utilisateur. La détermination d'un délai de réponse « réajusté » est de nature à mieux faire accepter l'attente et à augmenter la confiance. Dans bien des cas, un simple appel téléphonique à l'utilisateur suffira.

Il semble préférable d'agir de la sorte que de renvoyer dans le délai prescrit une « réponse type » qui ne rencontre pas les éléments contenus dans la demande, voire qui n'est pas motivée, ce qui génère l'impression d'un dialogue de sourds affectant la qualité de la relation entre les partenaires.

3.3. L'insécurité juridique, normes et pratiques

Avant ou après contact avec l'Administration, peut apparaître une incertitude sur l'identification sûre de l'information-clé. Avec pour corollaire une insécurité juridique.

Soit que celle-ci se situe dans l'incertitude de la correcte référence normative (accessibilité à une information univoque, normes floues ou aux interactions complexes, voire textes obsolètes), soit que la motivation de la décision prise ou de l'analyse faite par l'Administration fasse défaut ou soit lacunaire.

La lecture de la législation renvoyant à d'autres textes, lesquels renvoient à leur tour à d'autres dispositions, s'apparente quelquefois à de la haute voltige, au point que même des techniciens de la matière y perdent leur latin. Obtenir une motivation fondée en droit requiert alors dans certains cas beaucoup de patience.

Plus rarement, il arrive que le développement d'une pratique administrative ne se fonde sur aucune norme.

Le recours fréquent aux circulaires peut également poser problème, dans la mesure où leur statut n'est pas toujours très clair, y compris pour la doctrine juridique : quand attribuer à une circulaire un statut réglementaire, interprétatif ou seulement informatif et surtout, où situer la frontière entre la précision de modalités réglementaires et l'ajout réglementaire pur et simple, qui requerrait d'autres instruments qu'une circulaire ?

Toutefois, nous voulons ici aussi souligner que des efforts ont été accomplis par l'Administration qui, d'une part, publie de

plus en plus d'informations (de plus en plus complètes) sur internet, classées de manière indexicale ou intuitive (en particulier sur le site de l'AGERS (www.enseignement.be), avec référence et lien numérique vers les normes d'application et, d'autre part, dont le centre de documentation administrative (CDA) réalise un important travail de mise à jour et de coordination (officieuse) des textes légaux, décrets, et réglementaires, ainsi que de parution des circulaires.

Les constats du Service du Médiateur indiquent que des améliorations restent cependant à apporter, en particulier quant à un meilleur usage des outils disponibles par les services administratifs à l'occasion de la motivation (en fait et en droit de leurs décisions). Les liens vers des textes normatifs généraux ou très longs devraient s'accompagner de l'identification précise des dispositions concernées (numéros d'articles).

Par ailleurs, au-delà des réformes en cours (le considérable travail de réforme des titres des enseignants par exemple) ou programmées, il nous paraîtrait intéressant d'envisager une véritable codification des normes relatives à l'enseignement, en quatre volets par exemple : droits et obligations des usagers (élèves, étudiants, parents) ; délivrance des titres ; organisation des établissements et des filières ; statuts des personnels.

Sont en jeu le nettoyage et la lisibilité des textes.

Avant une telle codification, l'élimination de scories et une présentation encore améliorée de l'information nous paraissent réalisables et souhaitables.

2^{ème} PARTIE

Analyse des dossiers

2009-2010





Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

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



Nombre total de dossiers : 205

Demandes d'information	17
Réclamations en cours	15
Réclamations refusées	9
Réclamations acceptées	164
non fondées	13
pas de suite réclamant	9
réponse adm. abs./insatisf.	0
fondées	142
Correction totale	109
Correction partielle	16
Correction impossible/refusée	14
Résolution spontanée	3

Les équivalences de diplôme demeurent une des thématiques pour lesquelles le Service du Médiateur est le plus fréquemment saisi malgré les efforts constants réalisés par le Service des Equivalences.

205 dossiers relatifs à des équivalences de diplôme de l'enseignement secondaire ont été traités au sein de notre service durant l'exercice.

Les problématiques dont le médiateur a été saisi restent semblables aux exercices précédents :

- accessibilité du Service des Equivalences ;
- notion de dossier complet et formes administratives ;
- délai de traitement ;
- manque de personnel ;
- analyse du parcours scolaire et pratiques administratives ;

- motivation des décisions ;
- demandes de dérogation ;
- problèmes dans le suivi du dossier sur internet ;
- équivalences du secteur paramédical.

Accessibilité du Service des Equivalences

Le nombre de réclamations liées aux problèmes d'accessibilité est en baisse cette année suite à l'instauration d'un call-center spécifique composé de plusieurs agents venus renforcer l'équipe. Un staff communication a également vu le jour, chargé notamment de répondre aux différentes demandes des usagers formulées par mail.

Le Service du Médiateur salue la mise sur pied de ces deux nouveaux dispositifs. Toutefois, les réponses apportées par mail par la cellule communication ne sont pas toujours adaptées à la demande formulée par le citoyen. En effet, l'utilisation de lettre-type ne permet pas, dans tous les cas, d'apporter des réponses satisfaisantes aux questions posées par le demandeur d'équivalence ou la personne agissant pour son compte. De plus, le délai endéans lequel une réponse est envoyée est quelquefois excessif.

Notion de dossier complet et formes administratives

Depuis la création du Service du Médiateur, la notion de dossier complet et les formes administratives requises demeurent au cœur des réclamations relatives aux équivalences de diplômes. Le médiateur déplore encore que le Service des Equivalences méconnaisse le principe d'égalité du traitement des usagers en jugeant du parcours scolaire effectué antérieurement. Ainsi, comme nous le signalions déjà lors du rapport

2^e partie

précédent², l'Administration est plus intransigeante vis-à-vis de l'étudiant qui est diplômé depuis au moins une année, dans la mesure où elle estime qu'il peut entreprendre ses démarches plus tôt et dès lors produire un dossier complet à la date limite de dépôt.



Dossier 2010/121

**Pénalisée
en raison de son
parcours scolaire**

Mademoiselle G. sollicite le Service des Equivalences afin d'obtenir une reconsidération de son dossier basée sur l'erreur d'un tiers, sa mairie lui ayant refusé - à tort - la certification conforme de ses documents

scolaires. L'Administration refuse la dérogation au motif suivant : « l'appréciation d'une demande de dérogation pour circonstances exceptionnelles se fait sur base de tous les éléments du dossier de l'intéressée, y compris l'année de délivrance de son diplôme ». Diplômée depuis 2003, le Service des Equivalences considère qu'elle aurait dû entamer ses démarches bien avant. Jusqu'à présent pourtant, l'erreur d'un tiers était acceptée sans préjuger du parcours scolaire antérieur de l'étudiant.

Le médiateur persiste à considérer que cet argument relatif à l'année d'obtention du diplôme ne devrait jamais être invoqué à l'appui d'un refus, dans la mesure où chacun a un parcours qui lui est propre et dont l'Administration n'a pas à être juge.

Délai de traitement

Les délais de réponse de l'Administration et de manière générale le délai de traitement des dossiers sont pointés par le demandeur d'équivalence tout comme par notre service.



Dossier 2010/880

**Une décision
qui tarde
à parvenir**

Mademoiselle J., ressortissante française, introduit une demande d'équivalence le 16 juillet 2009, soit un jour après la date limite de dépôt. En raison de la fête nationale française ayant

entraîné une fermeture de certaines banques pendant une période plus longue que de coutume, la transaction n'a pu être effectuée plus tôt et l'avis de débit indispensable à l'envoi initial du dossier n'a pu être fourni avant cette date.

En octobre 2009, près de 3 mois après le dépôt du dossier, un premier courrier du Service des Equivalences lui fait part du report du dossier à l'année suivante car il a été introduit en dehors des délais réglementaires.

Or, Mademoiselle J. aurait pu disposer d'un délai supplémentaire lui permettant de déposer son dossier dans les 5 jours ouvrables de la notification de la réussite de son examen d'admission au Conservatoire, soit fin septembre. Toutefois, pour faire valoir le bénéfice de cette dérogation à la date limite de dépôt, il aurait fallu qu'elle soit avertie du rejet de sa première demande bien plus tôt. Dans l'attente d'une réponse de l'Administration, Mademoiselle J. n'avait perçu aucune utilité à introduire une demande de dérogation puisque son dossier était toujours en cours de traitement.

Le Service du Médiateur a interpellé l'Administration car les circonstances de l'espèce lui semblaient pouvoir faire admettre l'évocation de la perte d'une chance de l'intéressée due à des raisons indépendantes de sa volonté et en particulier à un délai de traitement administratif trop important.

Cette recommandation n'a toutefois pas été suivie par les Services des Equivalences et Mademoiselle J. n'a pu valider sa première année, pourtant réussie avec distinction.

Le Service du Médiateur constate cette année encore que ses propres interventions auprès du Service des Equivalences rencontrent des délais de réponse particulièrement longs au regard du protocole d'accord existant entre notre service et l'Administration de la Communauté française.

Ceci s'avère d'autant plus problématique lorsqu'il s'agit de procédures d'urgence.

Le médiateur doit parfois doubler son interpellation par une prise de contact téléphonique en vue d'obtenir une réponse informelle. Ces aspects ont conduit le médiateur à proposer au Ministère une autre formule de communication (voyez la 3^{ème} partie du rapport).

Analyse du parcours scolaire et pratiques administratives

L'analyse du parcours scolaire est effectuée par des experts du Service des Equivalences qui se basent, soit sur l'examen des

2 Rapport 2009 - p. 54

systèmes scolaires des différents pays réalisé par l'Administration, soit sur des réseaux scolaires ou encore sur des informations émanant du web ou d'autorités des pays étrangers... Le Service des Equivalences rend une décision sur base de l'avis émis par ces experts.

Auparavant, l'analyse était confiée à une dizaine d'experts travaillant au sein de la Commission d'Homologation, structure indépendante de l'Administration. Cette commission a été supprimée par le décret du 25 avril 2008 et certains de ses experts ont été transférés auprès du Service des Equivalences. Leur nombre s'est progressivement réduit, si bien qu'il n'est plus que de deux personnes actuellement, pour une charge de travail très conséquente : un grand nombre de dossiers émanant de différents pays doit être examiné par leurs soins. Il leur est donc difficile non seulement de se prononcer sur tous ces dossiers dans un délai raisonnable, mais également d'intégrer la mise à jour des données relatives aux différents systèmes scolaires concernés, afin d'en avoir une vision complète et actualisée.

Lorsqu'ils étaient plus nombreux, l'expertise de ces agents pouvait se développer non seulement en fonction du pays de provenance du diplôme, mais aussi en fonction de la forme d'enseignement suivie (général, technique ou professionnel).

Par ailleurs, comme nous l'avons déjà souligné dans nos précédents rapports, l'analyse des systèmes éducatifs s'appuie à l'occasion sur des conclusions de rapport de Commissions d'Expertise menées dans certains pays il y a déjà plusieurs années ou sur d'autres sources dépassées.



Dossier 2010/900

Un relevé de notes qui change de couleur

Monsieur Y., ressortissant réunionnais voit sa demande d'équivalence de diplôme reportée à l'année académique suivante ; son dossier étant jugé incomplet. Plusieurs pièces semblent ne pas correspondre

aux prescrits règlementaires, notamment le relevé de notes fourni qui, selon l'Administration, n'est pas un original.

Monsieur Y. ne comprend pas cette affirmation puisque le directeur du Lycée français où il a obtenu son baccalauréat confirme que le relevé de notes remis est bien l'original.

Il faudra alors que le médiateur interpelle en extrême urgence le Service des Equivalences pour comprendre où se situe le pro-

blème. Le relevé de notes avait été considéré comme irrecevable par l'Administration tout simplement parce qu'il était imprimé les années précédentes sur un papier d'une autre couleur.

Une attestation du Lycée confirmant l'authenticité du relevé de notes imprimé sur un papier nouveau a été fournie à l'Administration qui a délivré l'équivalence à Monsieur Y. pour l'année académique en cours. D'autres cas similaires sont parvenus au Service des Equivalences et ont dû, nous l'espérons, voir leur situation corrigée...

Cet exemple démontre que statuer sur base de pratiques administratives anciennes peut pénaliser l'utilisateur qui ne contestera pas forcément la décision émise (en raison du poids que peut présenter la charge de la preuve) ou ne trouvera pas nécessairement le chemin de la médiation.

Plus fondamentalement, c'est la question de la motivation de la décision prise par l'Administration qui est souvent remise en question.



Dossier 2010/156

Quand la motivation ne suffit pas

En vue de poursuivre ses études secondaires en Communauté française, Monsieur R. a introduit une demande d'équivalence de diplôme de son parcours scolaire effectué en Italie.

Contestant l'avis remis, la maman interpelle l'Administration et tente d'apporter divers éléments en vue d'une reconsidération du dossier.

A aucun moment l'Administration ne lui apporte de motivation suffisante basée sur une comparaison en profondeur des deux systèmes scolaires.

Le médiateur interpelle le Service des Equivalences qui, après plusieurs rappels, fini par nous transmettre les programmes des cours suivis par l'étudiant en Italie, en version italienne, estimant qu'il appartient au médiateur d'effectuer ladite comparaison s'il considère que la décision de l'Administration n'est pas fondée, alors qu'une analyse approfondie aurait été effectuée par l'expert sans toutefois que le Service des Equivalences n'en fasse parvenir une copie.

Malgré une première demande effectuée en procédure d'extrême urgence, trois mois auront été nécessaires pour que le Service des Equivalences motive plus amplement sa décision d'équivalence.

2^e partie

Par ailleurs, il arrive qu'un expert soit confronté à un diplôme provenant d'un pays pour lequel il n'a pas de pratique ou de connaissance suffisante et pour lequel il ne parvient pas à obtenir les informations nécessaires à la bonne instruction de la demande d'équivalence. Face à ces situations, le Service du Médiateur s'interroge sur la possibilité d'une analyse sur base des notes figurant sur les documents scolaires remis.

Un élève âgé de 16 ans ou plus, dont le parcours scolaire a été effectué à l'étranger et qui, pour une raison quelconque (cas des réfugiés, perte de documents...) ne peut produire de documents scolaires à l'appui de sa demande d'équivalence, ne pourra accéder qu'à une 3^{ème} professionnelle. S'il souhaite accéder à une 3^{ème} année dans une autre forme d'enseignement (général, technique ou artistique de transition, technique ou artistique de qualification), il lui faudra réussir le jury de la Communauté française (1^{er} degré), ou réussir cette 3^{ème} professionnelle.

Par contre, un élève du même âge ayant été scolarisé en Communauté française, ne peut plus avoir accès quant à lui à cette 3^{ème} professionnelle sur base de l'âge depuis l'année scolaire 2010-2011. Pour y être admis, il devra soit obtenir la réussite du 1^{er} degré de l'enseignement secondaire soit être orienté par le conseil de classe vers une 3^{ème} année de l'enseignement secondaire professionnel³.

Même si ces deux situations sont différentes, l'élève venu de l'étranger a peut-être les capacités requises pour poursuivre un cursus dans une autre forme d'enseignement mais n'a pas eu l'occasion d'en faire état, faute de documents probants.

Afin de ne pas porter atteinte à l'épanouissement personnel de l'élève et de lui assurer toutes chances d'émancipation par l'éducation, la possibilité d'examiner l'aptitude du demandeur à une autre forme d'enseignement devrait peut-être être envisagée, indépendamment des épreuves conséquentes du jury.

Le Service du Médiateur invite donc l'Administration à approfondir ces deux dernières pistes.

Sur base de ces constats, le Service du Médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2010/1 :

Confier la mission d'analyse des parcours scolaires étrangers à un plus grand nombre d'agents spécialisés afin de permettre :

- **un traitement des dossiers plus rapide ;**
- **une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires étrangers ;**
- **le développement d'un réseau de correspondants étrangers.**

Problèmes dans le suivi du dossier sur internet

Le site internet des équivalences de diplômes permettant à l'utilisateur de suivre son dossier en ligne a fait l'objet de plusieurs améliorations. Les pièces problématiques sont de manière générale désormais signalées ainsi que l'acceptation du dossier ou son report à l'année académique suivante.

Certains problèmes subsistent toutefois, tels que le manque d'actualisation des données propres au dossier, des éléments qui figurent dans le désordre, l'absence de date à laquelle les informations sont ajoutées ou modifiées ainsi que diverses erreurs typographiques ou autre...

Le dossier suivant, pour lequel une saisie d'écran de la page de suivi vous est présentée, est un exemple de ces difficultés.

On constate dans les faits que le dossier de l'intéressé a bien été réceptionné le 13 juillet 2010.

En l'absence de nouvelles, Monsieur W. prend contact avec l'Administration par mail en janvier 2011. Il lui est répondu qu'un courrier du 2 août 2010 l'a informé du report du dossier à l'année suivante, à défaut du prescrit réglementaire.

M. W. affirme ne jamais avoir reçu ce courrier, qui n'est d'ailleurs pas mentionné sur la page internet de suivi du traitement. Il complète alors son dossier auprès du Service des Equivalences le 18 janvier 2011.

3 Circulaire n°2784 du 26 juin 2009 ayant pour objet la Sanction des études : transferts possibles au 1^{er} degré, admissions au 2^{ème} degré, notions de correspondance...

SERVICE ÉQUIVALENCES

CFWB.BE

Pour étudier dans l'enseignement secondaire | Pour étudier dans l'enseignement supérieur | Pour accéder à un emploi ou une formation

Informations générales > Avancement de mon dossier

AVANCEMENT DE MON DOSSIER

Nom : [REDACTED] Date de naissance : [REDACTED]
 Prénom : [REDACTED] Pays du diplôme : [REDACTED]
 Code barre : [REDACTED]

- Votre dossier a été reçu le **13/7/2010**. Il est actuellement en cours de traitement.
- Votre dossier de demande d'équivalence est complet. Le traitement de votre demande se poursuit.
- L'analyse du dossier est terminée et votre dossier est classé pour élaboration de la décision d'équivalence.
- Le courrier complémentaire que vous nous avez envoyé a bien été réceptionné par notre service courrier le **18/1/2011**. Le traitement de votre demande se poursuit.

Quitter

Son dossier est alors considéré comme complet et classé pour élaboration de décision.

Logiquement, le site permettant le suivi du dossier de l'intéressé aurait dû être présenté de la façon suivante selon la pratique administrative en vigueur :

- votre dossier a été reçu le 13 juillet 2010. Il est actuellement en cours de traitement ;
- votre demande d'équivalence ne peut être prise en compte pour cette année académique et donc reportée :
 - soit parce que vous avez introduit votre dossier au-delà de la date limite du 15 juillet - soit parce que votre dossier, introduit dans le délai, ne correspondait pas au prescrit de la réglementation car certains documents étaient manquants ou bien non présentés dans la forme requise. Un courrier vous a été envoyé le 2 août 2010 (reprenant le ou les document(s) non-conforme(s)) ;
- le courrier complémentaire que vous nous avez envoyé a bien été réceptionné par notre service le 18 janvier 2011. Le traitement de votre demande se poursuit ;
- votre dossier de demande d'équivalence est complet. Le

- traitement de votre demande se poursuit ;
- l'analyse du dossier est terminée et votre dossier est classé pour élaboration de la décision d'équivalence.

Non seulement toutes les données ne figurent pas sur la fiche internet, mais elles sont présentées dans le désordre ce qui empêche toute lecture chronologique du dossier et provoque la perte de tout repère dans son suivi, tant pour l'usager qu'accèssoirement pour le médiateur.

Ce dernier rappelle qu'une actualisation régulière et correcte demeure nécessaire afin de rendre cet outil plus performant. De plus, et afin d'assurer un suivi cohérent, il serait judicieux d'indiquer la date à laquelle chacune des informations est ajoutée.

Dans plusieurs de ses interpellations auprès du Service des Equivalences, le médiateur a fait part des anomalies rencontrées et regrette qu'en guise de réponse il ait été envisagé de retirer purement et simplement aux usagers la possibilité de suivre en ligne l'évolution de leur dossier. Nous invitons et

2^e partie

encourageons au contraire l'Administration dans la poursuite et l'amélioration de ce système, aujourd'hui de plus en plus répandu.

Dès lors, nous réitérons la **Recommandation 2005/1** visant à poursuivre et améliorer la performance du site internet qui, à ce jour, n'est concrétisée que partiellement et y associons la recommandation suivante :

Recommandation 2010/2 :

Veiller à une actualisation régulière, complète et chronologique des éléments du dossier d'équivalence figurant sur le site internet qui permet de suivre l'évolution du dossier, en indiquant la date d'introduction des informations.

Équivalences du secteur paramédical

Les équivalences du secteur paramédical évoquées les années précédentes dans le point consacré à la Santé donnent toujours lieu à un certain nombre de réclamations.

Dans les cas rencontrés, on constate qu'il existe généralement un défaut de motivation ne permettant ni au réclamant, ni au médiateur de vérifier le bien-fondé de la décision administrative.

Souvent le médiateur est saisi par le réclamant, l'établissement scolaire ou encore l'employeur potentiel qui ne savent pas quoi faire face à ce type d'équivalence.

Hormis une référence à la réglementation en Communauté française et l'indication du nombre d'heures de stages et/ou de cours à effectuer, la décision d'équivalence ne comprend pas de motivation.

En outre, l'utilisateur ne dispose d'aucune information quant à la possibilité de compléter son cursus et se voit renvoyer d'un service à l'autre ; les établissements scolaires et l'employeur ne sachant pas comment l'orienter.

Le médiateur formule par conséquent la recommandation suivante :

Recommandation 2010/3 :

Motiver plus précisément les décisions d'équivalence partielles, et utiliser un langage clair et accessible à tous. Mentionner le cas échéant par quelle(s) voie(s) le demandeur pourra compléter son cursus et identifier une personne de contact.

Nouvelle problématique

Durant cet exercice, le Service du Médiateur a vu émerger une nouvelle problématique.

A plusieurs reprises nous avons en effet constaté qu'une simple demande de rendez-vous au Service des Equivalences pouvait donner lieu à l'ouverture d'un dossier (avec code barre et possibilité de suivi sur internet).

Dans le cas où le demandeur ne se rend finalement pas au rendez-vous et préfère transmettre son dossier par voie postale, il sera confronté à l'existence de deux numéros de dossiers à son nom, l'annulation du rendez-vous n'entraînant pas forcément l'annulation du premier numéro de dossier.

Dans ce même cas de figure, l'établissement scolaire censé déposer les dossiers d'équivalence pour ses étudiants dans le cadre d'une demande de dérogation à la date limite de dépôt en raison de la réussite à un examen d'admission, pourra être induit en erreur : voyant sur internet qu'un dossier est en cours de traitement (alors que l'étudiant a seulement sollicité un rendez-vous), le responsable de l'établissement, ou même le vérificateur, en conclut que le dépôt a déjà eu lieu et qu'il ne doit pas être effectué une seconde fois, avec pour résultat qu'aucun dépôt ne sera finalement effectué.

Le risque de confusion et la perte de l'opportunité d'introduire une demande de dérogation dans les délais sont donc évidents.

Suite à l'interpellation du médiateur, la Direction générale de l'Enseignement obligatoire a précisé qu'elle met tout en œuvre pour modifier le site internet afin que l'existence d'un dossier n'apparaisse que lorsque le demandeur l'a déposé physiquement et non à l'occasion d'une simple prise de rendez-vous.



Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur

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



Nombre total de dossiers : 37

Demandes d'information	5
Réclamations en cours	7
Réclamations refusées	6
Réclamations acceptées	19
non fondées	1
pas de suite réclamant	0
réponse adm. abs./insatisf.	1
fondées	17
Correction totale	9
Correction partielle	4
Correction impossible/refusée	2
Résolution spontanée	2

Les équivalences de diplômes de l'enseignement non-obligatoire génèrent habituellement relativement peu de réclamations, même si leur nombre connaît une progression assez constante d'année en année (37 dossiers pour l'exercice écoulé, contre 32 en 2009 et 18 en 2008).

Nous examinerons tout d'abord la question de l'attribution des compétences pour la délivrance des équivalences, qui n'est pas toujours claire non seulement pour l'utilisateur, mais aussi, manifestement, pour certains établissements d'enseignement supérieur.

Nous traiterons ensuite d'un cas particulier de diplôme : la licence « STAPS ».

Qui décide, dans quel cas ?

Le titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur obtenu à l'étranger souhaitant étudier en Communauté française de Belgique doit s'adresser directement à la haute école, l'université ou l'école supérieure des arts où il souhaiterait s'inscrire. C'est à l'établissement d'enseignement de décider dans quelle année d'études l'étudiant est admissible sur base de son cursus antérieur et de la comparabilité des études supérieures accomplies à l'étranger avec celles que l'utilisateur souhaite poursuivre.

Si la décision de l'établissement ne permet l'inscription qu'en première année de bachelier, l'équivalence du diplôme d'études secondaires supérieures de l'étudiant sera requise et il devra par conséquent en faire la demande auprès du Service des Equivalences de l'enseignement obligatoire. Il en ira de même si l'université permet une inscription dans l'une des trois années du premier cycle universitaire.

Dans les cas qui viennent d'être évoqués, l'intervention du Service des équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire n'est donc pas requise (puisque c'est l'établissement d'enseignement qui est compétent), sauf dans trois cas précis :

- la demande d'accès à l'agrégation de l'enseignement secondaire supérieur ;
- la demande d'une bourse doctorale FRIA/FNRS ;
- la demande d'accès à une spécialisation dans l'enseignement supérieur de type court.

Si le souhait du titulaire du diplôme d'enseignement supérieur étranger est en revanche de travailler en Belgique, il aura alors besoin d'une équivalence complète, par hypothèse. Il devra donc s'adresser au Service des Equivalences de l'enseignement non obligatoire.

Il est donc important qu'une correcte orientation soit donnée au dossier du demandeur d'équivalence, afin d'éviter les pertes de temps mais aussi, éventuellement, d'argent (traductions des documents, documents complémentaires à obtenir à l'étranger, coût relatif aux inscriptions, frais de kot...).

Plusieurs réclamations portées auprès du Service du Médiateur étaient dues à un manque de clarté dans le partage de compétences entre Administration et établissements d'enseignement supérieur. Ainsi, l'usager ayant déposé une demande d'équivalence de son diplôme auprès d'une haute école voyait celle-ci s'en décharger et renvoyer le demandeur vers l'Administration, qui à son tour le redirigeait vers la haute école.

L'usager, victime d'un manque d'information et de communication tant de la haute école que du Ministère, se retrouvait dans le rôle de la balle dans une partie de ping-pong, ne sachant plus à qui s'adresser.

Le plus souvent, c'était à la haute école de se prononcer sur le dossier de l'étudiant. Méconnaissait-elle les règles de partage, rejetait-elle sa responsabilité, ou entendait-elle ainsi gérer à sa guise les demandes d'inscription ?

L'Administration fournit quant à elle une information plus complète qu'auparavant, diffusée sur son site internet dernièrement complété. Elle reçoit aussi deux après-midi par semaine sans rendez-vous les demandeurs et leur apporte les explications sur les démarches à suivre.

De manière plus précise, le Service du Médiateur a eu l'occasion de se pencher sur des demandes d'équivalence au bachelier AESI⁴ en éducation physique. Récemment, certaines se sont vues refusées ladite équivalence en raison du caractère insuffisamment pédagogique du cursus dispensé à l'étranger dans la filière pour laquelle le demandeur souhaite l'équivalence.



Dossier 2011/258

STAPS ? Pas assez pédagogique pour l'AESI

Monsieur F a obtenu une licence APA (Activités Physiques Adaptées) en France ainsi qu'un Master 1 en SPQV (Sport, Performance et Qualité de Vie) dans une université française.

Il introduit fin juin 2010

une demande d'équivalence au bachelier AESI en Education physique comme cela se faisait encore jusqu'en novembre 2010, pour les licences STAPS (Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives) obtenues dans les universités françaises.

Or, les informations contradictoires émanant de la haute école et du Service des Equivalences sont contradictoires : la haute école le renvoie d'emblée vers l'Administration. Quant à celle-ci, elle le prie de compléter son dossier et insiste pour que la demande soit introduite dans un but professionnel. Un agent finit par expliquer à Monsieur F. que les licences STAPS et assimilées ne recevront plus d'équivalence AESI et le renvoie par conséquent vers la haute école à qui il incombe en cas de poursuite d'études d'octroyer ou non ladite équivalence⁵, voire des dispenses de cours.

L'étudiant ne sait plus vers qui se tourner, d'autant que plusieurs de ses amis, également bacheliers STAPS, ont reçu en 2010 une équivalence au bachelier AESI, par décision de l'Administration et non d'une haute école.

Face à cette situation, Monsieur F. saisit le médiateur.

Sur demande du médiateur, l'Administration s'est penchée sur le dossier. Pour elle, la demande initiale était conditionnée à une poursuite d'études dans une haute école en kinésithérapie.

En appuyant sa demande sur des études de licence STAPS effectuées en France, Monsieur F. souhaitait bénéficier de l'application d'une passerelle de droit, permettant l'accès à une deuxième année du grade de bachelier en kinésithérapie, au porteur d'une attestation de réussite d'une deuxième année du grade de bachelier AESI en éducation physique.

Or, au regard de la réglementation d'application⁶, seules les demandes introduites à des fins autres que la poursuite d'études en haute école sont traitées par l'Administration.

4 Agrégé de l'enseignement secondaire inférieur.

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

6 *Ibidem.*

Aussi, le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur a adressé une note au président du Conseil général des Hautes Ecoles sur la problématique de certaines « filières » de demandes d'équivalence, dans laquelle il précise que « ces demandes sont fondées lorsqu'elles peuvent conduire à une reconnaissance professionnelle de la part du secteur pour lequel elles sont introduites. Par contre, lorsque cela ne peut être le cas (équivalence pour une première bachelier en soins infirmiers, ou un régent en éducation physique), ce processus court-circuite les procédures légales en ce sens qu'il instaure de fait des impositions de passerelles qui n'auront pas été examinées par les Autorités des hautes écoles ».

Néanmoins, selon l'Administration, l'organe d'avis chargé de l'examen des demandes d'équivalence de licences STAPS développe une « jurisprudence » claire quant à l'octroi d'une équivalence à un grade de bachelier AESI en éducation physique délivré en Communauté française. Le Conseil supérieur Pédagogique des Hautes Ecoles constate que dans la majorité des dossiers soumis à l'Administration, l'aspect pédagogique propre à la formation conduisant à l'AESI, est absent de la plupart des filières STAPS en France, dont la licence STAPS APA (Activités Physiques Adaptées) - dans le domaine Sciences du sport - suivie par Monsieur F. A défaut d'une formation pédagogique spécifique suffisante, une équivalence complète ne peut lui être octroyée. Par conséquent Monsieur F. devrait s'adresser à une haute école en vue de son inscription en première année du grade de bache-

lier en kinésithérapie avec le bénéfice de certaines dispenses.

La réponse apportée par l'Administration n'étant pas jugée satisfaisante dans ce dossier, le médiateur l'a interrogé notamment sur les questions principales suivantes :

- depuis quand la licence (aujourd'hui master) STAPS - Education et Motricité - est-elle la seule filière STAPS à pouvoir prétendre à l'équivalence à l'AESI en éducation physique, dès lors qu'aucune distinction entre filières STAPS ne semblait être faite précédemment ?
- où se situe la limite en-deçà de laquelle le volume de contenu pédagogique est jugé insuffisant, ou à contrario, au seuil duquel ce contenu est suffisant pour que l'équivalence à l'AESI soit accordée ?
- ledit contenu pédagogique doit-il se trouver dans un volet précis du programme (cours théoriques, formation pratique, stages, TFE...) ?

A nouveau le syndrome de la balle de ping-pong apparaît largement dans ce dossier.

Vu l'aspect récurrent dudit syndrome, le médiateur a sollicité une réunion avec l'Administration en vue de clarifier la distinction opérée entre la demande d'équivalence introduite à des fins professionnelles d'une part ou à des fins de poursuite d'études d'autre part, à tout le moins dans une situation telle que rencontrée par Monsieur F.

“ A défaut d'une formation pédagogique spécifique suffisante, une équivalence complète ne peut lui être octroyée ”.



Les allocations d'études

Dossiers portant sur les allocations d'études



Nombre total de dossiers : 60

Demandes d'information	18
Réclamations en cours	1
Réclamations refusées	7
Réclamations acceptées	34
non fondées	11
pas de suite réclamant	4
réponse adm. abs./insatisf.	0
fondées	19
Correction totale	4
Correction partielle	7
Correction impossible/refusée	2
Résolution spontanée	6

Durant l'exercice 2010, le service a réceptionné 55 dossiers relatifs aux allocations d'études (79 dossiers en 2009).

Près de 15.000 dossiers sont traités chaque année par l'Administration générale des Personnels de l'enseignement, si l'on additionne les demandes d'allocations d'études secondaires et supérieures.

Les difficultés rencontrées concernent principalement :

- l'**inaccessibilité** de certains bureaux ;
- les délais de paiement ;
- la prise en compte du **revenu cadastral** et le gel des dossiers s'y rapportant ;
- le dépassement des revenus admissibles et l'absence de prise en considération de **nouvelles réalités** sociales et familiales.

Inaccessibilité

Depuis maintenant cinq ans, l'usager dont la demande d'allocation d'études est traitée par le Bureau régional de Bruxelles ou du Brabant wallon ne peut joindre le gestionnaire de son dossier par téléphone.

Pour rappel, ce bureau a une charge de travail plus importante que ses homologues puisqu'il assure le traitement des dossiers de tous les élèves et étudiants qui suivent leurs études dans les établissements d'enseignement de Bruxelles et du Brabant wallon⁷, ainsi que ceux qui suivent leurs études à l'étranger.

Face à cette charge de travail, un système de répondeur qui décharge les gestionnaires de dossiers des appels téléphoniques a été mis en place. L'avantage de ce système est de permettre aux agents de se consacrer exclusivement à l'analyse des dossiers. Si cette initiative a permis d'accélérer sensiblement le traitement des dossiers et dès lors le paiement des allocations, désormais plus aucun contact direct avec un agent en vue d'être renseigné sur son dossier n'est possible, ce qui est un inconvénient majeur pour l'usager.

Même si celui-ci peut suivre l'état d'avancement de son dossier via internet depuis la rentrée 2007-2008, suite à une recommandation du médiateur, ce système n'octroie qu'une information partielle à l'usager qui n'a peut-être pas trouvé de réponses à ses questions ou qui n'a peut-être tout simplement pas accès à internet.

Le Service du Médiateur reçoit donc régulièrement un certain nombre de réclamations d'usagers frustrés par l'impossibilité de joindre un agent traitant.

7 A l'exception de ceux des étudiants de l'UCL qui sont traités par le Bureau régional de Namur.

D'autant que, ni les brochures d'information, ni le site internet des Allocations d'études, n'indiquent que ce bureau n'est pas joignable par téléphone. Au contraire, il est renseigné, comme pour les autres bureaux régionaux, qu'un numéro de téléphone est accessible le matin uniquement. Bien souvent, le médiateur doit jouer le rôle d'intermédiaire auprès de ce service des demandes d'attestation ou de réponses urgentes.

Quand il s'agit de demandes ne nécessitant aucune urgence, il est conseillé à l'utilisateur qui a accès à internet, d'adresser ses questions par courriel à l'adresse générale du Service des Prêts et Allocations d'études.

Cependant, nous avons constaté que les réponses apportées sont bien souvent des lettres-types ne rencontrant pas forcément les attentes de l'utilisateur ou rédigées par des agents de l'Administration centrale qui ne sont pas les gestionnaires des dossiers.

Pour dialoguer de vive voix avec un agent, il est indispensable de se rendre sur place, durant l'une des deux après-midi prévues à cet effet par semaine. Il faut dans ce cas que l'élève ou l'étudiant n'ait pas cours ou que la personne qui le représente ne travaille pas ou ait pu prendre congé.

Le problème d'accessibilité, qui concerne dans une moindre mesure d'autres bureaux régionaux, ne peut être abordé sans qu'on y associe le manque récurrent de personnel affecté au Service des Prêts et Allocations d'études.

Sur base de ces constats, le médiateur formule les recommandations suivantes :

Recommandation 2010/4 :

Renforcer le personnel du Bureau de Bruxelles-Brabant wallon, pour le doter d'une cellule communication composée d'un ou plusieurs agents chargés exclusivement de répondre aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques.

Dans cette attente : mentionner clairement qu'il n'est pas possible de joindre par téléphone un agent traitant du Bureau de Bruxelles-Brabant wallon, le numéro indiqué permettant seulement d'accéder à un répondeur automatique délivrant certaines informations.

Les délais de paiement

Le manque récurrent de personnel a également pour conséquence d'allonger les délais de traitement, certains étudiants percevant leur allocation à la fin de l'année académique pour laquelle elle a été demandée ou même après celle-ci, permettant le paiement de ce que certains usagers appellent une « allocation de vacances » qui intervient alors que tous les frais scolaires ont déjà été engagés.

Le Service du Médiateur continue par conséquent d'être saisi par des usagers qui restent sans nouvelle de leur demande alors que l'art. 6 § 2 et 3 du décret du 7 novembre 1983, réglant les allocations d'études en Communauté française, prévoit que les allocations d'études pour l'enseignement secondaire sont versées avant le 1^{er} janvier de l'année scolaire et que les allocations d'études pour l'enseignement supérieur sont versées au plus tard avant le 1^{er} avril de l'année académique.

Conscient de la lourde charge de travail des agents des divers bureaux régionaux, seul un renforcement du personnel pourrait pallier le retard rencontré.

Recommandation 2010/5 :

Affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983.

Mentionner l'existence du Service du Médiateur

Le décret organique du Service du Médiateur précise, en son art. 3, que : « *tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du Service du Médiateur* ».

On constate toutefois que cette mention ne figure ni sur le site internet des allocations d'études, ni sur les brochures d'information, ni même sur les courriers adressés aux usagers.

2^e partie

Afin de renseigner l'usager de manière optimale et lui permettre de s'adresser au médiateur non seulement en cas de contestation mais également lorsque le dossier tarde à être instruit ou même en cas d'inaccessibilité, le médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2010/6 :

Mentionner l'existence du Service du Médiateur et ses coordonnées sur tous les supports destinés au public, en ce compris internet.

Prise en compte du revenu cadastral et gel des dossiers

La problématique de la prise en compte du revenu cadastral des immeubles, autres que ceux occupés à titre d'habitation personnelle ou à des fins professionnelles personnelles lors du calcul d'une allocation d'études, n'est pas neuve. Elle a fait l'objet de plusieurs interpellations auprès de l'Administration de la Communauté française.

Pour rappel, en ce qui concerne la définition de la « condition peu aisée » des étudiants qui peuvent bénéficier d'allocations d'études, diverses mesures ont été prises successivement depuis 2004 en vue d'inclure dans le plafond des revenus imposables le revenu cadastral des immeubles autres que ceux occupés à titre d'habitation personnelle ou à des fins professionnelles personnelles.

Ces mesures ont limité drastiquement le plafond des revenus imposables et ont même exclu totalement certains revenus cadastraux autres que ceux des immeubles occupés à titre d'habitation personnelle ou à des fins professionnelles personnelles repris sur le code 1109, privant d'allocation plusieurs demandeurs dont les revenus étaient pourtant faibles.

C'est pourquoi dès 2005, le Service du Médiateur a émis la recommandation visant à supprimer le caractère exclusif de certains types de revenus cadastraux et à considérer ceux-ci dans leur globalité, quelle que soit leur nature⁸.

Depuis lors, une jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études a déclaré fondés les recours introduits sur base du caractère exclusif du code 1109 et le Service des Allocations et Prêts d'études a été tenu d'appliquer les décisions prises par le Conseil d'Appel vu son caractère juridictionnel. Par ailleurs, une injonction de la ministre alors en charge des Allocations d'études a été donnée aux services concernés afin qu'ils ne prennent plus en compte l'incidence du revenu cadastral, dans l'attente d'une modification des dispositions réglementaires sur ce point.

Suite au remaniement ministériel opéré en 2009, de nombreux dossiers ont été « gelés » durant l'année scolaire et académique 2009-2010, dans l'attente d'une décision du nouveau ministre au sujet de la prise en compte ou non du revenu cadastral.

Ce gel de dossiers a engendré un certain nombre d'appels au Service du Médiateur, qui a prié le nouveau ministre de prendre une décision à cet égard.

Le ministre nous a indiqué qu'une nouvelle injonction n'était pas envisageable et qu'un projet d'arrêté était en cours d'élaboration, arrêté avec effet rétroactif qui aurait permis à l'Administration de traiter les dossiers « gelés ».

Ce projet d'arrêté a toutefois été abandonné et une nouvelle injonction a été donnée à l'Administration, telles que celles données lors de la précédente législature.

Notre recommandation reste donc d'actualité et nous invitons le ministre à réexaminer les effets de l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études. Une modification de la réglementation plutôt que des injonctions réitérées d'année en année paraît nécessaire.

8 Cf. Recommandation 2005/7.

L'absence de prise en compte de nouvelles réalités sociologiques

Lors du rapport précédent, le Service du Médiateur a invité les autorités à réfléchir à l'adaptation des textes aux nouvelles réalités sociologiques et familiales et des différentes sources de revenus.

Cette suggestion est toujours d'actualité et ressort non seulement des constats posés par notre service au regard des réclamations dont nous avons été saisis, mais également des remarques de l'Administration elle-même, consciente de l'absence de base législative dans de nombreux cas, tels que ceux des concubins, des familles recomposées, des gardes partagées d'enfants, des personnes bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale du CPAS, des personnes à charge autres que celles reprises sous le code fiscal 1030...



Dossier 2010/743

Quand une famille recomposée empêche l'octroi d'une allocation

Madame L introduit une demande d'allocation d'études pour sa fille Mademoiselle V. qui entame sa 1^{ère} année dans l'enseignement universitaire.

Le père biologique de Mademoiselle V. a quitté le domicile familial huit ans

plus tôt et ne s'acquitte que très rarement du montant de la pension alimentaire de ses deux filles. Madame V. subvient seule aux besoins de ses filles et se remarie en 2005.

Par une décision administrative de mars 2009, Madame V. apprend que l'allocation d'études supérieures est refusée car ses revenus cumulés à ceux de son second mari dépassent le plafond des revenus admissibles au regard du nombre de personnes à charge.

Madame V. s'étonne alors du cumul de ses propres revenus avec ceux de son époux car il n'intervient en aucun cas dans les études de Mademoiselle V. et a lui-même deux enfants d'une précédente union, dont il finance seul les études universitaires.

Le Conseil d'Appel confirmera le refus, car la réglementation en vigueur nécessite de tenir compte des revenus imposables globalement, ainsi que des revenus imposables distinctement de la personne qui a à charge l'entretien des candidats ou y pourvoit, en l'occurrence Madame V. et le beau-père de Mademoiselle V., celle-ci apparaissant sur leur extrait de rôle.

Cet exemple démontre que la réglementation actuelle n'est pas adaptée aux cas de plus en plus courants des familles recomposées.



Dossier 2010/623

Personne à charge n'est pas enfant à charge

Madame A. introduit une demande d'allocation d'études supérieures pour ses deux filles. Cette demande fait toutefois l'objet d'un refus, car ses revenus dépassent le plafond des revenus admissibles au regard du nombre de personnes à

charge, fixé à quatre par l'Administration.

Madame A. informe l'Administration que sa situation financière reste inchangée depuis plusieurs années et que sa mère, qui fait partie du ménage et qui est handicapée à plus de 80%, n'a pas été reprise en tant que personne à charge, alors qu'elle figure comme telle sur l'avertissement-extrait de rôle fourni au bureau d'allocation d'études concerné.

Le refus étant confirmé, Madame A. introduit un recours auprès du Conseil d'Appel et saisit concomitamment le Service du Médiateur qui interroge l'Administration.

Selon celle-ci, si la situation familiale et financière de Madame A. reste inchangée, la réglementation fiscale implique désormais que les parents, grands-parents, arrière-grands-parents, frères et sœurs âgés de 65 ans ou plus soient repris sur la déclaration de la personne qui les a à sa charge alors qu'auparavant, ces personnes faisaient l'objet d'une déclaration distincte. Elles peuvent dès lors générer un revenu supplémentaire qui, quant à lui, ne figure pas sur l'avertissement-extrait de rôle et échappe donc à l'Administration de la Communauté française, l'empêchant de vérifier si le plafond admissible des revenus globalement imposables n'est pas dépassé.

L'année précédente, des instructions ont été données au Service des Prêts et Allocations d'études, instructions visant à comptabiliser malgré tout la mère de Madame A. dans le nombre de personnes à charge, étant donné qu'elle figurait en tant que personnes à charge reprise sous le code 1043 sur l'avertissement-extrait de rôle.

Ceci a permis aux deux filles de Madame A. de bénéficier d'une allocation d'études l'année académique précédente.

L'Administration nous a informés que ces directives ont été annulées et que seules les personnes reprises sous le code 1030 (enfants à charge) sont désormais prises en considération.

2^e partie

Par conséquent, dans l'attente d'une éventuelle modification de la réglementation en vigueur en Communauté française permettant de s'adapter aux évolutions fiscales, il appartient au Conseil d'Appel de se prononcer.

Le Conseil d'Appel déclarera le recours de Madame A. recevable et fondé et comptabilisera la maman de l'intéressée en tant que personne à charge. Les revenus de Madame A. ne dépassant plus le plafond autorisé au regard de cinq personnes à charge, les allocations d'études de ses filles seront accordées huit mois après l'introduction de la demande initiale.

Un autre exemple qui témoigne de la nécessité d'adapter la réglementation en vigueur en matière d'allocations d'études.



Dossier 2010/64

Quand la charge passe de l'un à l'autre

Madame S. introduit une demande d'allocations d'études secondaires pour son fils.

L'Administration lui demande un renseignement complémentaire relatif à l'avertissement-extrait de rôle fourni

car son fils n'y est pas repris en tant qu'enfant à sa charge.

Par conséquent, il lui est demandé d'envoyer une attestation établie par les contributions indiquant que son enfant était fiscalement à sa charge en 2006.

Madame S. explique qu'à l'époque elle était au chômage et vivait avec le père de son fils en cohabitation de fait. Cette union libre a duré jusqu'en 2008, date à laquelle ils se sont séparés. Comme le père travaillait, c'est lui qui l'a repris à sa charge à l'époque. S'il est vrai que la situation financière de l'intéressée a changé depuis 2006, celle-ci ne peut toutefois prétendre à une allocation provisoire et forfaitaire car il s'agit d'une situation de famille qui n'est pas envisagée par la réglementation.

Madame S. ne peut prétendre à une allocation d'études bien que ses revenus aient diminué depuis la séparation de 2008.

Conscient de la non-évolution de la réglementation face aux nouveaux défis des situations de famille, une réécriture des conditions financières et des situations sociales doit donc être envisagée.

Recommandation 2010/7 :

Mener une réflexion sur l'adaptation des règles d'octroi des allocations et prêts d'études aux nouvelles réalités sociologiques et familiales, ainsi qu'en fonction des différentes sources de revenus.

“ Conscient de la non-évolution de la réglementation face aux nouveaux défis des situations de famille, une réécriture des conditions financières et des situations sociales doit donc être envisagée ”.





Les relations scolaires

Dossiers portant sur les « relations scolaires »



397 dossiers (85 pour les établissements scolaires CF - 148 pour les hors CF ou indéterminés - 164 pour d'autres services (services du Ministère, cabinets).

Nombre total de dossiers : 397

Demandes d'information	72
Réclamations en cours	32
Réclamations refusées	137
Réclamations acceptées	156
non fondées	21
pas de suite réclamant	17
réponse adm. abs./insatisf.	1
fondées	117
Correction totale	60
Correction partielle	33
Correction impossible/refusée	12
Résolution spontanée	12

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

Pédagogie-orientation-programmes : 32 dossiers
Inscriptions : 168
Exclusions-absences : 38
Conflits relationnels : 29
Inspection-contrôle : 4
Dispenses-dérogations : 1
Diplômes-certification-jurys-examens-passage de classe-duplicatas : 95
Autres : 30

les difficultés rencontrées par un usager avec un établissement d'enseignement organisé par la Communauté française, un tel établissement étant, aux termes du décret du 20 juin 2002, assimilé à un service administratif de la Communauté.

Il est toutefois à noter que certaines problématiques scolaires (inscription, épreuves d'examen, demandes de duplicata de diplômes...) impliquent l'Administration centrale ou des services spécialisés (demande de dérogation pour inscription tardive, jurys de la Communauté, inscription en première année commune du secondaire...).

C'est pourquoi ce chapitre traitera successivement des relations avec les établissements, des relations avec l'Administration centrale, puis du cas particulier du « décret inscription ».

Relations avec les établissements d'enseignement

Inscriptions et refus d'inscriptions dans l'enseignement obligatoire

Dans l'enseignement obligatoire, le chef d'établissement qui ne peut inscrire un élève qui en fait la demande, lui remet une attestation de demande d'inscription dont le modèle est fixé par le Gouvernement.

L'attestation de demande d'inscription comprend : **les motifs du refus** et **l'indication des services** (les *Commissions d'inscription*) où les parents de l'élève ou la personne investie de l'autorité parentale peuvent obtenir une assistance en vue d'une inscription dans un établissement organisé ou subventionné par la Communauté française.

Un chapitre est traditionnellement réservé dans nos rapports aux « relations scolaires ». Cette expression synthétique était à l'origine d'usage interne au Service du Médiateur et désigne

2^e partie

L'obligation de remettre une telle attestation, pourtant rappelée chaque année par circulaire aux chefs d'établissements, tous réseaux confondus, n'est toutefois pas respectée par tous. Force est de constater que l'attestation n'est pas remise automatiquement aux parents alors qu'il s'agit bien d'une obligation prévue par la réglementation en vigueur⁹, dont l'usager n'a hélas pas toujours connaissance.

Face à un ou plusieurs refus d'inscription, certains parents se tournent vers le Service du Médiateur. Aussi, le médiateur les invite à recontacter les établissements précédemment sollicités afin d'exiger l'attestation prévue.

Si le refus est motivé par un manque de places disponibles, l'établissement doit avoir déclaré à la Direction générale de l'Enseignement obligatoire qu'il ne peut plus accueillir d'élève. D'expérience, nous savons que ce n'est pas toujours le cas et le Service du Médiateur vérifie donc si la déclaration auprès de l'Administration centrale a bien été faite.

Si la déclaration n'a pas été effectuée auprès du Ministère, il est à supposer qu'il y a encore de la place ou bien que l'établissement méconnaît ses obligations ou n'a tout simplement pas voulu la respecter.

Ayant fréquemment rencontré ce genre de situation, le Service du Médiateur formule la recommandation suivante à l'Administration :

Recommandation 2010/8 :

Insister auprès des chefs d'établissement, des pouvoirs organisateurs et de leurs fédérations, sur l'obligation de notifier le refus d'inscription par l'attestation prescrite et de faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en cas de manque de places disponibles.

Le Gouvernement et le Parlement sont invités à se pencher sur l'opportunité d'établir une sanction spécifique à l'encontre des établissements qui ne respectent pas ces obligations.

Dans l'enseignement maternel, les premières inscriptions sont reçues toute l'année et ne sont soumises à aucune condition particulière.

Le criant manque de places dans les classes maternelles, dû à l'évolution démographique rencontrée dans certaines communes, a poussé plusieurs écoles subventionnées, notamment en Région bruxelloise, à fixer des conditions d'inscription dénuées de tout fondement légal, telle que la priorité donnée aux enfants de la commune, au détriment des autres enfants.

Son champ d'intervention étant limité aux établissements organisés par la Communauté française, le médiateur ne peut interpellier ces établissements.

Il attire toutefois l'attention des autorités, et en particulier du ministre compétent, sur ces pratiques et leur caractère illégal. Il y aurait lieu de rappeler à ces établissements l'interdiction de fixer des conditions supplémentaires.

Passage de classe

Chaque année d'études est sanctionnée par un rapport de compétences, une attestation d'orientation, un certificat ou un brevet.

Mis à part le conseil de recours, le conseil de classe est la seule instance qui a un pouvoir de décision en matière de passage de classe. C'est lui en effet qui, au terme des séances de délibération, se prononce pour l'admission avec ou sans restriction dans la classe supérieure, pour la réorientation ou pour le redoublement de classe.

Une circulaire¹⁰ a été élaborée par la Direction générale de l'Enseignement obligatoire, qui contient une synthèse des dispositions spécifiques à l'évaluation des études et au fonctionnement du conseil de classe dans l'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice organisé par la Communauté française.

Cette circulaire est destinée aux chefs des établissements de l'enseignement secondaire ordinaire organisés par la Communauté française, aux membres des services d'inspection de ces établissements et aux membres du corps professoral afin de tendre vers une application harmonieuse de règles

⁹ « Décret Missions » du 24 juillet 1997.

¹⁰ Circulaire n°00497 du 7 avril 2003 ayant pour objet l'évaluation des études et conseil de classe dans l'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice organisé par la Communauté française.

spécifiques et essentielles pour une bonne évaluation du niveau atteint par les élèves fréquentant les établissements scolaires dont la Communauté française est le pouvoir organisateur.

Que faire quand un projet d'établissement contient des règles de délibération allant à l'encontre de celles prévues par cette circulaire ?

Selon l'art. 67 du « décret missions », le projet d'établissement définit l'ensemble des choix pédagogiques et des actions concrètes particulières que l'équipe éducative de l'établissement scolaire entend mettre en œuvre, en collaboration avec l'ensemble des acteurs et partenaires de l'école, pour réaliser les projets éducatif et pédagogique du pouvoir organisateur, en l'occurrence la Communauté française. C'est un outil pour atteindre les objectifs généraux et les objectifs particuliers du « décret Missions » ainsi que les compétences et savoirs requis.

Le projet est propre à chaque école qui doit obligatoirement en disposer et le présenter à l'élève et à ses parents lors de l'inscription. Sa prise de connaissance permet d'orienter les parents dans le choix parfois difficile d'une école. Le projet doit être adapté tous les 3 ans par le conseil de participation¹¹ et sa mise en œuvre est évaluée périodiquement.



Dossier 2010/845

Quand un projet d'établissement contredit la réglementation

Monsieur V. dont le fils est scolarisé en 4^{ème} secondaire de l'enseignement professionnel dans un établissement organisé par la Communauté française saisit le Service du Médiateur suite à la décision d'ajournement dont son fils a fait l'objet.

Ne pouvant contester la décision d'ajournement auprès du conseil de recours, un tel recours n'étant prévu que pour les décisions de réussite partielle (attestation AOB) ou d'échec (attesta-

tion AOC), Monsieur V. se tourne vers le Service du Médiateur et formule plusieurs observations non dénuées de pertinence.

La circulaire n°00497 du 7 avril 2003¹² prévoit comme conditions de réussite applicables au 2^{ème} degré de l'enseignement professionnel, les règles suivantes :

« L'élève qui obtient 50% dans :
- l'ensemble des cours généraux et spéciaux de la formation commune (y compris les cours philosophiques) ;
- l'ensemble des cours techniques ;
- l'ensemble des cours de pratique professionnelle ;
est admis dans la classe supérieure.

A la majorité simple, le conseil de classe peut admettre le passage dans la classe supérieure d'un élève qui a obtenu un résultat compris entre 30 et 50% dans l'une des trois notes d'ensemble.

S'il le juge utile, le conseil de classe peut imposer à l'élève, une épreuve en septembre, dans un nombre limité de cours de l'un des ensembles de branches, tels que repris ci-dessus si le résultat global de cet ensemble n'atteint pas 50% ».

Or, le fils de Monsieur V. est en échec pour les cours de formation scientifique (37,5%) et de formation humaine (45%), mais obtient une cote pour l'ensemble des cours généraux supérieure à la moyenne.

Le conseil de classe a pourtant ajourné sa décision et impose une seconde session d'examens dans les branches précitées.

Monsieur V. conteste alors cette décision dans le cadre d'une conciliation interne. La direction de l'établissement maintient sa décision en invoquant son projet d'établissement avalisé par la Direction générale de l'Enseignement obligatoire, justifiant la non-application de la circulaire précitée.

Le projet d'établissement prévoit en effet que « l'application des critères de délibération du 3^{ème} degré professionnel au 2^{ème} degré professionnel : la réussite doit être acquise pour chaque discipline ».

11 Le Conseil de participation est composé de membres de droit : chef d'établissement, délégué et de membres élus : représentants du personnel enseignant, des parents, des élèves... article 69, § 2 à 9 du « décret missions ». Ses missions sont : 1. de débattre du projet d'établissement sur base des propositions qui lui sont remises par les délégués du pouvoir organisateur ; 2. de l'amender et de le compléter ; 3. de le proposer à l'approbation du ministre ou du pouvoir organisateur conformément ; 4. d'évaluer périodiquement sa mise en œuvre ; 5. de proposer des adaptations ; 6. de remettre un avis sur le rapport d'activités et de formuler dans ce cadre des propositions pour l'adaptation du projet d'établissement ; ... article 69 § 1.

12 Circulaire ayant pour objet l'évaluation des études et conseil de classe dans l'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice organisé par la Communauté française.

2^e partie

Monsieur V. demande alors au médiateur si le projet d'établissement peut aller à l'encontre de la circulaire.

Le Service du Médiateur s'adresse à la personne ressource référencée dans la circulaire afin d'en connaître le statut et si elle est toujours en vigueur, ce qui est bien le cas, même si elle fera l'objet d'une modification prochaine. Quant au projet d'établissement, il a été adapté pour la dernière fois en 2009 et respecte donc la réglementation qui veut qu'il soit adapté tous les 3 ans.

Après de multiples recherches, le Service général des Affaires pédagogiques, de la recherche en pédagogie et du pilotage de l'enseignement organisé par la Communauté française, confirme que la règle de délibération du conseil de classe contenue dans le projet d'établissement, ne peut aller à l'encontre des règles de délibération applicables au 2^{ème} degré de l'enseignement professionnel prévues par la circulaire : il s'agit bien d'une circulaire réglementaire.

Le fils de Monsieur V. aurait dès lors dû passer directement en 5^{ème} année secondaire et non faire l'objet d'une décision d'ajournement en juin.

La direction de l'établissement concerné est alors interpellée afin qu'une solution soit trouvée non seulement dans le cas de Monsieur V. mais également des autres enfants également concernés.

La préfète de l'établissement s'engage alors à modifier dans les meilleurs délais le projet d'établissement afin que les règles de délibération soient conformes à la règle précitée.

La demande de déroger, via le projet d'établissement, à la circulaire émanant du corps professoral, la préfète et Monsieur V. décident de commun accord que son fils et tous les élèves dans la même situation présenteront bien les examens afin que le corps professoral ne se sente pas désavoué mais que le conseil de classe sera averti de l'irrégularité du projet d'établissement de sorte que les élèves en échec en septembre ne ratent pas leur année.

Malgré la procédure et le double contrôle (avis de la Commission de pilotage et approbation par le ministre) qui entourent l'élaboration et l'adaptation régulière des projets d'établissement, cet exemple démontre que des erreurs peuvent subsister.

Le Service du Médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2010/9 :

Inviter la Commission de pilotage propre au Réseau de la Communauté française et le ministre compétent à renforcer leur vigilance quant à la conformité des projets d'établissement aux règles prescrites.

Il recommande par ailleurs d'éviter la réglementation par voie de circulaires, le statut de celles-ci étant souvent incertain aux yeux de leur destinataire (réglementaire, explicative, interprétative...).

Déroulement des épreuves, contestation d'échecs, procédure de recours,...

Chaque année, le Service du Médiateur reçoit un nombre non négligeable de réclamations liées à l'organisation des épreuves, aux contestations d'échecs et aux procédures de recours s'y rapportant.

Cette thématique est l'occasion de rappeler les limites étroites dans lesquelles le Service du Médiateur intervient lorsqu'il est saisi de décisions relatives au domaine pédagogique.

Le médiateur n'a pas pour mission de procéder à une nouvelle évaluation ; il n'est pas une instance d'appel et n'est pas là pour substituer son appréciation à celle des professionnels de l'enseignement. Il n'a d'ailleurs pas les moyens de le faire. Par contre, le médiateur analyse le bien-fondé d'une réclamation portant sur le fonctionnement d'un service administratif lorsque celui-ci est pointé du doigt et tente de trouver une solution.

Dans la plupart des cas, les réclamations portant sur ces sujets sont refusées, soit parce qu'elles sont prématurées (par exemple : une suspicion d'échec sans que celui-ci n'ait été encore notifié), soit parce que des démarches n'ont pas encore été entamées par l'utilisateur, alors qu'une procédure est prévue à cet effet.

Le médiateur agit alors tel un service d'information, guidant l'utilisateur dans les démarches à effectuer.

Des difficultés relationnelles entre l'usager et un membre de l'établissement, qu'il s'agisse d'un professeur, un maître de stage ou encore d'un membre de la direction, peuvent compliquer le déroulement des épreuves et influencer sur les résultats, ou offrir une suspicion à cet égard, comme en témoigne l'exemple suivant :



Dossier 2010/693

Une deuxième session plus sereine

Dans un établissement de promotion sociale organisé par la Communauté française, un différend surgit entre un professeur et plusieurs étudiants d'une même classe.

Face au climat particulièrement tendu, un de ces étudiants saisit le Service du Médiateur qui prend contact avec la direction de l'établissement.

Afin de veiller au bon déroulement des épreuves intégrées, la directrice décide d'y assister. L'étudiant ayant saisi le médiateur est ajourné pour des motifs qui semblent strictement interpersonnels. N'étant pas refusé mais ajourné, aucune décision n'a été prise et aucune possibilité de recours n'est ouverte à l'étudiant ; il devra repasser son épreuve intégrée en 2^{ème} session et ce, devant le même professeur.

Le Service du Médiateur reprend contact avec la direction et lui recommande le passage de l'épreuve intégrée devant un autre professeur non impliqué dans le différend et offrant par conséquent des garanties d'impartialité.

Cette recommandation est suivie, ce qui a permis à l'étudiant de passer son épreuve dans de meilleures conditions et de la réussir.

Un cas soumis au Service du Médiateur lui a permis de percevoir que des diplômes délivrés n'ont pas toujours un statut très clair, y compris pour les institutions qui les délivrent.



Dossier 2010/523

BOP, vous avez dit BOP ?

En septembre 2008, Monsieur R. obtient le titre de bachelier en bandagisterie-orthésologie-prothésologie (BOP) auprès de la

section kinésithérapie d'une haute école organisée par la Communauté française, la seule à dispenser une telle formation et, par conséquent, à délivrer le titre correspondant.

Muni de son diplôme, Monsieur R. retourne en France pour y travailler.

C'est alors que, pour recevoir l'équivalence française du titre obtenu en Belgique, il rencontre de sérieuses difficultés.

Lorsqu'il contacte le Service du Médiateur, cela fait déjà plusieurs mois qu'il tente d'obtenir, en vain, des documents et informations, tant auprès de la haute école que de l'Administration de la Communauté française, ainsi qu'auprès du SPF Santé publique.

Les autorités françaises lui réclament, en effet, deux attestations des autorités belges : la première certifiant que le diplôme permet l'exercice de la profession dans le pays d'origine du diplôme ; la seconde certifiant que le diplôme est conforme à la Directive européenne 2005-36.

Pas plus qu'ils n'avaient pu en apporter au réclamant, ni la direction de la haute école, ni le Ministère, ni le SPF Santé publique, n'apportent dans un premier temps de réponse claire au médiateur sur ces questions.

Son intervention a cependant conduit la direction de catégorie de la haute école à transmettre à Monsieur R. le formulaire de demande d'attestation de conformité destiné aux professionnels des soins de santé en mobilité internationale, établi par le SPF Santé publique.

Quant à la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire, elle nous informe que ses échanges avec le SPF Santé publique n'ont pas permis d'obtenir des informations suffisantes sur les conditions précises d'accès à la profession BOP, ni des suites réservées aux demandes d'attestation de conformité des diplômés de la section BOP.

Ce n'est qu'après persévérance que sont recueillies les informations recherchées :

- la grille-horaire minimale conduisant à la délivrance du bachelier BOP fixée par la Communauté française¹³ est conforme aux dispositions fédérales relatives au titre professionnel et aux conditions de qualifications requises pour l'exercice de la profession¹⁴ ;

13 Annexe au décret du 6 juin 2006 établissant les grades académiques délivrés par les hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française et fixant les grilles d'horaires minimales.

14 Arrêté royal du 6 mars 1997 relatif au titre professionnel et aux conditions de qualifications requises pour l'exercice de la profession de bandagiste, d'orthésiste, de prothésiste et portant fixation de la liste des prestations techniques.

2^e partie

- les mêmes dispositions fédérales conditionnent l'accès à la profession de BOP à un stage d'au moins deux ans chez un bandagiste-orthésiste-prothésiste agréé ;
- le grade de bachelier en bandagisterie-orthésiologie-prothésiologie est désormais le seul donnant accès à l'agrément de l'INAMI pour la profession de bandagiste ; accès toutefois conditionné par la réussite de l'examen de compétences organisé par le service des soins de santé de l'INAMI, à présenter après le stage de deux ans effectué auprès d'un bandagiste agréé. À partir du 1^{er} janvier 2012, les conditions d'agrément seront semblables pour les professions d'orthésiste et de prothésiste (information obtenue par le Ministère de la Communauté française auprès de l'INAMI).

Le Service du Médiateur est interpellé par le fait que la haute école concernée n'est pas en mesure de donner les renseignements sur les débouchés des études qu'elle dispense, ni sur les conditions d'accès à la profession, ni même de guider l'étudiant dans les démarches à effectuer (vers qui se tourner pour se produire les attestations recherchées, en l'occurrence le Ministère de la Communauté française - pour la conformité du diplôme de bachelier BOP à la Directive européenne 2005-36 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles - et le SPF Santé publique pour ce qui est des conditions permettant l'exercice de la combinaison des professions B-O-P...).

Par conséquent le Service du Médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2010/10 :

Informez dès avant l'inscription les candidats à tout cursus de l'enseignement supérieur des débouchés auxquelles conduisent les études et des éventuelles conditions d'accès à la profession.

Relations avec l'Administration centrale

Duplicata de diplôme

L'obtention d'un **duplicata** de diplôme, autrement dit d'un extrait de registre de **CESS**, **DAES** (Diplôme d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur) et **CESI** (Certificat d'enseignement secondaire inférieur) est de la compétence de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire.

L'obtention d'un tel duplicata n'est pas soumise au paiement de frais administratifs. La procédure est formalisée et la demande doit être accompagnée d'une **copie de la carte d'identité** de l'utilisateur.

Les deux formulaires prévus à cette fin (selon qu'il s'agit d'une demande d'extrait de registre du CESI ou d'une demande pour le CESS et/ou le DAES) sont téléchargeables le site de l'enseignement en Communauté française (www.enseignement.be).

Selon l'Administration, le délai de traitement est d'environ trois semaines. Force est de constater qu'il est bien souvent dépassé, soit parce que l'Administration fait l'objet d'un grand nombre de demandes à traiter, soit parce que les demandes envoyées se sont égarées.

En effet, la demande peut être renvoyée par voie postale ou par fax à la Direction générale de l'Enseignement obligatoire et plus précisément à la Direction des Affaires générales, de la sanction des études et des CPMS. L'envoi par télécopie est censé accélérer la procédure mais l'on constate en pratique que les documents transmis par cette voie sont parfois égarés et retardent considérablement le délai de traitement alors que bien souvent il s'agit d'une demande faite en urgence en vue d'accéder à un emploi ou de poursuivre des études avec des délais impératifs à respecter.

Malgré les termes du protocole d'accord liant le Service du Médiateur au Ministère de la Communauté française (qui permet des échanges informels), le médiateur s'est à l'occasion heurté à une certaine réticence alors qu'il souhaitait obtenir une information de l'Administration au sujet de l'état d'avancement d'un dossier.

De manière pragmatique, le Service du Médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2010/11 :

Revoir les modalités d'introduction des demandes d'extraits de registre (« duplicata » de diplôme) afin d'éviter que l'utilisateur procède à de multiples envois qui retardent considérablement la procédure.

Prévoir à cette fin un numéro de télécopie destiné exclusivement à ce type de demande.

Demande de dérogation d'inscription tardive

Selon l'art. 79 du « décret missions », l'inscription dans un établissement d'enseignement primaire ou secondaire doit avoir lieu au plus tard le 1^{er} jour ouvrable du mois de septembre. Elle se prend au plus tard le 15 septembre pour les élèves qui font l'objet d'une délibération en septembre et jusqu'au 30 septembre sur pouvoir d'appréciation du chef d'établissement.

Une possibilité de dérogation est prévue par le même article si l'inscription a été prise après le 30 septembre. Dans ce cas, le ministre (avec délégation de compétence à la Direction générale de l'Enseignement obligatoire) peut, sur base de circonstances exceptionnelles et motivées, autoriser une inscription après cette date.

La notion de circonstances exceptionnelles se rapporte aux faits objectifs qui ont amené à solliciter une inscription en dehors des délais prescrits, faits que l'Administration exige suffisamment exceptionnels pour justifier de prendre en considération et pour qu'une autre dérogation, celle relative à l'obligation d'avoir suivi effectivement et assidûment tous les cours, puisse être accordée.

Notre expérience indique que l'Administration se montre généralement plus stricte lorsque le demandeur d'inscription tardive n'est plus soumis à l'obligation scolaire : les circonstances exceptionnelles invoquées par l'élève majeur sont appréciées plus sévèrement et conduisent plus souvent à un refus pur et simple de la dérogation sollicitée, en dépit des nombreux éléments et pièces probantes qui peuvent avoir été produits. Le dossier de Mademoiselle B. en est l'illustration.



Dossier 2010/ 899

Ces circonstances ne sont pas exceptionnelles...

Mademoiselle B. termine brillamment ses études secondaires en juin 2009 et s'inscrit dans une haute école. Les études choisies ne répondant pas à ses attentes, Mademoiselle B. réalise rapidement qu'elle n'a pas

fait le bon choix et les abandonne en octobre. Elle développe alors un état de dépression légère et suit un traitement prescrit par son médecin traitant afin de l'aider à surmonter son échec.

Revenue à meilleure santé, Mademoiselle B. fait des démarches auprès d'un office de l'emploi pour intégrer le marché du travail, ainsi qu'auprès du CPAS de sa commune pour obtenir de l'aide en vue d'une insertion socioprofessionnelle. Les entretiens l'orientent alors vers le domaine de la petite enfance.

C'est ainsi qu'au mois de décembre, Mademoiselle B. prend contact avec la Direction d'une école secondaire afin d'y solliciter une inscription en cours d'année. En raison du déroulement de la session d'examens du premier semestre, cette demande d'inscription est reportée à janvier.

A l'issue de cet entretien, Mademoiselle B. sollicite une inscription régulière en 5^{ème} secondaire de puériculture.

La demande de dérogation pour inscription tardive est introduite dans les délais prescrits et en février 2010, un premier courrier de l'Administration demande un complément d'informations consistant à justifier l'inoccupation de Mademoiselle B. du 1^{er} septembre 2009 au 6 janvier 2010, date de la demande de dérogation.

S'ensuit alors un échange de courriers au travers desquels les périodes de demandes de justifications s'avèrent de plus en plus courtes au regard des motifs avancés par Mademoiselle B., son père et la direction de l'école.

Durant cette période, Mademoiselle B. rattrape son retard et effectue ses stages. En juin 2010, elle termine première de sa classe mais fait l'objet d'une délibération en tant qu'élève libre, sa situation n'étant toujours pas régularisée.

Dans un dernier courrier de juillet, l'Administration demande de produire un certificat médical attestant de son état de santé. Cette pièce justificative est remise, mais n'est pas acceptée par l'Administration car elle n'est pas établie à la date de l'incapacité, mais à celle de juillet où le médecin de famille a de nouveau été consulté.

2^e partie

Le père de Mademoiselle B. et la directrice de l'établissement se tournent alors vers le Service du Médiateur qui s'interroge quant à l'existence de ce certificat que le père pensait avoir obtenu en novembre, mais égaré.

L'intéressé réalise alors qu'aucun certificat n'avait été émis à l'époque malgré le suivi médical constant, ce qui est confirmé par son médecin. Le médiateur fait valoir auprès de l'Administration que, bien que suivie médicalement à l'époque, Mademoiselle B. n'avait pas besoin d'une pièce justificative puisqu'elle n'était plus scolarisée et n'était pas non plus occupée professionnellement, un certificat ne présentait dès lors aucune nécessité.

L'Administration s'étonne que Mademoiselle B. n'ait mentionné son problème de santé qu'aussi tard dans la procédure, ce qui peut s'expliquer par les échanges de courriers entre la Communauté française et l'intéressée, échanges au fil desquels les demandes de justification de l'inoccupation ont porté sur des périodes de plus en plus précises et réduites. Aussi, en juin, Mademoiselle B. a détaillé les circonstances l'ayant empêchée de s'inscrire et a fait part d'un suivi médical s'y rapportant.

Le médiateur recommande alors que la demande de dérogation soit rencontrée au regard des circonstances de l'espèce et notamment de l'attestation médicale, même datée d'après la fin de la maladie. Cette recommandation n'est pas accueillie favorablement par l'Administration qui propose cependant une alternative : Mademoiselle B. pourra solliciter deux dérogations ministérielles, la première lui permettant de ramener la durée des études de 5^{ème} et 6^{ème} en une seule année scolaire et la deuxième d'obtenir des dispenses de cours.

Mademoiselle B. estime que cette proposition entraînerait une grosse charge de cours pour elle qui a déjà suivi une 5^{ème} année secondaire à deux reprises. Découragée et quoique virtuelle première de classe à l'issue de l'année effectuée comme élève libre, elle abandonne ses études.

Jury

Le système du jury de la Communauté française représente une filière alternative d'épreuves permettant d'obtenir un diplôme en dehors des voies traditionnelles de l'enseignement dispensé dans les établissements de plein exercice.

Le jury existe aussi bien au niveau de l'enseignement secondaire, que de l'enseignement supérieur, ainsi que pour l'accès à ce dernier.

Par les épreuves du jury de la Communauté française, le candidat peut notamment obtenir :

- le Certificat d'études du 1^{er} degré (CE1D) ;
- une attestation de réussite sanctionnant le **premier degré** de l'enseignement secondaire ;
- un Certificat d'enseignement secondaire (C.E.S.D.D.) du **deuxième degré** ;
- le Certificat d'enseignement secondaire supérieur (C.E.S.S.) pour le **3e degré de l'enseignement** général, technique, artistique et professionnel ;
- un diplôme d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur (D.A.E.S.) qui permet aux détenteurs d'un diplôme d'études étranger, reconnu préalablement équivalent au C.E.S.S. belge, de poursuivre, après réussite d'un examen dit de « maturité », des études universitaires pour lesquelles ils ne peuvent directement s'inscrire ;
- l'accès aux études paramédicales A1 ou A2
- la réussite d'une année d'infirmier hospitalier ;
- ...

Lorsqu'un élève échoue en première session du jury, il s'avère difficile de connaître la motivation précise de cet échec afin de disposer d'éléments permettant de mieux se préparer à la seconde session. Par ailleurs, en cas d'échec en 2^{ème} session, aucun recours n'est prévu. Autant de raisons qui motivent certains usagers à saisir le Service du Médiateur.

Afin de permettre au candidat malheureux de comprendre les raisons de son échec et donc d'être à la fois en mesure de mieux l'accepter et de représenter le jury dans des conditions optimales, la décision d'échec devrait être le cas échéant accompagnée d'échanges avec le ou les professeurs des matières qui ont fait l'objet d'un échec, soit via un entretien téléphonique, soit par le biais d'un rendez-vous fixé après la délibération.

De plus, une meilleure information portant sur la manière d'obtenir copie des épreuves devrait être donnée aux usagers ayant échoués, quel que soit le support utilisé (indication sur le site internet et document remis lors de l'inscription). Le Service du Médiateur en formule la recommandation :

Recommandation 2010/12 :

Informez activement le candidat à une épreuve du jury de la possibilité d'obtenir une copie de son épreuve et de la possibilité de demander un entretien avec le ou les correcteurs ou membres du jury.

Par ailleurs, le Service du Médiateur attire l'attention de l'Administration sur le fait que le site consacré aux jurys organisés par la Communauté française www.jurys.cfwb.be ne donne aucune information quant aux jurys du domaine paramédical.

La seule information trouvée à ce sujet se retrouve sur le site de l'enseignement à distance www.ead.cfwb.be, or l'utilisateur ne pensera pas nécessairement à aller consulter ce site.

Le médiateur invite donc le Ministère à combler cette lacune.

Coût des études

Le médiateur salue l'adoption du décret du 19 juillet 2010 relatif à la gratuité et à la démocratisation de l'enseignement supérieur qui entend permettre une réduction conséquente du coût des études supérieures pour les étudiants dès l'année académique 2010-2011.

Cette législation supprime totalement les frais d'inscription (minerval et autres) pour les étudiants boursiers et réduit le minerval des étudiants de condition modeste - dont les revenus ou ceux de leur famille dépassent de peu le plafond autorisé - à hauteur du montant de l'actuel minerval des étudiants boursiers.

Pour les autres étudiants, le décret impose encore la non-indexation du minerval jusque l'année académique 2014-2015.

Enfin, le décret impose aux établissements d'enseignement supérieur la mise à disposition, au moins de manière électronique, de l'ensemble des supports de cours obligatoires pour l'étudiant. Des compensations financières au profit des établissements seront de ce fait versées.

Si l'étudiant ne peut produire avant le 1^{er} février l'attestation de bourse accordée par la Communauté française pour l'année académique en cours, le minerval doit être versé intégralement à cette date.

Durant l'exercice écoulé, le médiateur a été saisi de réclamations relatives au paiement du minerval en hautes écoles. En effet, certains étudiants qui n'étaient pas encore en possession, à la date du 1^{er} février, d'une attestation du Service des

Allocations d'études prouvant leur qualité d'étudiant boursier pour cette année académique, se sont vus menacés d'exclusion à défaut de payer l'intégralité du minerval avant cette même date.

Face à ces situations, les commissaires du Gouvernement auprès des hautes écoles ont postposé la date de production de la preuve attestant du statut de boursier pour l'année académique en cours au 1^{er} mars 2011.

Au regard du nombre conséquent d'étudiants boursiers et du travail que cela engendre dans le chef des bureaux régionaux d'allocations d'études, cette date du 1^{er} février paraît difficilement tenable et empêche dès lors d'atteindre l'objectif fixé par le décret, à savoir la gratuité totale du coût des études, puisque la somme doit, en pratique, être avancée par l'étudiant.

Le « décret inscription »

Le 18 mars 2010, le Parlement de la Communauté française adoptait le décret modifiant le « décret Missions » du 24 juillet 1997 en ce qui concerne les inscriptions en première année commune de l'enseignement secondaire.

Ce nouveau dispositif vise à permettre aux écoles secondaires exposées à un nombre de demandes d'inscription en première année commune supérieur au nombre de places disponibles, d'attribuer elles-mêmes les places, selon des critères de priorités objectifs et de manière transparente et de renvoyer vers la Commission Interréseaux des Inscriptions (CIRI) les élèves auxquels elles n'ont pas pu attribuer de place.

Le décret entend répondre plus particulièrement à trois objectifs¹⁵ :

- organiser de manière pragmatique et transparente le processus d'inscription, en vue de limiter la tension entre les places disponibles dans certains établissements et l'importance de la demande les concernant ;
- assurer à toutes les familles égalité d'accès à l'ensemble des établissements et égalité de traitement dans le processus d'inscription ;

15 Circulaire 3078 du 18 mars 2010 relative au Décret modifiant le « décret Missions » - Modalités relatives à l'inscription des élèves en première année commune de l'enseignement secondaire ordinaire.

2^e partie

- promouvoir la lutte contre l'échec scolaire, améliorer les performances de chaque enfant, lutter contre les mécanismes de relégation en soutenant la mixité sociale, culturelle et académique.

Ce nouveau processus est donc considéré par le Législateur comme un élément parmi d'autres d'un plan plus global de démocratisation de l'école en Communauté française.

Le décret ne prétendant ni à la perfection ni à l'infaillibilité, il est prévu qu'il soit régulièrement évalué, notamment par la Commission de pilotage de l'enseignement.

Il est donc susceptible de faire l'objet d'ajustements. Un tel ajustement a d'ailleurs été opéré par décret voté au Parlement de la Communauté française le 9 février 2011.

Au cours de cet exercice, de nombreux parents inquiets ont interpellé le Service du Médiateur.

Certains s'indignaient qu'un décret puisse leur « imposer » le choix du futur établissement de leur enfant et « déterminer » par conséquent son avenir.

D'autres dénonçaient des « effets pervers » du système mis en place.

Des parents nous ont contacté car ils n'avaient pas de nouvelles de l'avancée des travaux de la CIRI ; d'autres encore parce qu'ils en contestaient le fonctionnement ou la décision.

Des questions portaient par exemple sur :

- la non-réception du formulaire d'inscription;
- l'endroit où renvoyer ce formulaire lorsque l'enfant a quitté le territoire belge ;
- la liste des écoles ayant encore des places disponibles ;
- l'immersion ;
- le calendrier des travaux de la CIRI ;
- l'impossibilité d'encoder son adresse sur le site www.inscription.be ;
- l'absence de certaines informations sur ce même site ;
- l'injoignabilité de la CIRI (téléphone en dérangement) ;
- l'absence de réponse de la CIRI ;
- les 222 places ajoutées ;
- ...

Respectant le cadre de ses missions, le Service du Médiateur n'a pas traité des critiques portant sur les choix politiques du Législateur.



“ Des réclamations ayant trait à l'absence de prise en considération de situations particulières ont également été l'occasion pour le médiateur d'intervenir auprès du cabinet de la ministre, qui préside la CIRI ”.

Le Service du Médiateur a en revanche établi de nombreux contacts avec le cabinet et le service des inscriptions de la Communauté française.

Diverses informations ont pu nous être délivrées, notamment quant à l'avancée des travaux de la CIRI et des disponibilités d'école.

Des réclamations ayant trait à l'absence de prise en considération de situations particulières ont également été l'occasion pour le médiateur d'intervenir auprès du cabinet de la ministre, qui préside la CIRI.

Il est en effet confié à celle-ci la mission « de rencontrer les situations exceptionnelles ou les cas de force majeure ».

Ces interventions ont ainsi permis de résoudre des difficultés ayant trait :

- au handicap avéré d'un élève ;
- à un élève porteur d'un pacemaker ;
- à la maladie grave d'une maman, cause de la prise en charge de l'élève par d'autres mamans de l'école primaire ;
- à un enfant dont la sœur, porteuse d'une « maladie orpheline », est déjà scolarisée en primaire dans l'école du premier choix de son frère ;
- à une erreur d'encodage suite à l'inscription d'un élève par sa sœur mineure d'âge, les parents ne comprenant pas le français ;
- à des jumeaux séparés dans le classement (l'un en ordre utile, l'autre non) ;
- à un élève issu du différencié devant être inscrit en première année commune non prioritaire alors que cas spécifique (situation précaire : enfant placé par le juge) – recommandation de prise en compte de ces enfants venus du différencié
- ...

D'autres problématiques, davantage liées à l'économie même du décret, n'ont pu être rencontrées :

- l'école primaire de provenance à Bruxelles est une école néerlandophone (sa distance avec l'école secondaire n'est pas considérée) ;
- l'école primaire de provenance est une école de la périphérie bruxelloise (application d'un indice composite moyen) ;
- le changement de domiciliation entre l'envoi du formulaire d'inscription et le classement ;

- la dyslexie et dyscalculie (non reprises dans la notion de handicap avéré) ;
- les besoins spécifiques des enfants à haut potentiel ;
- l'absence de prise en compte du handicap du parent ;
- ...

Si ses rapports ont toujours été constructifs avec le cabinet de la ministre, le Service du Médiateur regrette en revanche que sa demande d'observer le travail concret opéré par la CIRI, dans un cadre législatif complexe à maints égards et méritant quelques explications techniques, ait été refusée par celle-ci. Nous pensons que c'était un mauvais signal, à l'heure où les citoyens attendent légitimement de l'Administration davantage de clarté et de transparence, en écho aux principes de la bonne gouvernance.

Cette situation pose la question principale de l'identification des « services administratifs », lorsqu'une commission est constituée en marge de l'Administration.

En l'occurrence, sa mission même et la prépondérance de l'autorité publique dans sa composition font, à notre estime, qu'elle doit être considérée comme un service du Gouvernement.

Ces considérations dépassent le fait que les parents d'élèves sont en quelque sorte représentés au sein de la CIRI, via les fédérations reconnues d'associations de parents d'élèves, ce qui est en soi un élément très positif.



Les personnels de l'enseignement

Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement



Nombre total de dossiers : 235

.....	
Demandes d'information	18
Réclamations en cours	72
Réclamations refusées	23
Réclamations acceptées	122
non fondées	19
pas de suite réclamant	14
réponse adm. abs./insatisf.	15
fondées	74
Correction totale	30
Correction partielle	22
Correction impossible/refusée	14
Résolution spontanée	8

Statut administratif : 107 dossiers

Statut pécuniaire : 73 dossiers

Pensions : 27 dossiers

Indus-arriérés : 26 dossiers

Formation : 2 dossiers

Les thématiques, parfois très précises, abordées dans cette partie sont présentées suivant un ordre correspondant aux étapes du métier d'enseignant : le début de la carrière, marquée par les liens entre les titres, la ou les fonction(s) exercée(s) et le ou les barème(s) correspondant(s) ; puis les étapes de la carrière (désignation comme temporaire, puis temporaire prioritaire et enfin nomination) ; la fin de la carrière ; la mise à la pension.

Les conséquences administratives que peuvent avoir d'éventuels incidents de santé sont également abordées.

Enfin, on évoque la problématique des indûment payés et les possibilités d'annulation totale ou partielle des dettes qu'ils génèrent à différentes étapes de la carrière.

C'est ainsi que ce chapitre se divise en cinq parties :

- les titres, fonctions et barèmes ;
- la carrière ;
- la pension ;
- les liens entre incidents de santé et situation administrative ;
- l'actualisation du 11bis.

Les constats posés au gré des cas qui nous ont été soumis sont synthétisés et ceux qui donnent lieu à recommandations figurent à la fin de chaque partie.

Au fil de l'énumération des constats, on percevra le rôle ambivalent de la Communauté française par rapport aux personnels enseignants et assimilés : elle agit en effet tantôt comme employeur, tantôt comme pouvoir subsidiant (induisant des contrôles ou vérifications spécifiques et des droits et obligations vis-à-vis des enseignants et des pouvoirs organisateurs) et, bien sûr, comme pouvoir normatif.

Dans une certaine mesure, la Communauté française a la volonté de clarifier les choses : dans sa déclaration de politique communautaire, le Gouvernement indique qu'il entend séparer ses rôles de législateur-régulateur et d'organisateur. Des réorganisations administratives en cours au sein de l'AGERS et de l'AGPE vont en ce sens.

Par ailleurs, suite à l'Arrêt 154/2005 de la Cour constitutionnelle du 20 octobre 2005, il est établi que les Communautés jouissent de compétences en matière de droit du travail et de relations collectives pour tous les personnels enseignants de tous les réseaux.

La Communauté française exerce donc dans ce domaine une compétence à la fois concurrente et complémentaire à celle du Fédéral¹⁶.

Cette compétence accessoire dans le droit du travail recouvre également la lutte contre les discriminations entre les personnels enseignants (et autres). La différence décrétalement établie entre les personnels contractuels et statutaires quant au bénéfice de la lutte contre les discriminations incite à la réflexion¹⁷.

Ces deux éléments (la progressive constitution d'un réseau organisé sur le même pied que les réseaux subventionnés d'une part et d'autre part la pleine compétence de la Communauté pour fixer le statut des personnels enseignants et ses corollaires) nous paraissent rendre plus artificielle encore la distinction effectuée entre les personnels des différents réseaux quant à la recevabilité d'une réclamation auprès du Service du Médiateur.

Les titres, fonctions et barèmes

Cette thématique, abordée dans tous nos rapports successifs, se caractérise par une grande technicité, rendue d'autant plus complexe qu'elle connaît de nombreux et fréquents ajustements.

Ce champ administratif est donc particulièrement sensible à des préoccupations telles que la sécurité juridique, le respect des acquis des personnels, l'adéquation des normes et des pratiques, la continuité du service public...

Une réforme des titres est en cours.

Il nous apparaît que l'accent doit être mis autant que possible sur la simplification et la codification.

Il s'agirait à l'avenir d'éviter des décrets « fourre-tout », des arrêtés et des annexes « lasagnes », des circulaires éparses et disparates.

Bien évidemment, on ne pourra éviter dans une telle matière des mesures transitoires et dérogatoires.

Parmi les problématiques rencontrées durant cet exercice, on pointerait :

La valeur limitée d'un titre d'AESI, empêchant l'accès aux fonctions de promotion et de sélection et faisant douter de la cohérence de l'action administrative

Cet ancien AESI en religion catholique ne fait pas partie de la liste des titres requis et limite donc l'accès à certaines fonctions enseignantes. Il s'agit des fonctions de professeur de religion catholique et d'inspecteur de religion catholique¹⁸.

Toute autre fonction de recrutement n'est donc accessible au détenteur de ce diplôme que dans le cadre des dérogations octroyées par la « Commission des titres B ».

L'Administration considère aussi que toutes les fonctions de promotion et de sélection sont inaccessibles aux titulaires de ce diplôme qui n'est d'ailleurs, suivant son analyse, pas un titre pédagogique.

Or, on constate que certains enseignants ayant suivi cette formation initiale (complétée par d'autres) occupent des fonctions de promotion et de sélection en raison de la décision initiale de leur pouvoir organisateur, décision par ailleurs visée, pour accord, par les services communautaires.

Il semble donc exister un manque de cohérence dans l'intervention ou l'action des différents services administratifs concernés.

Ce constat particulier rejoint des constats antérieurs plus généraux au sujet des difficultés d'appréciation du caractère requis ou non de certains titres liés à l'enseignement des religions reconnues (ainsi que l'implication indirecte des organes de culte dans ces formations spécifiques).

La valorisation pécuniaire tardive de certains masters de psychologie et/ou pédagogie dans des fonctions enseignantes moins bien rémunérées

L'AGCF du 14 mai 2009 portant revalorisation de certains membres du personnel de l'enseignement porteur d'un master en application du protocole d'accord du 20 juin 2008 et ses circulaires d'application prévoient l'octroi du barème 501 pour les enseignants occupant des fonctions moins bien

16 C. BAYART et Consorts, Actualités du droit de la lutte contre la discrimination, Edition La Charte, pp. 183-185.

17 Le décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines discriminations établit une distinction entre les personnels statutaires et contractuels. En effet, seuls les personnels statutaires peuvent introduire une réclamation pour discrimination auprès du Centre pour l'Égalité des Chances et de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes.

18 Annexe de l'arrêté royal 25 octobre 1971.

rémunérées que celles liées à l'exercice d'une fonction dans l'enseignement secondaire supérieur.

Les personnels enseignants et auxiliaires d'éducation détenteurs de titres de psychologie et/ou de pédagogie jouissent du barème des AESS quelle(s) que soi(en)t leur(s) fonction(s).

Les personnels paramédicaux et sociaux ne bénéficient pas de cette opportunité. Certaines demandes adressées à notre service démontrent une frustration de ces personnels, ayant le sentiment d'avoir été oubliés.

Cette valorisation salariale se heurte également à la liste exhaustive et stricte des titres valorisables par rapport à d'autres titres (ou équivalences) au contenu ou intitulés similaires.

Il serait pertinent de revoir de façon actualisée la liste des titres vu l'évolution de ceux-ci dans le cadre du processus de Bologne et de leurs intitulés. On a également constaté des délais significatifs entre : la norme de référence et sa publication au Moniteur belge, son arrêté d'exécution et sa publication au Moniteur belge, et les circulaires de référence.

Le caractère obsolète des titres requis pour les accompagnateurs au piano de cours de danse

L'enseignement artistique connaît de nombreuses modifications décrétales et réglementaires touchant notamment aux titres et à leur intitulé, qui évoluent rapidement.

Cela rend difficile l'examen actualisé des titres des enseignants et la détermination des fonctions qui leur sont accessibles (et dans quelles conditions) et du barème de référence.

A cet égard, il faut se féliciter des dernières initiatives du Gouvernement établissant en annexe de certains arrêtés des tables de correspondance entre les anciens et les nouveaux titres de ce secteur.

Cela n'empêche toutefois pas de relever encore certaines contradictions¹⁹.

Nous plaçons donc pour un renforcement et/ou une optimisation des missions de la Commission d'assimilation des

titres, créée par l'arrêté du gouvernement du 16 septembre 2002 en application de l'art. 29 du décret du 17 mai 1999 relatif à l'enseignement artistique.

Certaines difficultés à déterminer le barème des enseignants dans l'enseignement de promotion sociale

Les erreurs rencontrées dans les cas qui nous ont été soumis se concentrent sur l'exactitude du barème de référence et la correcte détermination de l'ancienneté étant donné la notion d'expérience utile.

La pluralité des cours donnés et le caractère parfois complexe de certaines normes renforcent encore le risque d'erreurs dans le chef des agents chargés de la fixation et de la liquidation des traitements (agents FLT).

On citera pour mémoire : la limitation du volume-horaire des experts et le caractère limité des dérogations ministérielles par rapport au volume-maximum, l'obligation de détenir un CAPAES dans l'enseignement supérieur de Promotion sociale vu les dérogations et les mesures transitoires prévues, le caractère variable du volume horaire sur base mensuelle et annuelle (implications financières et fiscales dues au dépassement de la charge maximale de 800/800^{èmes}), le cumul des fonctions professorales dans l'enseignement de plein exercice et en promotion sociale...

Ce constat rejoint ceux exprimés par la Cour des comptes dans son 21^{ème} Cahier d'Observation²⁰.

La non-assimilation au CESS de titres anciens de l'enseignement professionnel et technique pour certaines fonctions éducatives

Les formations de l'enseignement professionnel et technique ont évolué au fil du temps, s'agissant notamment de leur durée et des titres délivrés.

L'enseignement secondaire général ayant connu une évolution similaire, quoique moindre, cela occasionne certaines difficultés de correspondance de niveaux entre ces types d'en-

19 Comme celle qui existe entre les dispositions relatives aux articles 8.18 et 9.20 de l'arrêté royal du 22 avril 1969 fixant les titres requis et celles prévues par l'article 51 § 5, 4° et 5° du décret du 2 juin 1998 organisant l'enseignement artistique à horaire réduit.

Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 22 avril 1969 relatif aux titres requis :

Article 8.18. accompagnateur : un premier prix pianiste délivré par un conservatoire royal.

Article 9.20. accompagnateur : un premier prix de pianiste délivré par un conservatoire royal.

Décret 2 juin 1998 organisant l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit subventionné par la Communauté française :

Article 15, § 1^{er}. Les fonctions que peuvent exercer les membres du personnel enseignant sont classées en fonction du recrutement. 5. Les fonctions que peuvent exercer les membres du personnel enseignant dans le domaine de la danse sont celles de : 4° professeur chargé de l'accompagnement au piano (des cours de danse classique) ; 5° professeur chargé de l'accompagnement des cours de danse contemporaine et de danse jazz.

20 pp. 108 à 124.

seignement. Ces incertitudes se répercutent sur les titres jugés nécessaires ou suffisants pour exercer certaines fonctions éducatives.

La plupart des professeurs de cours techniques et de pratique professionnelle détiennent des titres de l'enseignement technique et/ou professionnel complétés par d'autres formations et par de l'expérience utile valorisable.

Ces fonctions enseignantes appartenant déjà aux fonctions de « pénurie », elles se caractérisent également par la complexité de classement des titres/qualités/mérites individuels par rapport aux trois grandes classifications des titres requis, des titres jugés suffisant A ou B. On rappellera le rôle d'expert joué par l'inspection dans des dossiers délicats.

En guise de comparaison, on signalera qu'au niveau fédéral, tous les diplômes de fin de cycle secondaire sont administrativement assimilés au CESS, permettant d'accéder aux fonctions de niveau 2 ou B via les concours et les examens *organisés par le SELOR*.

Le caractère obsolète des titres requis pour enseigner les arts plastiques et le dessin dans le secondaire supérieur

L'art. 9.5 de l'arrêté royal du 22 avril 1969 définissant les titres requis prévoit que le professeur de cours spéciaux, spécialité dessin et éducation plastique, doit disposer du diplôme d'agrégé de l'enseignement secondaire supérieur, complété par un diplôme de capacité pour l'enseignement dans les athénées royales délivré conformément aux dispositions prévues par l'arrêté royal du 28 avril... 1939 !

Or ce diplôme de capacité n'est plus délivré, induisant l'impossibilité pour les AESS en dessin de disposer des titres requis.

Le caractère dépassé de certains titres requis (tels par exemple : le diplôme de capacité pour l'enseignement musical, l'AESS en économie ménagère, en économie agricole ou en économie domestique, le diplôme de capacité d'enseignement du travail manuel, le diplôme de professeur de sténographie et de dactylographie...) incite à un nettoyage des textes sans attendre la grande réforme des titres ; chantier primordial mais qui nécessitera encore beaucoup de temps avant d'être concrétisé.

Il nous paraît donc nécessaire d'éliminer certaines scories statutaires et de travailler efficacement sur les futures mesures

transitoires et dérogatoires, souvent sources d'interprétations et de difficultés.

La différence de barème entre les assistants et les assistants GRH ou financiers dans les hautes écoles²¹

Historiquement, les assistants chargés de la gestion administrative/juridique ou de la gestion financière/comptable des hautes écoles appartiennent au personnel enseignant, mais ils ne peuvent passer leur CAPAES et ne peuvent être gratifiés de l'échelle 502, bien qu'ils soient nommés dans leur fonction. Il s'agit donc d'un rattachement artificiel de personnels de management au personnel enseignant. L'assimilation concerne la plupart des éléments constitutifs de la carrière, à l'exception notable du barème.

On notera que ces fonctions sont inscrites dans un cadre d'extinction vu la nouvelle fonction d'attaché dont le barème est défini par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 avril 2009 fixant les échelles de traitement des fonctions du personnel administratif de l'enseignement supérieur non-universitaire.

Saisi de réclamations au sujet de la différence de traitement de ces personnels, le Service du Médiateur s'en est enquis auprès du ministre de l'Enseignement supérieur. A ce jour, nous n'avons pas obtenu de réponse, ce qui explique que nous n'exprimions pas de recommandation par rapport à ce constat.

La non-valorisation barémique de l'expérience professionnelle acquise sous contrat intérimaire pour les professeurs de pratique professionnelle dans l'enseignement supérieur paramédical

La Commission de Reconnaissance d'Expérience utile *ad hoc* ne valorise plus les services effectués en intérim en qualité d'infirmier ou d'infirmière pour la fonction de maître de formation pratique en soins infirmiers. Il semble s'agir d'un changement de pratique.

Malgré de nombreuses interventions du Service du Médiateur à ce sujet auprès de l'Administration, aucune réponse concrète liée à cette différence de traitement (dans tous les sens du terme !) selon la nature de la relation de travail unissant l'employé et l'employeur ne nous est encore parvenue.

21 Voir les articles 2bis et 2ter de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 5 mai 1999 fixant les échelles des fonctions des membres du personnel enseignant des hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française : octroi du barème 501 aux assistants administratifs ou financiers inférieur au barème 502 octroyé aux autres assistants.

2^e partie

Il y a cependant lieu de remarquer que cette thématique a fait l'objet d'un chapitre spécifique dans le cadre des propositions faites par le Gouvernement aux organisations syndicales concernant l'accord social 2011-2012.

Le Gouvernement préconise la constitution d'un groupe de travail devant permettre la création de « titres de pénurie ». Idéalement, cette nouvelle catégorie devrait permettre d'uniformiser entre réseaux les règles d'engagement d'enseignants ne disposant pas des titres requis.

Ce groupe de travail spécifierait les conditions d'engagement, mais également celles de nomination (formation pédagogique réussie et valorisation de l'expérience enseignante et de l'expérience professionnelle acquise).

La carrière

L'optimisation de la gestion de la carrière des personnels enseignants et assimilés contribue directement à la motivation de ceux-ci et donc à la qualité de l'enseignement.

La stabilité des équipes pédagogiques, des règles statutaires prévisibles (quant aux évolutions professionnelles) et des garanties sérieuses, relatives aux moments clefs de la carrière, devraient améliorer la qualité du service public et mieux prévenir les risques de pénurie d'enseignants.

Les candidats sérieux à une ou plusieurs fonction(s) enseignante(s) devraient pouvoir obtenir, sur analyse de leurs titres et antécédents, la liste des fonctions qui leur sont accessibles avec les précisions des conditions de carrière qui y sont attachées.

Ce document réalisé par l'Administration éviterait de nombreuses erreurs internes et externes ultérieures et pérenniserait les situations individuelles.

Il évoluerait en fonction des avancées de la législation et des nouveaux acquis du membre du personnel. Il pourrait même devenir un préalable à tout engagement et faire partie intégrante du dossier individuel.

Le service communautaire de référence agirait comme un organe certificateur disposant des données liées à « l'employabilité » du demandeur dans l'enseignement. Il s'agirait d'une banque de données informatiques authentiques, à laquelle les pouvoirs organisateurs pourraient accéder.

Elle diminuerait les échanges papiers et informatiques à propos des caractéristiques d'employabilité des enseignants et notamment, la production répétée de leurs diplômes.

Au sujet de la carrière, les demandes adressées au Service du Médiateur ont donné lieu aux constats suivants :

L'omission de directions d'établissements et/ou de pouvoirs organisateurs de déclarer certains postes vacants, cause potentielle de corrections des désignations initiales

Les erreurs ou les omissions se retrouvent dans tous les réseaux et trouvent souvent leur origine dans la complexité et la rigidité de la législation statutaire.

Les textes statutaires de référence prévoient des règles strictes en matière de dévolution des emplois de temporaires (au sens large), allant parfois à l'encontre des préférences individuelles ou des considérations environnementales. Les corrections induisent souvent d'autres difficultés pour les enseignants et les équipes dirigeantes. Leurs conséquences directes et indirectes (changement d'enseignant en cours d'année, ou vacance du poste) sont généralement incomprises et mal acceptées par les élèves ou étudiants et leurs parents. La règle du remplacement de personnel après une absence de plus de 10 jours²² n'est pas toujours respectée.

Cette indisponibilité du personnel enseignant se rencontre pour des intérimaires dont la durée est inférieure à 15 semaines (pour lesquels le paiement du salaire se fait à terme doublement échu) et progresse avec l'année scolaire et ce malgré les dérogations statutaires existantes et les dispositions liées à la pénurie²³.

Des erreurs individuelles dans les classements produisant des erreurs de priorités dans les désignations et des corrections discutables

Ce type de problème démontre un certain manque de contrôle quant à l'établissement des listes et surtout pose la question légale (ou contractuelle) du classement et de ses conséquences.

Nous demandons à l'ensemble des acteurs impliqués une plus grande vigilance en cette matière, une plus grande publicité et accessibilité aux classements.

22 Arrêté royal du 22 mars 1969 relatif au personnel enseignant du réseau de la Communauté française, article 15.

23 Décret du 12 mai 2004 relatif à la pénurie et ses arrêtés d'application.

Selon notre expérience et selon les situations relatées par les enseignants, la valeur de beaucoup de classements est relative. Il s'agit pourtant d'un élément essentiel dans la progression de la carrière.

En effet, un bon classement dans une fonction permet une désignation autorisant à terme d'accumuler des jours d'ancienneté ouvrant la possibilité à la désignation comme temporaire prioritaire dans un emploi vacant et donc, à la nomination.

On notera également que certains appels à candidatures publiés au Moniteur belge ont dû faire l'objet d'errata et de circulaires spécifiques, vu des erreurs initiales²⁴.

Le maintien de nombreux « sous-statuts » précaires

La notion de « sous-statut » renvoie à des acquis administratifs et financiers minorés pour certains types de personnels par rapport à d'autres catégories comparables.

Ces différences statutaires génèrent une certaine insécurité à court terme à propos de l'emploi de référence et à ses évolutions potentielles. Nous pensons par exemple aux conférenciers dans l'enseignement supérieur artistique, aux puéricultrices APE, aux temporaires « prioritaires » dans les centres de dépaysement et de plein air, aux experts dans l'enseignement de promotion sociale...

Les 200 revendications syndicales communes du secteur de l'enseignement visent partiellement à uniformiser les droits et obligations des employés et des employeurs. On citera comme exemples : la rémunération en année pleine des ACS et APE, l'octroi d'un statut à ceux qui en sont dépourvus, la mise en place organique normative des personnels auxiliaires d'éducation, l'intégration progressive des puéricultrices...

Les mesures visant à réduire les disparités entre les membres du personnel sont évidemment positives. Bien sûr, elles ne peuvent faire abstraction des limites financières, catégorielles et historiques existantes. Le Gouvernement répond en partie à ces demandes en revalorisant les petits barèmes et en stabilisant certains personnels (exemples : engagement de 100 puéricultrices en 2011 et 2012, maintien des règles relatives à l'engagement des ACS et APE via des circulaires spécifiques, volonté de maintenir les équipes pédagogiques en place dans le réseau communautaire...).

Outre ces « sous-statuts » précaires, des statuts « classiques » et « stabilisés » peuvent connaître des adaptations aux conséquences financières négatives.

Ainsi, en est-il par exemple des membres du personnel scientifique temporaire qui se voient appliquer des barèmes différents selon le diplôme de référence²⁵. Ainsi également de la limitation des perspectives de carrière de certains chargés de cours dans les hautes écoles (selon leur diplôme initial), vu la modification de l'art. 4, § 1 du décret du 8 février 1999 relatif aux fonctions et titres des membres du personnel enseignant des hautes écoles organisées ou subventionnées par le décret du 19 février 2009²⁶ ou encore, en matière de titres requis, du caractère relatif de l'AESS en langues et littératures française et romane, orientation en « français, langue étrangère »²⁷.

Des délais de traitement administratif importants pour les accidents impliquant la responsabilité d'un tiers

Ce type d'accident concerne relativement peu d'enseignants et ne rentre pas dans la définition classique des accidents du travail pour lesquels existe une cellule administrative à l'AGPE. Les victimes enseignantes bénéficient d'un traitement à 100%, à condition de subroger la Communauté française dans leurs droits.

La gestion de ces dossiers a connu un retard administratif important étant donné l'absence de désignation d'un agent ou d'un service responsable.

L'intervention du Service du Médiateur a été suivie de l'affectation d'un agent de niveau 1 à la gestion de ces dossiers, outre d'autres fonctions.

La difficile conciliation d'une activité professionnelle et de la fonction enseignante pour les professeurs de pratique professionnelle

Alors que le risque de pénurie est établi pour la plupart des fonctions de pratique professionnelle, il semble utile de réfléchir à de nouvelles modalités (horaires, financières...) pour retenir ces enseignants. Ceux-ci assurent un lien effectif entre la vie active et l'enseignement.

24 Voir Moniteur belge du 7 mars 2011.

25 Proposition de résolution visant l'harmonisation des barèmes du personnel scientifique temporaire déposée par Madame la Députée Florence REUTER le 7 mars 2011.

26 Question 96 de Monsieur le Député Marc ELSSEN du 15 novembre 2010, Bulletin des questions et réponses du 30 novembre 2010, p. 50.

27 Question 97 de Monsieur le Député Alfred GADENNE du 15 novembre 2010, Bulletin des questions et réponses du 30 novembre 2010, pp. 50 à 52.

Notre service a déjà fait écho auprès des ministres compétents des doléances de certains enseignants au sujet de cette complexe conciliation entre les impératifs de l'enseignement et ceux de la vie professionnelle.

Pour les personnels concernés, la difficulté est encore plus grande au début de la carrière, lorsque les charges professionnelles varient souvent (comme les rémunérations qui s'y rapportent), incitant les enseignants à favoriser le métier « garanti » par des normes conventionnelles.

Nous voulons souligner les progrès notables apportés par le décret du 27 janvier 2006 modifiant diverses dispositions relatives aux règles de cumul applicables aux membres du personnel de l'enseignement (et par la suppression de la Commission de BONDT).

Des impacts statutaires et financiers pénalisants pour les enseignants réalisant des rappels comme militaires de réserve

Certaines directions décentralisées de l'AGPE établissent une différence entre un rappel « forcé » et un rappel « volontaire », sans motiver en droit cette distinction. Elle semble découler d'une pratique, impliquant la prise de congé pour convenance personnelle, des réductions d'ancienneté de service et d'ancienneté barémique²⁸. Les normes fédérales n'établissent sur ce point pas de différence entre rappel forcé et rappel volontaire. Elles imposent d'accorder congé aux militaires de réserve pour qu'ils puissent exécuter les prestations prévues pour leur avancement, en ce compris le minimum de sept jours de rappel nécessaires au maintien dans la réserve entraînée, constituant une condition pour participer à l'avancement. Les rappels sont des rappels ordinaires ou ordinaires supplémentaires. La distinction communautaire ne répond pas aux normes fédérales et paraît sans fondement légal ou réglementaire. Une réponse de l'Administration est cependant encore attendue à ce sujet. Interrogée par un membre du Parlement au sujet de l'impact statutaire et pécuniaire des congés pour rappel militaire en temps de paix, la ministre fonctionnellement responsable donne une réponse qui paraît contradictoire²⁹: tout en rap-

pelant que les règlements en vigueur prévoient la rémunération de ces congés, elle établit la distinction entre rappels forcés et rappels volontaires sur base d'une décision de la Commission des traitements, mais conclut en précisant qu'elle veillera à modifier l'arrêté royal du 15 janvier 1974.

L'avis de la Commission des traitements³⁰, peut-il conduire l'Administration à méconnaître la réglementation de la Communauté et des textes législatifs fédéraux ?

L'organisation d'une formation théorique de conducteur de car par l'enseignement de promotion sociale pour des candidats ne répondant pas aux conditions d'accès à la partie pratique, organisée par ailleurs

Cette formation implique un certain nombre d'acteurs publics et privés. Or, les règles qu'ils appliquent pour l'admission des candidats sont différentes. En l'occurrence, les dispositions régionales et conventionnelles prévoient que les candidats soient des demandeurs d'emploi, alors que les normes communautaires ne spécifient rien à ce sujet.

Dans le cas rencontré, des cours théoriques ont été dispensés par la Communauté à des participants qui ne peuvent ensuite accéder aux formations pratiques gratuites, n'ayant pas la qualité de demandeurs d'emploi.

Le manque d'information entre les différents acteurs de la formation est ici en cause.

Cette situation souligne les différences d'approches communautaires (insistant sur la quasi-gratuité pour les participants) et sur la norme régionale (n'admettant l'accès qu'aux seuls allocataires de l'indemnité de chômage).

Une définition complexe des titres requis comme professeur de pratique professionnelle et de cours théoriques en horticulture et en sylviculture dans l'enseignement secondaire inférieur et supérieur

Les services communautaires ont méconnu les titres requis pour ces fonctions et ont désigné un enseignant en qualité de temporaire alors qu'il aurait dû être désigné « article 20 »³¹.

28 Selon notre analyse, cette pratique administrative s'écarte de l'article 27 a) de l'arrêté royal du 15 janvier 1974 prise en application de l'article 160 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 fixant le statut des membres du personnel enseignant et des normes fédérales portant statut des militaires du cadre de réserve (cf. article 50 de la loi du 30 décembre 2008 et article 42 alinéa 2, 1^o de l'arrêté royal du 3 mai 2003 relatif au statut des militaires).

29 Bulletin des questions et réponses du 30 novembre 2010, p. 95.

30 Arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire du personnel enseignant et assimilé, art. 45 : « sont réglés par le Ministère de l'Instruction publique, sur avis d'une commission spéciale de fonctionnaires, les cas dans lesquels se présente une particularité propre à justifier que, dans l'esprit du nouveau statut pécuniaire, un tempérament soit apporté à l'application littérale des règles. Il ne peut toutefois être dérogé aux articles 14 et 21. Les fonctionnaires des services du premier ministre appelés à faire partie de la commission spéciale sont désignés par le ministre de l'Instruction publique, avec l'accord du premier ministre ».

31 Art. 20 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 portant statut des enseignants du réseau de la Communauté française.

Les services de désignations se sont trompés à plusieurs reprises dans les désignations et dans les classements. En corrigeant leurs erreurs après des années et en désignant finalement le réclamant comme « article 20 », ils ne lui ont pas reconnu les acquis permettant une désignation en qualité de temporaire prioritaire à plus ou moins court terme.

Les services communautaires ne corrigent pas leurs erreurs répétées et font l'impasse sur la requalification des classements et désignations en ne reconnaissant pas les acquis statutaires de l'enseignant. Ce dossier illustre un manque de cohérence du PO communautaire.

La théorie du retrait des actes administratifs unilatéraux et de leurs conséquences directes et indirectes semble méconnue par les services communautaires.

Nous avons proposé de rétablir le réclamant comme temporaire prioritaire potentiel en corrigeant les désignations successives, tout en annulant l'impact salarial négatif de celle-ci.

L'impossibilité d'assimiler le titre d'ingénieur technicien (de l'enseignement de plein exercice) à celui d'ingénieur industriel

Les articles 130 et 130bis du décret du 16 avril 1991 relatif à l'Enseignement de Promotion sociale permettent l'assimilation du diplôme d'ingénieur technicien de l'Enseignement de Promotion sociale à celui d'ingénieur industriel par une Commission d'assimilation créée à cette fin. Rien d'identique pour les ingénieurs techniciens de plein exercice, limités quant à eux à la valorisation des acquis et à la possibilité de présenter les épreuves devant le jury de la Communauté française.

Quoiqu'elle n'implique qu'un nombre très limité de bénéficiaires potentiels (en raison notamment du caractère déjà ancien des ces formations supérieures et par conséquent de l'âge des diplômés), cette suggestion est restée sans suite.

Ce constat renvoie à la thématique plus générale de l'évolution des titres et à leurs implications professionnelles. Le Service du Médiateur fait la recommandation suivante :

Recommandation 2010/13 :

Étendre les missions de la Commission d'assimilation du diplôme d'ingénieur technicien de l'enseignement de promotion sociale à celui de l'enseignement de plein exercice.

La requalification de titres avec effets négatifs sur la carrière

Nous avons eu à connaître la situation problématique de certains professeurs d'informatique de l'enseignement de promotion sociale du réseau officiel subventionné, dont les titres ont été requalifiés, passant des titres jugés suffisants A au titre B.

Il en résulte pour eux une hypothèque sérieuse sur leurs chances de nomination.

En effet, avant le 1 septembre 2009, les services communautaires acceptaient l'application de l'art. 11 H 2° de l'arrêté royal du 30 juillet 1975 relatif aux titres jugés suffisants dans l'enseignement secondaire pour déterminer les titres requis pour enseigner les cours techniques en informatique dans l'enseignement secondaire de Promotion sociale.

Actuellement, les services appliquent l'arrêté d'exécution du 14 mai 1993 classifiant les cours référencés selon la législation, en contradiction avec la norme précitée.

Les nouvelles désignations ignorent la position initiale de Monsieur le ministre Yvan YLIEFF, considérant que l'expérience utile visée dans les références normatives pouvait constituer une année d'expérience dans l'enseignement, soit comme chargé de cours, soit comme surveillant-éducateur.

On rappellera également la note thématique rédigée par un haut fonctionnaire le 7 janvier 1993 à propos des titres des professeurs d'informatique, insistant déjà à l'époque sur la fragilité de la position ministérielle.

Dans l'hypothèse du maintien de la nouvelle position des services communautaires et de la non-adoption de mesures normatives spécifiques, le Service du Médiateur émet la recommandation suivante :

Recommandation 2010/14 :

Permettre, après avis de la Commission des titres B, aux enseignants concernés d'être réintégrés aux temporaires prioritaires.

A défaut, adopter un décret modifiant la liste des titres relatifs à la fonction de professeur d'informatique dans l'enseignement de promotion sociale de l'enseignement officiel subventionné.

Le défaut d'organisation de certaines formations internes, ou d'appel à candidature aux postes prévus

La Communauté française définit dans différentes législations des titres ou brevets permettant la nomination de certaines catégories de personnel.

Or, dans quelques cas exceptionnels, elle n'organise pas les formations prévues et/ou ne réalise pas les appels à candidatures au Moniteur Belge pour les postes prévus (ex : brevet d'administrateur, brevet de comptable public, mesures transitoires partiellement prolongées pour les directeurs de l'enseignement de promotion sociale, pas d'appel à candidature pour les proviseurs...).

Les services communautaires conscients de certains manques ont répondu récemment à ces défis via des circulaires particulières.

Vu ces manquements et une correction très partielle de ceux-ci via des circulaires particulières, le Service du Médiateur propose la recommandation suivante :

Recommandation 2010/15 :

Réaliser l'inventaire des formations « internes » à organiser et des appels à candidatures à faire, conformément aux échéances prévues dans les normes communautaires.

Cette recommandation s'inscrit dans la continuité de notre action et de l'actualité insistant sur le caractère inopérant de certaines « formations enseignantes », tels que : certains C.A.P. sans débouchés réels, AESS en sciences de la santé, AESS en histoire de l'art, Master en français pour les locuteurs non-natifs (*non-native speakers*).

Il semble important d'insister auprès des hautes écoles et des universités pour que les formations pédagogiques débouchent sur des possibilités sérieuses d'emplois d'enseignants.

Cette recommandation s'adresse aussi bien à l'AGERS, à l'AGPE, à l'IFC et ses partenaires, qu'aux fédérations de PO... et reflète deux dimensions complémentaires et parfois opposées, à savoir les normes et les titres pour exercer certaines fonctions et l'organisation concrète de ceux-ci.

La portée incertaine de certains accords ou visas donnés par la Communauté française à des actes administratifs extérieurs

Par rapport aux réseaux subventionnés, la Communauté française agit souvent dans un deuxième temps vu son rôle de pouvoir subsidiant : elle donne son accord ou son visa à de nombreux actes administratifs individuels dont la portée est déterminante pour le parcours professionnel des intéressés. On pense en particulier à l'agrément de la nomination et à la détermination du bon barème, à l'accord pour certains congés et certaines disponibilités, à la comptabilisation des dérogations de titres B...

Il semble essentiel de mieux définir la portée concrète de ce visa communautaire et ses conséquences directes et indirectes pour le membre du personnel, le PO concerné et la Communauté française elle-même.

Par ailleurs, pour son propre réseau, la Communauté française agit pour elle-même via des acteurs différenciés aux missions spécifiques, induisant une certaine dissolution des responsabilités et de l'unité d'action de ce pouvoir public. On peut citer par exemple les fonctions spécialisées du classement attribuées aux commissions zonales et interzonales, la déclaration des places vacantes et des intérimis par la direction des établissements agissant comme service à gestion séparée, les services assurant le classement, la Cellule des désignations...

On assiste à un véritable éclatement des responsabilités au sein du réseau communautaire et à une « corresponsabilisation » en raison de la multiplication des actions de différents intervenants dans les réseaux subventionnés.

Cette responsabilité partagée intra ou extra communautaire, sous-tend la recommandation suivante :

Recommandation 2010/16 :

Relever de manière exhaustive les différentes sortes de visas communautaires en déterminant clairement leurs portées respectives, afin de clarifier les droits et les obligations de l'ensemble des partenaires.

La pension

La pension est toujours un moment délicat dans la vie de chacun et chacune.

Dans la majorité des cas, la transition entre la vie active et la vie de pensionné se passe sans sérieuses anicroches, à l'exception de petits tracassés administratifs ou financiers.

Pour d'autres cas très minoritaires, un repos bien mérité après des années de travail est perturbé par certaines imperfections du système.

Durant cet exercice, nous avons notamment posé à ce sujet les constats suivants :

De longs délais de traitement de dossiers par la Communauté française et par le SPF Finances provoquant des difficultés financières sérieuses (accompagnées d'avances, d'indus, d'arriérés et de fiches fiscales rectificatives)

Il s'agit d'un constat récurrent depuis des années, démontrant des difficultés « significatives » de communication entre les services communautaires et fédéraux.

Le Service fédéral des Pensions du Secteur public (SdPSP) développe une application informatique spécifique reprenant les données essentielles propres aux bénéficiaires d'une pension du secteur public. Cette application devrait éviter à l'avenir l'échange de papiers et assurer des flux informatiques optimaux entre les parties impliquées dans la détermination de la pension du secteur public.

Le bon fonctionnement de système suppose un archivage optimal des données anciennes et une maîtrise identique par l'ensemble des institutions publiques.

Le statut incertain de certaines nominations anciennes dans le libre subventionné

La détermination de la date de nomination et ses implications en matière de pension du secteur public n'est pas toujours claire. On rencontre en effet des situations où il existe des délais cumulés significatifs entre la nomination, sa communication au Ministère, la décision ministérielle et sa signification au bénéficiaire.

Cette incertitude quant à la **date précise** de nomination rentre en concurrence/conflit avec d'autres actes administratifs à caractère individuel modifiant la position administrative et statutaire de l'agent et également avec des dates seuils

définies par des normes fédérales relatives aux pensions du secteur public.

L'octroi d'une pension provisoirement minorée en raison des retards des services communautaires dans la rédaction des arrêtés de nominations ou dans l'agrément de celles-ci

On acte des retards de rédaction de certains arrêtés de nomination ou de leur agrément ayant pour conséquence le paiement de pensions réduites. Dans de tels cas, la Communauté française ne devrait-elle pas supporter les coûts relatifs à ces situations (cf. versement intégral de la pension via des avances de traitement à récupérer sur la pension établie et des conséquences fiscales) ? L'appréciation des situations devrait se réaliser au cas par cas, tout en définissant une liste de critères incriminants cumulatifs, induisant la responsabilité totale ou partielle des autorités communautaires.

De lourdes conséquences dans certains cas de cumul de la DPPR avec une activité complémentaire

Certains enseignants bénéficiant d'une DPPR ont exercé une activité complémentaire sans avoir préalablement demandé une autorisation dérogatoire.

Au moment de l'élaboration du dossier de pension, le SdPSP demande la régularisation *a posteriori* des périodes contestées pour les comptabiliser dans le calcul de la pension.

Confrontés à cette demande et constatant l'absence d'autorisation préalable à l'activité complémentaire, les services communautaires demandent le remboursement des allocations perçues par l'enseignant, ce qui a pour effet de diminuer le montant de la pension considérée.

Il y a là en quelque sorte une « double peine ».

Une triple peine même, si l'on considère que les personnes concernées ont payé des impôts sur les montants perçus.

La sanction paraît lourde pour des cas qui, le plus souvent, relèvent du simple oubli d'une formalité administrative.

Par ailleurs, suite à la suppression de la Commission de BONDY et au transfert de la compétence d'autorisation du cumul d'une activité avec le bénéfice d'une DPPR de l'autorité ministérielle vers l'Administration, il semble qu'une information de qualité variable ait induit des pratiques administratives différentes par les différentes directions générales et selon les directions déconcentrées. Autrement dit, celles-ci n'appliquent pas toutes la législation de manière uniforme.

2^e partie

Par conséquent, le Service du Médiateur émet la recommandation suivante :

Recommandation 2010/17 :

Régulariser *a posteriori* des situations individuelles de pension, au regard de la disparité des pratiques administratives, des implications économiques et sociales des régularisations, et de la coresponsabilité des intervenants.

Assurer l'uniformisation des dites pratiques.

Améliorer l'information sur les conditions et conséquences des DPPR, notamment par un rappel dans le formulaire de demande signé par le candidat.

Les liens entre état de santé et état administratif

Le Service du Médiateur a eu à connaître un certain nombre de problèmes administratifs liés aux congés de maladie et aux accidents du travail.

Concrètement, il s'agit de la traduction statutaire et administrative d'une situation de santé particulière et de ses implications directes et indirectes.

Il s'agit aussi parfois de la conciliation laborieuse entre l'expertise médicale et juridique et leurs propres jargons.

Dans son rapport 2009, le Médiateur de l'Education nationale française a accordé une attention particulière à ces difficultés. Il évoque notamment la double fragilité des personnels vivant à la fois un état de santé pénible et des situations administratives complexes qui peuvent être à l'origine d'une situation économique et sociale précaire, les liens complexes entre typologies médicales et typologies administratives, la stigmatisation du classement, la généralisation de la mise à la retraite anticipée pour raisons de santé sans développement véritable de possibilités de travail adapté, la multiplication des délais et de leurs modalités de commutation...

Le Gouvernement communautaire propose, à terme, une meilleure prise en compte de la durée réelle des congés de maladies. Il s'agirait d'exclure, partiellement ou totalement, les périodes de congés scolaires des congés de maladie lorsque l'agent n'est plus couvert par un certificat médical. Cette nouvelle pratique administrative pour les personnels définitifs réduirait l'impact des congés de maladie sur le quota de

jours d'absence payés à 100% et sur les périodes suivantes aux pourcentages salariaux dégressifs.

Cette piste de réflexion n'inclut pas les maladies graves et de longue durée, ni les accidents du travail, ni les maladies professionnelles.

Les constats notables de cet exercice sont les suivants :

L'absence de prise en compte d'un congé de maladie dans une procédure disciplinaire et à l'occasion d'un rapport d'inspection

Il semble pertinent de définir des règles particulières aux inspections demandées par le PO lorsque le membre du personnel est en congé de maladie ou est écarté de manière préventive dans l'attente d'une éventuelle sanction disciplinaire.

Il s'agit de respecter les droits de la défense dans le cadre d'une audition contradictoire.

Ce constat est transposable à des positions administratives différentes (exemples : activité de service, disponibilité, congés de maladie, mesure disciplinaire...) aux implications statutaires directes et indirectes différentes pouvant être contradictoires et potentiellement sources de nouveaux conflits.

Une différence entre le préavis théorique et le préavis effectif des personnels ouvriers

Les personnels ouvriers temporaires du réseau de la Communauté française peuvent connaître des difficultés sérieuses lors d'un licenciement lié à une diminution de leur capacité physique établie par la Médecine du Travail.

L'application concrète de l'art. 191 du décret du 12 mai 2004 démontre des difficultés importantes quant à l'établissement : de la période de préavis, au montant de celui-ci, aux documents sociaux de licenciement...

Les personnels ouvriers semblent particulièrement vulnérables à certains licenciements dus à la dégradation de leur état de santé. Il semble injuste qu'un travail pénible, induisant un risque de problèmes physiques majeurs, produise des situations sociales et économiques incertaines.

Une clarification des conditions de contrôle des congés de maladie dans la circulaire 3012 du 8 février 2010

Il s'agit d'un progrès significatif par rapport aux conditions passées du contrôle médical induisant des recours adminis-

tratifs quant à l'établissement d'indus relatifs à la non-conformité de certaines absences liées à ce type de congés. Il paraît essentiel de demander aux directions d'informer leurs personnels à ce propos et de leur rappeler les règles de référence.

La perte de la prime pour l'exercice de fonction supérieure aux agents en congé de maladie pour plus de 10 jours

L'arrêté du 11 septembre 1990 prévoit en son art. 4, cette limite de 10 jours quant au maintien de la prime pour exercice de fonctions supérieures. Vu le régime des congés de maladies prévus dans le décret du 5 juillet 2000 et ses limites strictes (Cf. définition d'un pot maximum de congés de maladie de 182 jours et de modalités de reconstitution de 15 jours maximum par an), vu la non-organisation de certaines épreuves internes liées aux fonctions de promotion et de sélection par la Communauté française induisant une impossibilité de nomination et l'augmentation des faisant-fonction (cf. certains faisant-fonction comptabilisent des anciennetés déterminantes), vu la volonté de mobilité administrative des agents/fonctionnaires, il semble nécessaire de réfléchir à l'opportunité du maintien de cette limite. La limite essentielle à ce constat et sa correction pourrait être de nature budgétaire.

Une entrave à la mobilité des enseignants entre les Communautés

Une enseignante nommée dans l'enseignement libre subventionné de la Communauté flamande veut travailler comme enseignante temporaire dans l'enseignement libre subventionné par la Communauté française et ce en qualité de professeur d'immersion.

L'enseignante demande un congé pour convenances personnelles par rapport à son emploi initial et commence à profes-

ser en Communauté française. Entretemps, vu son état, elle devrait bénéficier d'un congé de maternité et d'allocations y afférents.

Vu sa nouvelle situation professionnelle, son changement d'employeur et de statut, elle ne reçoit rien de la Communauté flamande, ni de sa mutuelle, ni de la Communauté française.

Cette situation reflète un manque normatif au niveau fédéral et une mauvaise information de la réclamante par ses pouvoirs organisateurs et par ses pouvoirs subsidiaires.

En effet, la réclamante ne peut bénéficier des indemnités de maternité telles que spécifiées dans la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnées du 14 juillet 1994 et son arrêté royal d'exécution du 3 juillet 1996. Elle ne peut obtenir l'intervention de sa mutuelle car elle ne peut justifier 120 jours de travail ou assimilés durant les six derniers mois dans le cadre de ses nouvelles fonctions de personnel temporaire.

Cette situation semble en contradiction avec la directive 92/85/Ce relative à la protection de la maternité et était déjà évoquée théoriquement dans l'avis du 10 mai 1996 du Conseil pour l'Égalité des Chances relatif à la protection de la maternité (lacunes et discriminations subsistant dans la législation).

Ce dossier a été l'occasion d'une collaboration novatrice entre notre service et d'autres organisations compétentes pour d'autres matières (le Médiateur fédéral, l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes).

La solution dégagée après analyse des différentes normes a produit un scénario complexe³².

Nous travaillons avec l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes sur une nouvelle proposition de solution

32 La réclamante aurait dû mettre fin à son congé pour convenance personnelle pour retrouver ses droits de personnel statutaire nommé dans le libre subventionné catholique de la Communauté flamande. Il s'agit de l'application des dispositions prévues par la circulaire flamande publiée le 24 septembre 2009 relative aux TBSPA (terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden).

Cette solution supposait également l'interruption de son intérim en immersion dans l'enseignement libre subventionné, l'accord de son PO et l'aval positif de la Communauté française en tant que pouvoir subsidiaire.

De plus, son retour dans son PO initial impliquait une modification des modalités de son remplacement.

On imagine sans peine les implications administratives de son retour après son congé de maternité auprès des différents intervenants, ainsi que les questions relatives à la valorisation de cette période dans ses différentes anciennetés.

Il semble essentiel de sensibiliser tous les intervenants communautaires à l'importance des congés de maternité et à leurs conséquences. Nous nous inscrivons dans la même philosophie que la Cour des comptes qui, dans son 22^{ème} Cahier d'Observations, recommande la prise en compte du congé de maternité de tous les personnels temporaires de l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit subventionné (pp. 105 à 107).

2^e partie

concrète au cas individuel. Etant donné que la réclamante travaille toujours actuellement comme enseignante temporaire en immersion dans un réseau subventionné par la Communauté française, elle compte actuellement les 120 jours de stage nécessaires au bénéfice d'allocations de maternité.

Partant de ce constat, l'Institut a demandé aux autorités fédérales de confirmer cette position, induisant une possibilité de liquidation rétroactive par la mutuelle de la réclamante, des allocations de référence. Cette solution résoudrait le cas concret, mais n'apporte pas de solution structurelle à la thématique. Après avis du Comité de gestion du Service des Indemnités, le Gouvernement fédéral pourrait étendre les dispenses ou les réductions de stage prévues en modifiant les normes fédérales.

Même s'il existe déjà une coopération limitée entre la Communauté française et la Communauté flamande par rapport à des échanges linguistiques sur le territoire de Bruxelles-Capitale, on constate des obstacles organisationnels et de multiples difficultés administratives.

Pour le dossier individuel, nous avons suggéré que les services communautaires avancent les sommes dues sous réserve du remboursement des sommes versées ultérieurement à la réclamante.

De manière plus générale, le Service du Médiateur propose la recommandation suivante :

Recommandation 2010/18 :

Conclure un accord de coopération particulier avec les Communautés flamandes et germano-phones ayant pour objectif de maintenir les acquis des enseignants « native speakers » concernés et ainsi faciliter la mobilité des personnels enseignants.

L'actualisation de notre recommandation AWIPH demandant la mise en œuvre rapide d'une nouvelle norme permettant d'affecter les aides AWIPH et le maintien à l'emploi des enseignants atteints d'un handicap

Il s'agit de lutter contre la mise à la pension prématurée définitive pour raisons de santé s'il n'y a pas de possibilité de travail adapté dans l'année ou pas d'affectation à une mission particulière.

On constate à cet égard une recommandation circonstanciée du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, ainsi qu'une nouvelle recommandation du médiateur de la Région wallonne³³. De plus, un projet de décret est en cours de finalisation pour résoudre cette thématique déjà ancienne.

Les services communautaires en collaboration avec les PO ont développé des solutions transitoires dans l'attente d'une solution décrétale. Les enseignants travaillent comme chargés de missions dans leur établissement en réalisant des tâches prédéfinies. L'enseignant bénéficie de son barème et de la progression de son ancienneté de service et de son ancienneté pécuniaire. Il doit assurer une charge de 38 heures/semaine et une charge annuelle identique à ses collègues faisant partie des personnels administratifs.

Cette thématique a fait l'objet de nombreuses interventions parlementaires dont les dernières³⁴ confirment qu'un projet de décret sera bientôt déposé par le Gouvernement à ce propos.

Actualisation du 11bis

Le paiement des enseignants est fréquemment concerné par l'indûment versé et sa demande de remboursement.

Le secteur est en attente d'une certaine harmonisation quant aux récupérations d'indus et, surtout, l'immunisation de ceux-ci si l'erreur n'est en aucune façon imputable à l'enseignant.

33 Recommandation du Centre concernant certaines formes d'aménagement raisonnable pour le personnel enseignant présentant un handicap en Communauté française.
Recommandation 2010-25 du Médiateur de la Région wallonne : Intégration des personnes handicapées - Adoption de nouvelles normes concernant le personnel de l'enseignement (Rapport 2010, p. 67).

34 Question 226 de Madame Chantal BERTOUILLE du 5 novembre 2010 : réaménagements de carrière des enseignants suite à un handicap - suivi.
Question 243 de Monsieur Alfred GADENNE du 23 novembre 2010 : état des réflexions sur l'intégration des enseignants en situation de handicap.

Il s'agit en définitive de préciser les modalités d'application de l'art. 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

Le Service du Médiateur a formulé une recommandation à ce sujet dès 2004.

Depuis lors, les choses n'ont guère évolué.

Le Médiateur de l'Education Nationale française, confronté à une question similaire, a recommandé pour sa part de réduire la durée de prescription des dettes des agents publics. L'art. 11bis et ses développements font écho à un fil conducteur présent dans l'ensemble de ce chapitre, à savoir : les responsabilités et la responsabilité partagée des différents intervenants administratifs dans la définition des éléments consécutifs de la carrière d'un agent.

Cette recommandation actualisée vise à répondre aux exigences de véracité budgétaire et à délimiter précisément les responsabilités des comptables communautaires.

Cette recommandation s'inscrit dans le cadre de l'art. 7 du décret-programme du 17 décembre 2003 permettant la mise en décharge de créances non recouvrées.

Cette disposition décrétales renvoie à deux notions importantes en comptabilité publique : les irrécouvrables et les annulations.

Vu la nécessité impérieuse de préciser plus avant notre recommandation 2004 demandant la définition de modalités d'application de l'art. 11bis aux nouvelles réalités communautaires, le Service du Médiateur suggère la recommandation actualisée suivante :

Recommandation 2010/19 :

Préciser par arrêté les termes décrets et les modalités d'introduction d'une demande d'application de l'art. 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

Instaurer une instance de recours administratif spécifique.

“ Le paiement des enseignants est fréquemment concerné par l'indûment versé et sa demande de remboursement ”.





L'aide à la jeunesse

Dossiers portant sur l'aide à la jeunesse



Nombre total de dossiers : 24

Demands d'information	2
Réclamations en cours	3
Réclamations refusées	6
Réclamations acceptées	13
non fondées	2
pas de suite réclamant	2
réponse adm. abs./insatisf.	3
fondées	6
Correction totale	0
Correction partielle	3
Correction impossible/refusée	2
Résolution spontanée	1

24 dossiers, dont plus de la moitié relative à des problèmes liés au fonctionnement des services extérieurs (SAJ-SPJ).

Les thématiques ont été assez similaires à celles dont nous avons été précédemment saisis :

- fonctionnement de l'Administration centrale et des services extérieurs (SAJ-SPJ) ;
- relations interpersonnelles entre les agents de l'aide à la jeunesse et les usagers ;
- modalités de placement, contestations et suivi des mesures ;
- questions de motivations des décisions et informations aux usagers aussi bien actives que passives ;
- manque de personnel ;
- ...

Même si l'aide à la jeunesse n'est pas, quantitativement parlant, le secteur le plus important de notre activité, la diversité des situations humaines, leur charge émotionnelle et l'intérêt des questions qu'il suscite en font un domaine d'intervention particulier pour notre service.

Les relevés statistiques modestes s'expliquent en grande partie par le partage de notre compétence avec le Délégué général aux droits de l'enfant qui est chargé de veiller à la sauvegarde de l'intérêt des enfants.

Seules les réclamations portant sur le fonctionnement administratif des services peuvent être traitées par le médiateur, alors que nous sommes fréquemment interpellés pour des problèmes interpersonnels entre usagers et agents de l'aide à la jeunesse.

Mais lorsque ces problèmes interpersonnels débouchent sur des lenteurs ou des erreurs administratives, le médiateur doit s'en saisir. A l'occasion, il est regrettable de constater que des relations difficiles portent préjudice au jeune déjà fragilisé.

En cas de difficultés interpersonnelles et lorsque la collaboration n'est plus réalisable entre les personnes, il est possible de changer d'intervenant. Les motifs d'une telle demande doivent bien entendu être sérieux. Toutefois, en raison du manque de personnel, cela s'avère compliqué dans la pratique.

Parmi les dossiers, demandes d'information et appels téléphoniques qui nous sont parvenus et même si leur nombre est très insignifiant au regard de la masse des dossiers traités par les différents services de l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, nous avons constaté des dysfonctionnements persistants, aussi bien au niveau de l'Administration centrale que de ses services extérieurs que sont les SAJ (Services d'Aide à la Jeunesse) et SPJ (Services de Protection de la Jeunesse).

Force est de constater que les problèmes entre citoyens et services administratifs proviennent souvent de malentendus quant à des décisions prises à leur égard. Des flous subsistent, des incompréhensions se renforcent et des contestations apparaissent ; contestations qui à notre estime pourraient être évitées si les citoyens étaient mieux informés, permettant ainsi de se sentir plus en confiance et en sécurité.

Le délai de traitement des dossiers et l'application de certaines mesures par les services extérieurs font également l'objet de mécontentements manifestés auprès de notre service.

Ainsi, le principe de continuité du service public est mis à mal lorsqu'un employé ou un délégué est absent sans qu'il soit pourvu à son remplacement, empêchant ainsi le suivi de dossiers sensibles nécessitant une attention constante. De même, certains dossiers sont laissés en attente ne faisant l'objet d'aucune démarche ; leurs délégués estimant qu'il n'y a pas d'urgence ou encore que les centres sont engorgés, qu'aucune place n'est disponible et qu'il faut dès lors attendre, laissant ainsi en suspens l'application de mesures décidées par le Juge de la Jeunesse.



Dossier 2010/656

**Circulez,
'y a rien à voir...**

Monsieur S. dont la fille est suivie par un SPJ saisit le médiateur suite à l'absence de mise en œuvre des mesures décidées par le Tribunal. Trois mois après la décision de celui-ci, aucune mesure n'est prise

par le SPJ malgré les diverses démarches de Monsieur S. et de son avocat. Le médiateur s'adresse alors au SPJ, non sans difficulté, la directrice et la déléguée en charge du dossier étant injoignables.

Le Service du Médiateur insistant, la directrice se manifeste enfin par téléphone, témoignant d'une grande réticence et exprimant qu'elle considère la réponse à apporter au Service du Médiateur comme une charge de travail supplémentaire ne revêtant au surplus aucune urgence.

Suite à plusieurs rappels, une réponse nous est enfin adressée, évoquant le secret professionnel pour ne pas répondre plus amplement à nos demandes.

Le médiateur rappelle alors à la directrice du SPJ que le secret professionnel d'un agent d'un service public de la Communauté française peut être levé par le médiateur³⁵, que la médiation n'est pas facultative pour les services administratifs de la Communauté française et demande qu'une réponse soit apportée dans les plus brefs délais.

Elle ne nous est pas encore parvenue...



Dossier 2010-387

**Une attestation
à 1.500 €**

En 2008, Monsieur et Madame P. sont devenus famille d'accueil de leur petit-fils C., sans frais et sous la supervision du SAJ. En décembre 2009, le couple est convoqué au SAJ suite à la demande du papa

de récupérer son fils chez lui. La situation ayant évolué positivement, la demande est reçue favorablement et un programme d'aide est établi.

Par ailleurs, Monsieur et Madame P. ont souhaité, pour des raisons fiscales, que le changement de domicile ne soit effectif qu'au 2 janvier 2010 alors que C. repartait chez son père dès les vacances de Noël.

Ce changement de domicile à la date du 2 janvier 2010 doit permettre aux grands-parents de pouvoir déduire fiscalement la charge de leur petit-fils puisque la réglementation fiscale requiert que les personnes fiscalement à charge fassent partie du ménage au 1^{er} janvier de l'exercice d'imposition.

Pour l'exercice d'imposition 2010 (revenus 2009), il faut donc que C. soit domicilié chez eux au 1^{er} janvier 2010.

Monsieur et Madame P. ayant pourvu à l'entretien de C. pendant toute l'année 2009, cette demande recueille l'aval de tous et est actée dans l'accord du SAJ de décembre 2009.

Or, Monsieur P. apprend par sa commune que le changement a été opéré le 30 décembre suite à une demande formulée par fax par le SAJ !

Cette initiative, qui ne respecte pas les termes de l'accord intervenu, ayant pour conséquence une perte fiscale d'environ 1.500 € pour le couple P., celui-ci fait part de son mécontentement dans un courrier adressé à la conseillère. Celle-ci répond que pendant sa période de congé, le père de C. a demandé au SAJ de délivrer une attestation à l'administration communale certifiant que l'intéressé avait réintégré le domicile paternel.

35 Article 19 § 2 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française.

2^e partie

L'attestation demandée a été envoyée par le SAJ à la commune suite à une information donnée par la déléguée de permanence, information erronée selon laquelle l'enfant devait être inscrit au 1^{er} janvier de l'année concernée pour être considéré fiscalement à leur charge.

Ceci est exact pour l'exercice d'imposition 2009 (revenus 2008) mais pas pour l'exercice d'imposition 2010 (revenus 2009). La déléguée de permanence et la conseillère ont confondu période imposable (année de perception des revenus) et exercice d'imposition (année de déclaration des revenus).

Sur l'intervention du Service du Médiateur, l'Administration affirme qu'il n'est pas légalement nécessaire que l'enfant soit domicilié dans la famille d'accueil pour que celle-ci puisse prétendre au bénéfice de la majoration de la quotité du revenu exempté d'impôt en raison d'enfant à charge. Il suffit que la famille d'accueil puisse démontrer que la garde de l'enfant lui est confiée et qu'il réside effectivement chez eux au 1^{er} janvier de l'exercice d'imposition.

Mais C. ne réside plus chez ses grands-parents depuis le 19 décembre 2009, ce qui empêche toute déduction pour enfant à charge.

Pour pouvoir en bénéficier, il aurait fallu qu'il soit acté dans le dernier procès-verbal du SAJ que l'accueil prenait fin au 2 janvier 2010, ce qui n'a malheureusement pas été le cas.

L'Administration considère qu'il appartient à M. et Mme P. de s'entendre avec le père de C. pour contribution à la perte fiscale engendrée.

Au cours de cet exercice nous avons eu à traiter d'une problématique nouvelle, celle de la déduction des allocations familiales du montant des frais versés dans le cadre d'un placement en famille d'accueil. Deux niveaux de pouvoir sont concernés : l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse de la Communauté française et l'Office national des Allocations familiales des Travailleurs salariés (ONAFATS), relevant de l'Etat fédéral.

Le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse prévoit plusieurs mesures d'hébergement lorsqu'il s'avère nécessaire d'éloigner un jeune en difficulté de son milieu familial. Parmi ces mesures figure le placement dans une famille d'accueil qui

peut être décidé par un conseiller (SAJ) ou un directeur de l'aide à la jeunesse (SPJ), ou encore par le tribunal de la jeunesse. Ce placement peut faire l'objet d'un encadrement par un service de placement familial, autrement dit d'une guidance pédagogique et sociale. Si l'instance de décision décide de confier un jeune avec frais, le placement s'accompagne d'une aide financière de la Communauté française sous la forme d'une subvention journalière.

Les montants perçus par les familles d'accueil au titre d'allocations familiales pour le jeune pris en charge sont fort variables en ce qu'ils dépendent, en application de la législation fédérale concernée, de facteurs liés aux caractéristiques propres tant de la famille d'accueil que du jeune. Ces montants peuvent fortement varier³⁶ et le montant perçu pour les autres enfants du ménage peut en être modifié.

Afin de préserver l'égalité dans les sommes attribuées aux familles pour couvrir la prise en charge des jeunes, la Communauté française a maintenu le principe de la déduction des allocations familiales, du montant de la subvention, selon l'art. 52 § 2 de l'arrêté de l'exécutif du 7 décembre 1987³⁷.

En attendant que la caisse d'allocations familiales établisse le montant exact à verser à la famille d'accueil pour le jeune placé, l'Administration de la Communauté française déduit un montant du subside et procède à une récupération forfaitaire mensuelle.

Des régularisations sont opérées lorsque le montant exact est communiqué, régularisations pouvant atteindre des sommes considérables en raison non seulement de la longueur du délai écoulé avant la fixation du montant, mais également du faible montant du forfait prélevé. En principe, les montants doivent être communiqués trimestriellement à la Communauté française par la caisse d'allocations familiales.

Le dossier de Monsieur X. (dossier 2010/434), devenu famille d'accueil de ses deux petites-filles et pour lesquelles une régularisation a été opérée sept ans après le début de leur prise en charge est un exemple frappant de la complexité du système mis en œuvre.

36 D'un cas à l'autre, non seulement en fonction de la catégorie socioprofessionnelle de l'attributaire mais également du rang qu'occupe le jeune dans la famille d'accueil.

37 Arrêté de l'exécutif relatif à l'agrément et l'octroi de subventions aux personnes et services assurant des mesures d'encadrement pour la protection de la jeunesse.

En 2004 déjà, la Cour des comptes³⁸ faisait observer au Parlement de la Communauté française, la complexe mise en œuvre du principe de la déduction des allocations familiales du montant des subsides. Cette même Cour constatait qu'un tel système nécessite une communication rigoureuse entre ces deux services, un échange d'informations optimal ainsi qu'une gestion comptable précise de l'ensemble des opérations financières concernées.

En réponse à la Cour des comptes et en raison de la complexité du système de déduction des allocations familiales entraînant des retards de paiement et pénalisant ainsi les familles, la ministre alors en charge de l'aide à la jeunesse ne proposait qu'une simplification du mode de calcul. Toutefois, aucun suivi n'a été à ce jour apporté à cette proposition.



Dossier 2010/434

A vous de faire le calcul ; on vous l'a dit il y a sept ans

Monsieur X. s'est vu conférer en 2002, sous la supervision d'un SAJ, le statut de famille d'accueil avec frais de ses deux petites-filles suite au décès de leur mère. En 2009, Monsieur X. apprend que les sommes

jusqu'à cette date allouées au titre de famille d'accueil étaient trop élevées et qu'un trop perçu de 5.122,90 € devait par conséquent être remboursé à la Communauté française dans un délai de 30 jours.

L'intéressé s'adresse alors au SAJ concerné, puis au ministre en charge à l'époque de l'aide à la jeunesse qui demande à son administration de lui répondre directement.

Dans sa réponse, l'Administration rappelle le principe du système et de la déduction opérée, situation qu'il n'était pas sans ignorer puisqu'un courrier l'en avertissant lui avait été envoyé... 7ans auparavant ! Tout en reconnaissant que l'adaptation des montants aurait dû intervenir plus tôt, l'Administration lui reproche de ne pas avoir attiré l'attention des Services de l'Aide à la Jeunesse sur l'inadéquation entre les sommes versées par sa caisse d'allocations et les retenues opérées sur les subventions. Autrement dit, il appartenait à Monsieur X. de suppléer les Services de l'Aide à la Jeunesse, ainsi que sa caisse d'allocations afin d'éviter autant que faire se peut la situation rencontrée.

Afin d'atténuer le problème financier rencontré par Monsieur X., le service comptable de l'aide à la jeunesse a procédé à un ajustement des montants en effectuant des prélèvements sur les subsides alloués à l'intéressé de sorte qu'une somme de 2.989,65 € soit encore due à la Communauté française ; l'accueil ayant à cette date pris fin.

Après une réponse jugée insatisfaisante, Monsieur X. s'adresse alors au médiateur qui interpelle l'Administration.

*Celle-ci répond que son rôle est de faire appliquer aussi correctement que possible les dispositions réglementaires, mais que cet objectif est difficile à atteindre si toutes les parties ne collaborent pas. Or selon elle, aucune des parties n'a rempli son rôle en l'es-
pèce. Implicitement, elle reconnaît un défaut de coordination entre plusieurs niveaux de pouvoir.*

Même si les Services de l'Aide à la Jeunesse ne peuvent eux-mêmes procéder au recalcul mensuel des allocations familiales, vu le nombre de dossiers qu'ils ont à leur charge, le médiateur estime inconcevable de demander à l'usager d'effectuer lui-même ce travail et de le pénaliser à défaut.

Telle est la raison pour laquelle le Service du Médiateur a recommandé l'annulation pure et simple de la somme due par Monsieur X.

Afin que ce problème ne se rencontre plus à l'avenir, le médiateur a demandé à l'Administration de lui faire part de pistes de solution envisageables pour améliorer l'échange d'information entre les caisses d'allocations familiales et la Communauté française et, de manière générale, le fonctionnement d'un tel système.

La recommandation visant l'annulation pure et simple de la somme due par Monsieur X. n'a pas été reçue par l'Administration. La maigre consolation que Monsieur X. a obtenu est un très large étalement du remboursement.

Quant au fonctionnement du système, suite à de nombreuses réflexions au sein du secteur de l'aide à la jeunesse et s'appuyant sur l'observation de la Cour des Comptes, l'Administration nous a fait part d'un projet de modification du calcul des allocations familiales en cours de réalisation.

38 Parlement de la Communauté française, session 2004-2005, 161^{ème} Cahier d'Observations de la Cour des comptes, 20 décembre 2004.



Les autres dossiers relevant d'une compétence de la Communauté française

Dossiers portant sur les autres matières Communauté française



Nombre total de dossiers : 76

Demandes d'information	15
Réclamations en cours	4
Réclamations refusées	33
Réclamations acceptées	24
non fondées	5
pas de suite réclamant	1
réponse adm. abs./insatisf.	2
fondées	16
Correction totale	6
Correction partielle	6
Correction impossible/refusée	2
Résolution spontanée	2

A côté des grandes thématiques détaillées précédemment, 76 dossiers relevant de la compétence de la Communauté française ont également été traités par le médiateur.

Ces dossiers se répartissent comme suit :

L'audiovisuel (y compris ce qui concerne la RTBF) : 24 dossiers ont été traités dont 22 relatifs à la RTBF sur le contenu des programmes, le traitement journalistique, le passage à la TNT, le télétexte, le jeu internet de la RTBF...

Les relations internationales (y compris ce qui concerne la WBI) : 11 réclamations portant pour la plupart sur des problèmes de subsides-dotations, de manque de motivation quant à un refus de dossiers, mais également des problèmes de bourses de voyage ou de procédure de recrutement par la WBI.

Le sport : 9 dossiers relatif à l'organisation, au coût des stages, aux « chèques sport », à des difficultés administratives avec l'ADEPS...

L'administration et la fonction publique : 8 dossiers portant entre autre sur l'accès aux documents administratifs (CADA), sur le respect d'une décision d'annulation du Conseil d'Etat par rapport à un retrait de nomination induisant le maintien de l'intéressé dans sa fonction administrative initiale, sur la régularité des critères de sélection. Certains dossiers ont fait l'objet d'un renvoi à la Médiation interne du Ministère (harcèlement).

La petite enfance (y compris ce qui concerne l'ONE) : 4 réclamations relatives généralement à des problèmes liés à la place d'accueil.

La culture : 4 dossiers concernant des problèmes de subsides-dotations et de reconnaissance.

La santé : 4 dossiers portant sur des contrôles en milieu scolaire suite à la détection d'une affection contagieuse ou d'une épidémie de poux, mais également sur la diffusion d'une publicité pour la prévention du SIDA.

L'infrastructure : 2 dossiers relatifs au plan d'investissement pour les implantations et à l'entretien d'infrastructures scolaires.

La recherche scientifique : 2 dossiers concernant un problème d'investissement par rapport à un projet et un problème de bonne administration.

La politique de jeunesse et l'éducation permanente : 1 dossier relatif à un problème de subsides-dotations.

Le remboursement de 50% du montant des abonnements scolaires : 7 dossiers. Le service de la Communauté concerné est le Secrétariat général. Dans ces dossiers, la responsabilité du Ministère n'a pas été engagée : il s'agissait, dans tous les cas, d'un litige entre l'étudiant et la STIB qui refusait d'appliquer directement la réduction de 50%, en raison du non-respect par l'abonné de la procédure prévue.



Les dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé

La mission du Service du Médiateur (telle que définie à l'article 3 du décret du 20 juin 2002) consiste à traiter les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs de la Communauté dans leurs relations avec les administrés.

Pourtant, les statistiques montrent, comme lors des exercices précédents, qu'un nombre significatif des demandes qui nous parviennent n'entre pas dans ce cadre.

Il s'agit de demandes d'information et de réclamations relatives à d'autres niveaux de pouvoir ou à des litiges de droit privé.

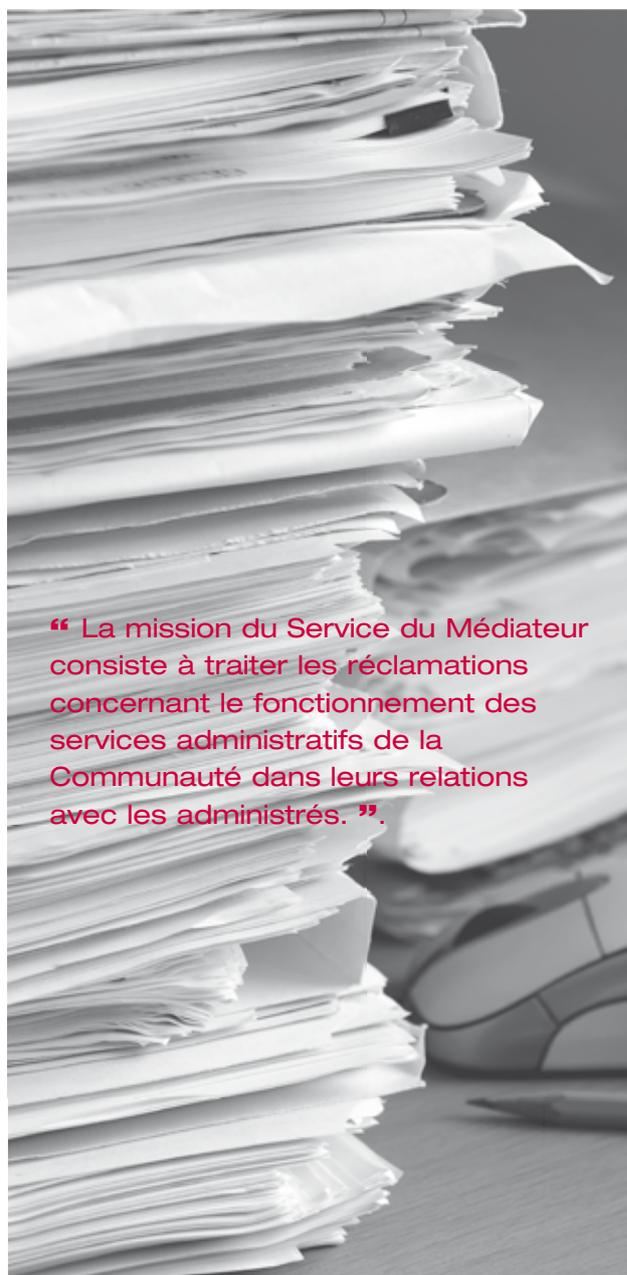
Elles se répartissent comme suit :



Nombre total de dossiers : 92

Demandes d'information	26
Réclamations en cours	8
Réclamations refusées	58

Administrations fédérales : 21 dossiers
Région wallonne: 11 dossiers
Région de Bruxelles-Capitale : 2 dossiers
Région flamande : 1 dossier
Provinces : 1 dossier
Communes : 10 dossiers
Autres organismes : 9 dossiers
Litiges de droit privé : 29 dossiers
Autres pays : 8 dossiers



“ La mission du Service du Médiateur consiste à traiter les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs de la Communauté dans leurs relations avec les administrés. ”.

3^{ème} PARTIE

Préparer l'avenir





Un service fusionné

La fusion du Service du Médiateur de la Communauté française et de son homologue de la Région wallonne en une seule entité a fait successivement l'objet d'une déclaration de politique communautaire et régionale et d'une double et unanime résolution parlementaire.

Elle est désormais inscrite dans un accord de coopération entre les deux Gouvernements, entériné par les Parlements des deux entités.

Pas à pas, le mouvement progresse, l'objectif se rapproche.

Techniquement, la chose n'est pas simple et constitue même une première du genre : un service fonctionnellement autonome, dépendant organiquement de deux assemblées souveraines. La volonté de simplification passe parfois par des détours audacieux.

L'objectif vaut précisément le détour : ce qui est souhaitable, souhaité et en voie de réalisation, c'est un service unique et donc identifiable sans hésitation au regard de compétences administratives, aux découpages parfois déroutants et méconnus du citoyen ; un service qui soit connu de tous, aisément accessible en Wallonie comme à Bruxelles, géographiquement proche des Administrations à l'égard - et avec le concours - desquelles il exerce sa mission.

Dans la vie de tous les jours, le citoyen se préoccupe peu d'identifier l'autorité administrative compétente : s'agissant de son parcours formatif par exemple, il ne se soucie guère de la distinction entre l'enseignement (Communauté française) et la formation professionnelle qu'il va suivre, suit ou a suivie (Région wallonne), entre le choix de s'inscrire dans une école (Communauté française) et l'organisation du transport scolaire qui pourra l'y conduire (Région wallonne), entre l'agrément comme accueillant d'enfants (Communauté française) et la formation qui le conditionne (Région wallonne), entre la reconnaissance et le subventionnement d'un club sportif

(Communauté française) et le financement des infrastructures dans lesquelles se déroule ses activités (Région wallonne)...

De ce point de vue, la fusion sera donc bien utile à l'utilisateur : en cas de besoin, il n'y aura plus qu'un médiateur à saisir. Outre cela, les dossiers de médiation intéressant communément les Administrations des deux entités seront traités de manière plus commode et par conséquent plus efficace.

A plus long terme, il serait souhaitable - en particulier pour des raisons d'égalité entre citoyens de l'espace francophone - que la Commission communautaire française de Bruxelles (COCOF), qui, à l'instar de la Région wallonne, exerce dans la Région-capitale des compétences notamment transférées de la Communauté française, puisse s'associer à l'accord de coopération, ce que celui-ci a d'ailleurs fort opportunément et expressément prévu.

Faisant écho à notre homologue wallon, nous nous réjouissons de la fusion prochaine, tout en étant conscients des défis à relever et des innovations à apporter.

Quoi de plus utile et salutaire pour un service d'ombudsman que de remettre en question son propre fonctionnement, ses pratiques et son organisation ?

Cette perspective, entièrement orientée vers le triple service rendu aux citoyens, aux Administrations et aux responsables politiques, est donc perçue comme mobilisatrice.

Elle est une étape supplémentaire dans le processus de maturité du Service du Médiateur, institution qui, à sept ans, vient d'atteindre l'âge de raison.

Des inconnues encore, dont notamment : la date de la fusion effective (probablement avant la fin 2011) et... le nom de la future institution !



Pistes de réflexions, pistes d'actions

Une démarche certificative

Après quinze années de fonctionnement (deux fois plus que notre institution), notre service frère de la Région wallonne s'est engagé dans une démarche de certification ISO. Il a obtenu ce label il y a environ un an.

La fusion entre les deux services sera l'occasion pour nous de nous inscrire dans ce processus, que nous considérons comme intéressant et valorisant.

Il nous paraît en outre naturel de nous imposer volontairement des contraintes que plusieurs services administratifs ont ressenties comme nécessaires.

Une démarche perçue comme propre à renforcer la confiance et le crédit du service, tant vis-à-vis de ses partenaires que des usagers.

Un Code de bonne conduite administrative

Un essai de grille de lecture du fonctionnement de l'Administration basée sur les « principes de bonne administration » a été tenté et présenté dans les deux derniers rapports du Service du Médiateur. Il est intéressant, mais non encore tout à fait probant, essentiellement d'ailleurs au niveau du relevé statistique.

C'est un outil que nous pensons toutefois nécessaire à l'objectivation des constats de fonctionnements « appropriés » ou « inappropriés et à corriger », à l'instar de ce qu'ont adopté les médiateurs européen et fédéral.

Nous souhaitons en poursuivre l'amélioration.

Dans notre rapport 2008, nous soulignons l'exemple extrêmement abouti venu de l'Europe, où, à l'initiative du Médiateur européen, un « code de bonne conduite administrative » a été approuvé en septembre 2001 par une résolution du Parlement européen, avec vocation constitutionnelle (partie II du *Traité établissant une Constitution pour l'Europe*).

Voici ce qu'en dit le Médiateur Européen³⁹ :

« Le Code européen de bonne conduite administrative est un instrument vital pour le médiateur dans l'exercice de la dualité de son rôle. Le médiateur utilise le Code lorsqu'il examine s'il y a eu mauvaise administration, s'appuyant ainsi sur ses dispositions dans sa fonction de contrôle. Mais le Code sert également de guide et de ressource pour les fonctionnaires, encourageant les standards les plus élevés en matière d'administration. Les citoyens européens ne méritent pas moins. Le droit à la bonne administration par les institutions et organes de l'Union européenne est un droit fondamental, selon l'art. 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union. Le Code explique aux citoyens ce que signifie ce droit en pratique et ce qu'ils peuvent attendre, concrètement, de l'Administration européenne. »

Ajoutons qu'un tout récent sondage portant sur la Charte précitée, commandé par le Médiateur et le Parlement européens, indique notamment qu'un tiers des citoyens européens interrogés ont répondu que le droit à la bonne administration était, selon eux, le droit le plus important parmi ces droits fondamentaux. Seul le droit de circuler et de séjourner librement dans l'Union a obtenu un score supérieur.

39 www.ombudsman.europa.eu/fr/resources/code.faces

Nous pensons qu'il serait intéressant de pousser cette réflexion en partenariat avec l'Administration, et d'ouvrir le débat au niveau parlementaire : l'objectif ultime pourrait être l'adoption du Code de bonne conduite administrative européen, puisqu'il décrit de la manière la plus large et la plus consensuelle qui soit le référentiel de conduite d'une Administration moderne dans un Etat de droit en Europe aujourd'hui.

Ce sujet de réflexion concerne bien évidemment aussi nos homologues médiateurs parlementaires, qui, comme nous le rappelions, s'étaient lancés sur la piste d'un référentiel propre avant la création et l'adoption du Code européen. Nous avons suivi leur exemple.

Mais l'adoption d'un référentiel commun nous paraît être une piste de bon sens, car les administrés sont simultanément ou successivement usagers des Administrations européennes, fédérales, de la Communauté française ou de la Région wallonne...

Les usagers ne peuvent-ils légitimement se référer aux mêmes référentiels qualitatifs de prestation des uns et des autres ? Et n'ont-ils pas, le cas échéant, les mêmes devoirs à leur égard ?

Une telle solution serait par ailleurs une forme de simplification administrative : un seul référentiel clair et connu de tous, dont il serait en outre largement plus commode d'assurer la notoriété et la promotion.

De l'effet suspensif de la saisine du Service du Médiateur

A l'instar des autres services de médiation institutionnelle, notre service est confronté aux délais de recours extrêmement brefs laissés à l'administré pour aller en recours d'une décision administrative. Que ce soit par un recours administratif interne organisé ou un recours externe (Conseil d'Etat). Dans un certain nombre de cas, cela rend peu praticable la médiation voulue par le Législateur.

“ L'adoption d'un référentiel commun nous paraît être une piste de bon sens, car les administrés sont simultanément ou successivement usagers des Administrations européennes, fédérales, de la Communauté française ou de la Région wallonne... ”.



3^e partie

L'adoption de la loi du 21 février 2005 ayant introduit la médiation dans le Code judiciaire fut pour nous l'occasion de relever, dans notre rapport 2006, tout à la fois cet écueil d'ordre général et les solutions qu'y apportait ladite loi pour les matières et le type de médiation (entre personnes de droit privé) qu'elle concerne : suspension de la prescription du droit d'action par le recours à la médiation, voire par la proposition d'y recourir dans l'attente de l'assentiment de l'autre partie, suspension des délais de la procédure déjà engagée par une demande commune de recourir à la médiation...

Le dernier rapport du Médiateur de la Région wallonne fait également référence à cette problématique, sur le terrain plus restreint des recours à l'Administration. Il relève qu'il est connexe à la question de la légitimité de l'intervention du médiateur lorsqu'un recours administratif est pendante.

Des experts renommés en droit administratifs se sont penchés sur ces questions et reconnaissent la difficulté et l'intérêt d'y trouver une solution. Certaines pistes ont été ébauchées, notamment à l'occasion d'un récent colloque organisé par le Médiateur fédéral.

La réflexion doit se poursuivre, afin de donner à la médiation toute sa dimension recherchée de mode alternatif de résolution du conflit.

La communication avec l'Administration : voie électronique et correspondants

Avec le Ministère, les modes de communication sont régis par un protocole d'accord. Celui-ci, pas toujours respecté en particulier au niveau des délais, doit évoluer. Il devrait notamment faire place, y compris pour les échanges formalisés, au mode de communication électronique qui économise temps, argent et « paperasses ».

En lui-même, ce sujet offre un excellent chantier de coopération entre le Service du Médiateur et l'Administration qui s'est pour sa part engagée depuis plusieurs années dans la voie de la simplification administrative (qualifiée de prioritaire et renouvelée dans un plan 2010-2014), de la responsabilisation de ses agents et du développement durable.

Une proposition de révision de notre protocole d'accord avec le Ministère a donc été faite en ce sens, dont nous attendons surtout qu'elle réduira les délais de traitement des dossiers, en

particulier lorsqu'ils impliquent une pluralité de départements ministériels ou des directions déconcentrées du Ministère, tout en garantissant le maintien, pour ce dernier, d'une vue générale des dossiers de médiation.

Nous espérons que cette proposition pourra être prochainement mise en pratique, comme le laisse présager l'accueil favorable qui a été réservé à la présentation de ses objectifs.

Celle-ci suggère par ailleurs d'identifier des correspondants du Service du Médiateur au sein des administrations générales et des directions et des services les plus sollicités par la médiation.

Notoriété accrue du Service du Médiateur auprès des écoles : une collaboration avec l'AGERS, qui devrait en inspirer d'autres

Le bon usage et les meilleures chances de succès de la médiation passent par une meilleure connaissance de l'institution qui en est chargée.

Les établissements d'enseignement de la Communauté sont autant de services administratifs susceptibles de faire l'objet d'une demande de médiation.

Or, les chefs d'établissements évoluent dans une sphère où œuvrent un grand nombre d'intervenants extérieurs : CPMS, CPSE, Services d'Aide à la Jeunesse, médiateurs scolaires, équipes mobiles, Inspection...

A l'occasion de difficultés rencontrées dans leur établissement, il est compréhensible qu'ils éprouvent parfois quelques difficultés à départager les compétences et les éventuelles interactions entre ces intervenants, voire même à en accepter de bonne grâce les interventions, quelquefois d'ailleurs inutilement concurrentes.

Lors de celles qu'il est amené à faire auprès des établissements, le Service du Médiateur prend grand soin de présenter la nature de l'institution et le cadre de sa mission d'ombudsman. Certaines contraintes, voire certaines urgences, ne permettent pas toujours de le faire de manière optimale.

C'est pourquoi, à l'occasion d'une rencontre du Service du Médiateur avec le Service général de l'Enseignement organisé par la Communauté française, a pris corps l'idée d'une circulaire, éventuellement éditée sous la forme d'un vade-mecum pour les chefs d'établissement, qui rassemblerait, actualiserait

et compléterait l'information éparse déjà diffusée sur ces intervenants extérieurs et, pour la première fois, leur présenterait le Service du Médiateur indépendamment et préalablement à toute intervention.

Nous voyons dans cette initiative, encore à concrétiser, tout à la fois une occasion de partenariat avec l'Administration et une bonne pratique administrative.

Nous pensons qu'elle pourrait inspirer d'autres partenariats du même ordre, dans d'autres secteurs couverts par l'Administration de la Communauté française.

Mais aussi, dans le domaine de l'enseignement, avec d'autres réseaux : si leurs établissements scolaires ne sont pas des services administratifs, en revanche les membres de leurs personnels et les élèves et étudiants qui les fréquentent sont autant d'usagers des services administratifs de la Communauté française.



“ Les établissements d'enseignement de la Communauté sont autant de services administratifs susceptibles de faire l'objet d'une demande de médiation ”.

4^{ème} PARTIE

Recommandations





Le récapitulatif des recommandations 2010

Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Recommandation 2010/1 :

Confier la mission d'analyse des parcours scolaires étrangers à un plus grand nombre d'agents spécialisés afin de permettre :

- un traitement des dossiers plus rapide ;
- une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires étrangers ;
- le développement d'un réseau de correspondants étrangers.

Développement pp.32 à 34.

Recommandation 2010/2 :

Veiller à une actualisation régulière, complète et chronologique des éléments du dossier d'équivalence figurant sur le site internet qui permet de suivre l'évolution du dossier, en indiquant la date d'introduction des informations.

Développement pp.34 et 36.

Recommandation 2010/3 :

Motiver plus précisément les décisions d'équivalence partielles, et utiliser un langage clair et accessible à tous. Mentionner le cas échéant par quelle(s) voie(s) le demandeur pourra compléter son cursus et identifier une personne de contact.

Développement p.36.

4^e partie**Les allocations d'études****Recommandation 2010/4 :**

Renforcer le personnel du Bureau de Bruxelles-Brabant wallon, pour le doter d'une cellule communication composée d'un ou plusieurs agents chargés exclusivement de répondre aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques. Dans cette attente : mentionner clairement qu'il n'est pas possible de joindre par téléphone un agent traitant du Bureau de Bruxelles-Brabant wallon, le numéro indiqué permettant seulement d'accéder à un répondeur automatique délivrant certaines informations.

Développement pp.40 et 41.

Recommandation 2010/5 :

Affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983.

Développement p.41.

Recommandation 2010/6 :

Mentionner l'existence du Service du Médiateur et ses coordonnées sur tous les supports destinés au public, en ce compris internet.

Développement pp.41 et 42.

Recommandation 2010/7 :

Mener une réflexion sur l'adaptation des règles d'octroi des allocations et prêts d'études aux nouvelles réalités sociologiques et familiales, ainsi qu'en fonction des différentes sources de revenus.

Développement pp.43 et 44.

Les relations scolaires

Recommandation 2010/8 :

Insister auprès des chefs d'établissement, des pouvoirs organisateurs et de leurs fédérations, sur l'obligation de notifier le refus d'inscription par l'attestation prescrite et de faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en cas de manque de places disponibles.

Le Gouvernement et le Parlement sont invités à se pencher sur l'opportunité d'établir une sanction spécifique à l'encontre des établissements qui ne respectent pas ces obligations.

Développement pp.45 et 46.

Recommandation 2010/9 :

Inviter la Commission de pilotage propre au Réseau de la Communauté française et le ministre compétent à renforcer leur vigilance quant à la conformité des projets d'établissement aux règles prescrites.

Développement pp.46 à 48.

Recommandation 2010/10 :

Informier dès avant l'inscription les candidats à tout cursus de l'enseignement supérieur des débouchés auxquelles conduisent les études et des éventuelles conditions d'accès à la profession.

Développement pp.48 à 50.

Recommandation 2010/11 :

Revoir les modalités d'introduction des demandes d'extraits de registre (« duplicata » de diplôme) afin d'éviter que l'utilisateur procède à de multiples envois qui retardent considérablement la procédure.

Prévoir à cette fin un numéro de télécopie destiné exclusivement à ce type de demande.

Développement pp.50 et 51.

4^e partie**Recommandation 2010/12 :**

Informez activement le candidat à une épreuve du jury de la possibilité d'obtenir une copie de son épreuve et de la possibilité de demander un entretien avec le ou les correcteurs ou membres du jury.

Développement p.52.

Les personnels de l'enseignement**Recommandation 2010/13 :**

Étendez les missions de la Commission d'assimilation du diplôme d'ingénieur technicien de l'enseignement de promotion sociale à celui de l'enseignement de plein exercice.

Développement p.63.

Recommandation 2010/14 :

Permettre, après avis de la Commission des titres B, aux enseignants concernés d'être réintégrés aux temporaires prioritaires.

A défaut, adopter un décret modifiant la liste des titres relatifs à la fonction de professeur d'informatique dans l'enseignement de promotion sociale de l'enseignement officiel subventionné.

Développement p.63.

Recommandation 2010/15 :

Réaliser l'inventaire des formations « internes » à organiser et des appels à candidatures à faire conformément aux échéances prévues dans les normes communautaires.

Développement p.64.



Recommandation 2010/16 :

Relever de manière exhaustive les différentes sortes de visas communautaires en déterminant clairement leurs portées respectives, afin de clarifier les droits et les obligations de l'ensemble des partenaires.

Développement p.64.



Recommandation 2010/17 :

Régulariser a posteriori des situations individuelles de pension, au regard de la disparité des pratiques administratives, des implications économiques et sociales des régularisations, et de la coresponsabilité des intervenants.

Assurer l'uniformisation des dites pratiques.

Améliorer l'information sur les conditions et conséquences des DPPR, notamment par un rappel dans le formulaire de demande signé par le candidat.

Développement pp.65 et 66.



Recommandation 2010/18 :

Conclure un accord de coopération particulier avec les Communautés flamandes et germanophones ayant pour objectif de maintenir les acquis des enseignants « native speakers » concernés et ainsi faciliter la mobilité des personnels enseignants.

Développement pp.67 et 68.



Recommandation 2010/19 :

Préciser par arrêté les termes décrétaux et les modalités d'introduction d'une demande d'application de l'art. 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

Instaurer une instance de recours administratif spécifique.

Développement pp.68 et 69.



Le tableau des recommandations de 2004 à 2009

Note :

Du présent tableau, ont été ôtées les recommandations visant le Service du Médiateur lui-même et qui portaient sur le décret du 20 juin 2002 : l'accord de coopération portant sur la fusion des Services des Médiateurs incite en effet à mettre ces questions de côté, au moins provisoirement.

D'autres recommandations générales visant le Service du Médiateur mais portant sur d'autres textes (par exemple, l'arrêté du Gouvernement du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie des membres du personnel des Services du Gouvernement de la Communauté française et de certains Organismes d'Intérêt public) sont en revanche reprises.

Ont également été ôtées les recommandations portant sur la Commission d'Homologation, désormais dissoute.

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

Recommandations visant le Service du Médiateur

Recommandation 2006/1	Supprimer, dans le Code de déontologie de l'Administration, la restriction quant à la mention dans toute correspondance administrative du Service du Médiateur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113. <i>Rapport 2008</i> , p.18.	Reste d'actualité.	Non-respect de l'art. 3 du décret instaurant le Service du Médiateur. Importance de favoriser la notoriété du service.
Recommandation 2006/2	Suspendre les délais de recours pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.23. <i>Rapport 2008</i> , p.30.	Reste d'actualité.	

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

Recommandations générales

RG 2004/6	Accuser 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.
RG 2004/7	Supprimer les 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 (cf. 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. Des campagnes d'information ont largement contribué à la notoriété du téléphone vert. Entretien cette notoriété.
RG 2004/9	Evaluer les besoins de certains services du Ministère en termes de personnel et outils informatiques.	<i>Rapport 2004</i> , p.179. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation avec commentaire, p.23, développement p.47, p.108, p.113.	Concrétisé partiellement.	Création d'une cellule de gestion de compétences. Travail permanent au Service d'Audit interne du Ministère. Nouveau contrat de gestion de l'ETNIC en 2008. Plan stratégique du Ministère.

Equivalences de l'enseignement obligatoire

Recommandation 2004/13	Améliorer l'accessibilité et l'accueil du public, les délais de traitement des dossiers et le suivi de la demande.	<i>Rapport 2004</i> , p.181. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p.26, développement pp.48-50. <i>Rapport 2008</i> , pp.41 et 42. <i>Rapport 2009</i> , p.53.	Concrétisé partiellement.	De nombreux outils ont vu le jour, toutefois, le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison du manque de stabilisation du personnel.
Recommandation 2004/14	Informier le 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. <i>Rapport 2009</i> , pp.53 et 55.	Concrétisé partiellement.	Circulaire adressée aux hautes écoles et universités, brochure et site internet. Cependant, la ligne téléphonique spéciale avec les établissements semble défaillante en pratique.

4^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2004/15	Restituer les 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. <i>Rapport 2009</i> , p.55.	Concrétisé partiellement.	Un suivi précis et régulier doit toujours être opéré dans l'actualisation des dossiers afin que l'outil en ligne soit réellement pertinent pour l'utilisateur.
Recommandation 2005/2	Assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier (art. 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.	
Recommandation 2007/1	Informar de façon active de l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS à partir de diplômes obtenus par validation d'expériences ou d'accès aux études universitaires.	<i>Rapport 2007</i> , p.74, développement p.32.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/2	Dispenser du paiement du coût d'un duplicata les personnes qui n'auraient pas reçu leur décision d'équivalence.	<i>Rapport 2007</i> , p.74, développement p.33.	Concrétisé.	La pratique administrative va dans ce sens : lorsque la demande est faite dans un délai raisonnable. Toutefois, il ne s'agit pas d'un duplicata, mais de l'émission d'une nouvelle décision.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2008/1	Mentionner dans l'avis et la décision d'équivalence la possibilité de passer le DAES.	<i>Rapport 2008</i> , p.87. développement p.44.	Concrétisé partiellement.	
Recommandation 2008/2	Postposer le délai d'inscription pour le DAES.	<i>Rapport 2008</i> , p.87. développement p.44.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2009/1	Permettre la complétude d'un dossier d'équivalence sans en avoir l'examen reporté à l'année suivante pour autant que la preuve de paiement soit présente dès l'introduction du dossier.	<i>Rapport 2009</i> , p.85. développement p.54.	Reste d'actualité.	

Les allocations d'études

RS2004/16	Réinstaurer une procédure d'introduction annuelle des demandes en une étape. Exiger l'envoi par recommandé.	<i>Rapport 2004</i> , p.183, développement pp.118 et ss.	Concrétisé.	Adoption de 2 arrêtés du 29 avril 2005.
RP2004/3	Supprimer dans le formulaire de demande d'allocation d'études supérieures la mention liée aux cours du soir ou de promotion sociale.	<i>Rapport 2004</i> , p.184.	Concrétisé.	
Recommandation 2005/5	Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.71.	Concrétisé.	
Recommandation 2005/6	Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.72.	Concrétisé.	Cette précision est notifiée dans le courrier de demande de remboursement.

4^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2005/7	Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.74. <i>Rapport 2008</i> , pp.52 et 53. <i>Rapport 2009</i> , pp.60 et 61.	Reste d'actualité.	Jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études en ce sens et au-delà (ne prend plus en compte aucun RC). Non-concordance entre la pratique qui en tient compte et de la réglementation. Cette situation pose la question de l'information des administrés et en particulier de ceux qui s'étaient vu refuser leur demande pour ce motif sans contester la décision et qui n'ont plus introduit de demande par la suite. Interpellation du ministre compétent.
Recommandation 2005/8	Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.75. <i>Rapport 2008</i> , pp.53 et 54.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2005/9	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.76.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2006/7	Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.64.	Concrétisé.	
Recommandation 2006/8	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.65.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/3	Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.46.	Reste d'actualité.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2007/4	Améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier de la réduction de minerval au moment de l'inscription.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.48.	Concrétisé partiellement.	Cette information a été intégrée dans la brochure pour l'année 2009/2010, mais n'est pas relayée sur le site des Allocations d'études.
Recommandation 2007/5	Assouplir la procédure en cas d'impossibilité pour l'étudiant de produire la notification d'octroi de son allocation d'études pour obtenir la réduction ou le remboursement partiel du minerval.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.48.	Concrétisé.	La circulaire de rentrée académique 2008-2009 du 25 juin 2008 pour les hautes écoles et la circulaire n°2255 du 3 avril 2008 précisent que « le récapitulatif mensuel des étudiants bénéficiaires d'une allocation d'études, fourni par le Service des Prêts et Allocations d'études à chaque haute école, peut être admis comme élément de preuve lorsque l'étudiant se trouve dans l'impossibilité de produire la notification officielle d'octroi de son allocation d'études ».
Recommandation 2008/3	Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale.	<i>Rapport 2008</i> , p.87, développement p.51.	Reste d'actualité.	

Les relations scolaires

Recommandation 2005/10	Améliorer l'information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.81.	Concrétisé partiellement.	Amélioration de l'information diffusée par l'Administration, mais attention aux mises à jour. Nouveau site « www.monmetiermonavenir.cfwb.be ». Mais, 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.	

4^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2005/12	Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieure.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.85.	Concrétisé Partiellement.	Un problème d'accessibilité subsiste, notamment via la ligne téléphonique spécifique.
Recommandation 2005/13	Informers exhaustivement sur tous les types de recours.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.93.	Concrétisé.	Développement et amélioration très sensible du site www.enseignement.be
Recommandation 2006/9	Elaborer une nouvelle réglementation pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.73. <i>Rapport 2008</i> , pp.59 et 60.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2006/10	Réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants des universités qui ne satisfont pas à toutes les conditions d'admission au 1 ^{er} décembre.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.75.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/6	Mettre en cohérence les règles normatives pour modifier en cours de scolarité le choix opéré pour le cours dit philosophique.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.54.	Reste d'actualité.	Persistance d'une contradiction normative.
Recommandation 2007/7	Préciser les documents qui peuvent être pris en compte pour justifier l'exemption des droits d'inscription pour les personnes dont le caractère définitif du handicap a été reconnu.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.56.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2008/4	Réguler les articles « spéciaux » par voie normative.	<i>Rapport 2008</i> , p.88, développement p.58.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2008/5	Motiver officiellement, clairement et précisément tout refus d'inscription ou d'admission.	<i>Rapport 2008</i> , p.88, développement p.59.	Concrétisé partiellement	Apparente amélioration dans le chef des établissements : le nombre de réclamations auprès du Service du Médiateur diminue à ce sujet.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2008/6	Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion : respecter le délai prévu par le décret ou l'adapter.	<i>Rapport 2008</i> , p. 64, développement p.54.	Reste d'actualité	Un seul agent au Ministère est affecté à cette tâche.
Recommandation 2009/2	Harmoniser les dates-limites pour les équivalences et le tirage au sort.	<i>Rapport 2009</i> , p.85, développement p.66.	Reste d'actualité	Le Gouvernement estime que ces deux dates ne sont pas liées. Leur discordance d'une journée génère pourtant des situations absurdes.
Recommandation 2009/3	Faciliter l'inscription au DAES.	<i>Rapport 2009</i> , p.85, développement p.66.	Reste d'actualité	
Recommandation 2009/4	Déterminer les faits reprochés à l'élève et pouvant donner lieu à l'exclusion dans la convocation à l'entretien préalable	<i>Rapport 2009</i> , p.86, développement p.68.	Reste d'actualité	Les articles 81 et 89 du « décret-Missions » n'ont pas été modifiés.
Recommandation 2009/5	Organiser la délivrance d'une copie d'épreuve.	<i>Rapport 2009</i> , p.86, développement p.70.	Concrétisé partiellement	La ministre de l'Enseignement obligatoire annonce une adaptation de la circulaire de rentrée scolaire 2011-2012.

Les personnels de l'enseignement

RP 2004/4	Se conformer à 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	Valoriser l'expérience professionnelle au niveau des salaires- réécrire l'AR du 15 avril 1958.	<i>Rapport 2004</i> , p.180. <i>Rapport 2005</i> , p.104.	Reste d'actualité.	Adaptations liées au Protocole d'accord avec les syndicats et initiatives parlementaires. L'application de cette norme implique toujours de multiples difficultés statutaires et administratives. On peut citer comme exemples : le délai important entre la reconnaissance d'expérience utile et sa traduction dans l'ancienneté barémique, le rôle déterminant en matière de pratiques administratives de la Commission traitements en la matière, les nouvelles modifications décrétales du texte de référence...

4^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
RS 2004/11	Faciliter 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 assimilé.
RS 2004/12	Définir des modalités d'application objectives de l'art. 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 (annulation d'indus).	<i>Rapport 2004</i> , p.181. <i>Rapport 2005</i> , p.101. <i>Rapport 2008</i> , p.66. <i>Rapport 2009</i> , pp.72 et 73.	Concrétisé partiellement.	Applications concrètes via des arrêtés du Gouvernement. Maintien d'une certaine insécurité vu la non définition de catégories précises. Nouvelle recommandation actualisée 2010 en la matière.
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.	Meilleurs liens établis entre le site de gestion des circulaires communautaires et le site de la législation communautaire. Gestion efficace des remplacements des personnels admissibles à la pension à plus ou moins court terme (cf. plan Etape de l'AGPE).
Recommandation 2005/15	Informers de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.98.	Concrétisé partiellement.	Améliorations sensibles des sites internet communautaires et des publications à destination des enseignants. Création d'un journal pour les enseignants. Développement de possibilités de questions barémiques spécifiques via une adresse internet particulière.
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.	Négociations de conventions financières spécifiques entre les parties impliquées.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/12	Revoir les titres requis pour exercer dans l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.85. <i>Rapport 2008</i> , p.68.	Concrétisé partiellement.	Actualisation de listes de titres requis et de titres suffisants. Chantier permanent (cf. attente de la réforme globale des titres, fonctions et barèmes). Nécessité de débarrasser les normes de référence des scories réellement obsolètes. Développement de solutions transitoires et/ou dérogatoires.
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. On constate une appréciation parfois difficile et/ou complexe des titres requis des enseignants de l'immersion étant donné des titres étrangers soumis aux règles multiples des équivalences de l'enseignement non-obligatoire.
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.	
Recommandation 2008/7	Prévoir une aide de l'AWIPH pour le personnel enseignant	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement p.67.	Reste d'actualité.	Adaptation en termes de pratiques administratives via des solutions temporaires positives dans l'attente d'un décret correctif. Nouvelles recommandations du médiateur de la Région wallonne et du Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme.

4^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2008/8	Réexaminer les titres requis dans le domaine artistique et paramédical.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement p.68.	Reste d'actualité.	Interventions limitées de l'inspection agissant comme expert pour définir une uniformité d'appréciation. On constate également que la Commission relative à la valorisation des acquis professionnels dans l'enseignement paramédical ignore les services prestés dans le cadre d'un contrat d'intérimaire.
Recommandation 2008/9	Éviter les cumuls de fonction en matière de cours philosophiques.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement p.69.	Reste d'actualité.	Absence de tout changement normatif déterminant.
Recommandation 2008/10	Harmoniser la valorisation de l'expérience professionnelle dans l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement p.69.	Reste d'actualité.	Maintien de la distinction barémique et salariale.
Recommandation 2008/11	Trouver une solution pour le personnel « hors cadre » suite au décret du 12 mai 2004.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement p.70.	Concrétisé.	Arrêtés du Gouvernement rétroactifs de nomination vu la création de cadres d'extinction.
Recommandation 2009/6	Améliorer les liens normatifs dans le triptyque titres/qualités, fonctions et barèmes.	<i>Rapport 2009</i> , p.86, développement p.72.	Reste d'actualité.	Constats multiples des difficultés entre les liens de ce triptyque.
Recommandation 2009/7	Réaliser un vade mecum des recours administratifs/judiciaires dans le cadre d'absences liées à des congés ou à des accidents du travail/maladies professionnelles.	<i>Rapport 2009</i> , p.86, développement pp.73 et 74.	Concrétisation.	De nouvelles circulaires précisent les conditions de contrôle des absences, ainsi que le cadre normatif et réglementaire des absences, congés et accidents du travail/maladies professionnelles.
Recommandation 2009/8	Régulariser les personnels ouvriers comptant plus de 20 ans de service.	<i>Rapport 2009</i> , p.87, développement pp.74 et 75.	Reste d'actualité.	Réponse négative du Gouvernement de la Communauté française à notre recommandation au nom de la spécificité des fonctions et du caractère particulier des réseaux comme employeurs.
Recommandation 2009/9	Appliquer les préavis prévus.	<i>Rapport 2009</i> , p.87, développement p.75.	Reste d'actualité.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2009/10	Distinguer de manière claire les fonctions administratives et ouvrières.	<i>Rapport 2009</i> , p.87, développement pp.75 et 76.	Reste d'actualité.	On constate des difficultés particulières à propos de la nouvelle fonction administrative de comptable et des possibilités d'accès des éducateurs-économistes à certaines fonctions de promotion et/ou de sélection.
Recommandation 2009/11	Redéfinir certains avantages extra-légaux pour les administrateurs des services à gestion séparée de la Communauté française.	<i>Rapport 2009</i> , p.87, développement p.77.	Reste d'actualité.	

L'aide à la jeunesse

Recommandation 2005/18	Améliorer le fonctionnement de la Commission de Déontologie.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.120.	Concrétisé.	Décret du 16 juin 2006.
Recommandation 2006/15	Etablir un accord de coopération avec la Communauté flamande pour gérer les situations individuelles liées aux deux communautés.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.93.	Concrétisé.	Décret portant assentiment à l'accord de coopération du 11 mai 2007 entre la Communauté française, la Communauté flamande et la Commission communautaire commune, relatif à l'aide à la jeunesse. De plus, ordonnance du 1er octobre 2009 règle désormais à Bruxelles les situations liées aux deux communautés.

L'audiovisuel

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

Le sport

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

A N N E X E S





Le décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française

Décret du 20 juin 2002 –
publié au Moniteur belge le 19 juillet 2002

Le Conseil de la Communauté française a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I^{er} - Du Service du Médiateur de la Communauté française

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

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

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

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

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

CHAPITRE II - Organisation du Service du Médiateur

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

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur ou de médiateur adjoint pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Ils prêtent, entre les mains du Président du Conseil de la Communauté française, le serment suivant : “Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.”

Article 5. - Pour pouvoir être nommés, le médiateur et le médiateur adjoint doivent :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur ;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé.

Article 6. - § 1^{er}. Pendant la durée de leur mandat, le médiateur et le médiateur adjoint ne peuvent être titulaires des fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la Loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4° membre du personnel des forces armées.

§ 2. En outre, la fonction de médiateur ou de médiateur

adjoint est incompatible avec :

- 1° un mandat public conféré par élection ; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge ;
- 2° un emploi rémunéré dans les services publics communautaires ou un mandat public conféré par la Communauté française ;
- 3° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.

§ 3. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur ou de médiateur adjoint est démis de plein droit de son mandat électif.

§ 4. Les articles 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur et au médiateur adjoint.

Article 7. - § 1^{er}. L'empêchement désigne une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil de la Communauté française.

§ 2. En cas d'empêchement, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ses droits et devoirs sont identiques à ceux du médiateur.

Article 8. - § 1^{er}. Le Conseil de la Communauté française met fin aux fonctions du médiateur ou du médiateur adjoint :

- 1° à sa demande ;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement et de manière irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil de la Communauté française peut révoquer le médiateur ou le médiateur adjoint :

- 1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, §§ 1^{er} et 2 ;
- 2° pour des motifs graves ou en cas d'évaluation négative à mi-mandat par le Conseil de la Communauté française.

§ 2. Lorsque le médiateur est démis de ses fonctions dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès de celui-ci, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans les conditions visées à l'article 7, § 2.

§ 3. Lorsque le médiateur adjoint est démis de ses fonctions

dans tous les cas visés au § 1^{er} ou en cas de décès de celui-ci, le Conseil de la Communauté française nomme un médiateur adjoint *ad interim* parmi les membres du personnel du service du médiateur visés à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 4. La nomination du nouveau médiateur ou du nouveau médiateur adjoint pour terminer le mandat initial doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction.

Article 9. - L'évaluation du médiateur et du médiateur adjoint est réalisée par le Conseil de la Communauté française selon les modalités arrêtées dans le règlement visé à l'article 4, alinéa 1^{er}.

Cette évaluation comprend l'audition respectivement du médiateur et du médiateur adjoint.

Article 10. - Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers et des premiers auditeurs directeurs à la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables respectivement au médiateur et au médiateur adjoint.

Article 11. - Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

A ce titre, il ne peut être relevé de sa charge à raison des opinions qu'il émet ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Article 12. - § 1^{er}. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses. Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

§ 2. Sur proposition du médiateur, le Conseil de la Communauté française nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur a autorité sur son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil de la Communauté française sur proposition du médiateur. Il peut se faire assister par des experts.

Article 13. - L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

CHAPITRE III - Saisine du Service du Médiateur

Article 14. - Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de fonctionnement du service qu'il dirige. Ce règlement doit être approuvé par le Conseil de la Communauté française et publié au Moniteur belge.

Article 15. - § 1^{er}. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

§ 2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs internes prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

CHAPITRE IV - Procédure d'examen des réclamations

Article 16. - § 1^{er}. Une réclamation est irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue ;
- 2° elle ne relève pas des compétences du Service du Médiateur telles que visées à l'article 3 du présent décret ;
- 3° elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1^{er} et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions ;
- 4° les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès du service administratif pour obtenir satisfaction ;
- 5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la réclamation ;

Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition.

§ 2. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° elle est manifestement non fondée ;
- 2° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à un service administratif qui dispose de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Dans les cas visés aux §§ 1^{er}, 2 et 3, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 17. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'une procédure pénale.

Article 18. - § 1^{er}. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions.

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

§ 4. Le cas échéant, le médiateur formule toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 5. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

§ 6. Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 21, et publié au Moniteur belge.

§ 7. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur s'il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 21.

§ 8. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Article 19. - § 1^{er}. Le médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

§ 2. Les membres du personnel des services administratifs visés à l'article 1^{er}, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 20. - Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe le procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit le service administratif compétent.

CHAPITRE V - Du rapport du médiateur

Article 21. - Le médiateur adresse au Conseil de la Communauté française un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil de la Communauté française.

CHAPITRE VI - Disposition finale

Article 22. - Le présent décret entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Bruxelles, le 20 juin 2002.



Le calendrier des rencontres et des activités extérieures 2009-2010

Parlement de la Communauté française

7/01/2010	Réception de Nouvel An
14/01/2010	Rencontre avec Monsieur Olivier SAINT-AMAND, membre du Bureau
16/03/2010	Remise officielle du rapport 2009 du Service du Médiateur au Président, Monsieur Jean-Charles LUPERTO

Gouvernement de la Communauté française

8/10/2009	Rencontre avec la Présidente de la Commission communautaire française (COCOF), Madame Julie de GROOTE
29/10/2009	Réunion sur les dossiers des personnels de l'enseignement au cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur, Monsieur Jean-Claude MARCOURT, avec Monsieur Toni PELOSATO, chef de cabinet enseignement
9/11/2009	Rencontre avec le Directeur de cabinet de la Commission communautaire française (COCOF), Monsieur Thierry ZELLER
10/11/2009	Réunion avec les services juridiques et la cellule enseignement au cabinet de la ministre de l'Enseignement obligatoire, Madame Marie-Dominique SIMONET
15/01/2010	Présentation des vœux du Ministre-Président de la Communauté française, Monsieur Rudy DEMOTTE
4/02/2010	Réunion sur les dossiers d'allocations d'études au cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur, Monsieur Jean-Claude MARCOURT, avec Monsieur Toni PELOSATO, chef de cabinet enseignement et Monsieur GASPARD
15/03/2010	Rencontre avec le ministre de la Petite Enfance et de la Fonction Publique, Monsieur Jean-Marc NOLLET
8/04/2010	Réunion de travail sur le rapport 2009 du Service du Médiateur au cabinet de la ministre de l'Enseignement obligatoire, Madame Marie-Dominique SIMONET
20/04/2010	Réunion du Comité accompagnement lié aux protocoles «décret anti-discrimination» au Cabinet de la ministre de la Culture, de l'Audiovisuel, de la Santé et de l'Égalité des Chances, Madame Fadila LAANAN

21/04/2010	Rencontre avec la ministre de la Jeunesse, de l'Aide à la Jeunesse, Madame Evelyne HUYTEBROECK
20/05/2010	Réunion au cabinet du Ministre-Président du Collège de la Commission communautaire française (COCOF) chargé du Budget, de l'Enseignement, du Tourisme et des Relations internationales, Monsieur Christos DOULKERIDIS
10/06/2010	Réunion sur le décret « inscriptions » au cabinet de la ministre de l'Enseignement obligatoire, Madame Marie-Dominique SIMONET, avec le Directeur de cabinet-adjoint, Monsieur Arthur BELLEFLAMME et Monsieur Alain MAINGAIN
27/09/10	Cérémonie officielle des Fêtes de la Communauté française à l'Hôtel de Ville de Bruxelles

Ministère de la Communauté française

12/10/2009	Réunion avec l'Administrateur général de l'Administration des Personnels de l'Enseignement (AGPE), Monsieur Alain BERGER, et son collaborateur, Monsieur Gauthier VANDEKERKHOVE
30/10/2009	Réunion avec les membres du Bureau Communication du Ministère
28/01/2010	Réunion Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme/AGPE/Service du Médiateur sur les aides AWIPH
29/01/2010	Réunion avec la Directrice générale de l'Enseignement obligatoire de l'AGERS, Madame Lise-Anne HANSE et le Directeur des Affaires générales, de la Sanction des études et des CPMS, Monsieur Fabrice AERTS-BANCKEN
1/02/2010	Rencontre avec les coordonnateurs des médiateurs scolaires bruxellois et wallons et des équipes mobiles du Ministère de la Communauté française
3/02/2010	Rencontre avec le Secrétaire général, Monsieur Frédéric DELCOR
22/02/2010	Participation au Conseil de Direction du Ministère
24/03/2010	Rencontre avec l'Administrateur de l'Aide à la Jeunesse, de la Santé et du Sport, Monsieur Olivier DEGRYSE
31/03/2010	Réunion sur le décret relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination avec des représentants de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement, de la Direction de l'Egalité des Chances du Ministère, du Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme et du Service du Médiateur
29/04/2010	Réunion « discriminations - traitement des signalements » avec des représentants de la Direction de l'Egalité des Chances du Ministère, du Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, de l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes et du Service du Médiateur
5/05/2010	Réunion avec la Directrice générale de l'Enseignement non obligatoire et de la Recherche scientifique, Madame Chantal KAUFMANN, le Directeur général adjoint, Monsieur Amar DERNI et son équipe
11/05/2010	Matinée médiation au Parlement de la Communauté française : rencontre avec les médiateurs scolaires des Régions wallonne et bruxelloise et les agents des équipes mobiles du Ministère de la Communauté française
19/05/2010	Réunion sur la problématique du changement de prénom des personnes transgenres avec des représentants de la Direction de l'Egalité des Chances du Ministère, de l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes et du Service du Médiateur

24/06/2010	Réunion du groupe de travail « conciliation et médiation » en matière de discrimination avec des représentants de la Direction de l'Égalité des Chances du Ministère, du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes et du Service du Médiateur
7/07/2010	Réunion sur la problématique des maladies de longue durée du personnel enseignant avec des représentants de l'Administration des Personnels de l'Enseignement du Ministère, de la Direction de l'Égalité des Chances du Ministère, du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme et du Service du Médiateur
14/09/2010	Réunion sur la problématique du changement de prénom des personnes transgenres avec des représentants de la Direction de l'Égalité des Chances du Ministère, de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire et de la Recherche scientifique du Ministère, de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes et du Service du Médiateur
24/09/2010	Réception au Ministère à l'occasion des Fêtes de la Communauté française
14/10/2010	Réunion du groupe de travail « conciliation et médiation » en matière de discrimination avec des représentants de la Direction de l'Égalité des Chances du Ministère, du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes et du Service du Médiateur
20/10/2010	Présentation du service aux membres de l'Association des Directeurs de l'Enseignement officiel à l'Athénée royal Leonardo da Vinci

Autres médiateurs et relations internationales

26/11/2009	Visite de l'Ombudsman de la Ville de Montréal, Madame Johanne SAVARD
21/01/2010	Présentation du rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, Monsieur Frédéric BOVESSE
22/01/2010	Journée portes ouvertes du Service du Médiateur de la Région wallonne
22/01/2010	Réception de Nouvel an des Médiateurs fédéraux, Madame Catherine DE BRUECKER et Monsieur Guido SCHUERMANS
30/03/2010	Présentation du rapport annuel des Médiateurs fédéraux
16/04/2010	Réunion du Réseau des Médiateurs de la Grande-Région à Luxembourg ville et conférence « Conclusions du débat sur les bonnes pratiques administratives »
27/09/2010	Célébration du 15 ^{ème} anniversaire de l'Institution du Médiateur européen et lancement de sa nouvelle identité visuelle

Autres institutions

14/10/2009	Rencontre avec la Vice-Présidente du syndicat « Appel » CGSLB, Madame Françoise WIMLOT
15/02/2010	Rencontre avec le Secrétaire général du Conseil de la Jeunesse d'Expression française (CJEF), Monsieur Alexandre AZER-NESSIM

16/02/2010	Rencontre avec le Secrétaire général de l'Union des Etudiants de la Communauté française (UNECOF), Monsieur Michaël HOLZEMANN et son équipe
25/03/2010	Rencontre avec des experts de l'Université catholique de Louvain (UCL) concernant les filières d'enseignement en sciences politiques
30/03/2010	Présentation du rapport annuel du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA)
9/04/2010	Rencontre avec le Directeur général du Centre de Recherche et d'Information des Organisation de Consommateurs (CRIOC), Monsieur Marc VANDERCAMMEN
29/04/2010	Rencontre avec Madame Nathalie DENIES, juriste au Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme
9/06/2010	Réunion avec des représentants du Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme sur la problématique des équivalences de diplômes
17/06/2010	Réunion sur des questions de droit scolaire avec des collaborateurs du Délégué général aux droits de l'enfant en Communauté française, Monsieur Bernard DE VOS

Stands

11-12/02/2010	Stand de présentation du service au Salon des Mandataires au Wex à Marche-en-Famenne
20-24/10/2010	Stand de présentation du service au Salon Education de Namur

Colloques

23-24/11/2009	Colloque international « La communication au cœur de la médiation » organisé par le Médiateur de la Région wallonne, Frédéric BOVESSE
7/05/2010	Colloque sur la simplification administrative organisé par le Ministère de la Communauté française et la Région wallonne
23/09/2010	Conférence et table ronde « l'Ombudsman financier fête ses 20 ans »

Presse

26/02/2010	Participation à l'émission « Appelez, on est là » RTBF-VivaCité consacrée à la médiation
16/03/2010	Présentation du rapport 2009 au Parlement de la Communauté française
22/04/2010	Participation à l'émission FOCUS de la RTC Liège

Notes

Notes

Notes