

RAPPORT ANNUEL

du Service du Médiateur

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

2011

**PARLEMENT
DE LA
FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

SESSION 2011-2012

**HUITIÈME RAPPORT ANNUEL
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2011)

Adressé au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
par
Jean-Marie Liénard,
Médiateur f.f.

Monsieur Jean-Charles LUPERTO
Président du Parlement
de la Fédération Wallonie-Bruxelles
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 huitième rapport annuel du Service du Médiateur, couvrant la période du 1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2011, intitulé " rapport 2011 ".

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



Introduction **6**

Partie 1 : Activités et moyens du Service du Médiateur **10**

1. Bilan général et données statistiques	11
2. Gestion du service	19
2.1. Moyens humains	19
2.2. Moyens financiers	20
2.3. Communication	20

Partie 2 : Analyse des dossiers 2010-2011 **22**

1. Relations scolaires	23
2. Personnels de l'Enseignement	37
3. Equivalences de diplômes étrangers	45
3.1. Equivalences de l'enseignement secondaire	46
3.2. Equivalences de l'enseignement supérieur	50
4. Allocations d'études	52
5. Aide à la Jeunesse	54
6. Autres dossiers relevant d'une compétence de la Fédération Wallonie-Bruxelles	56
7. Dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé	59

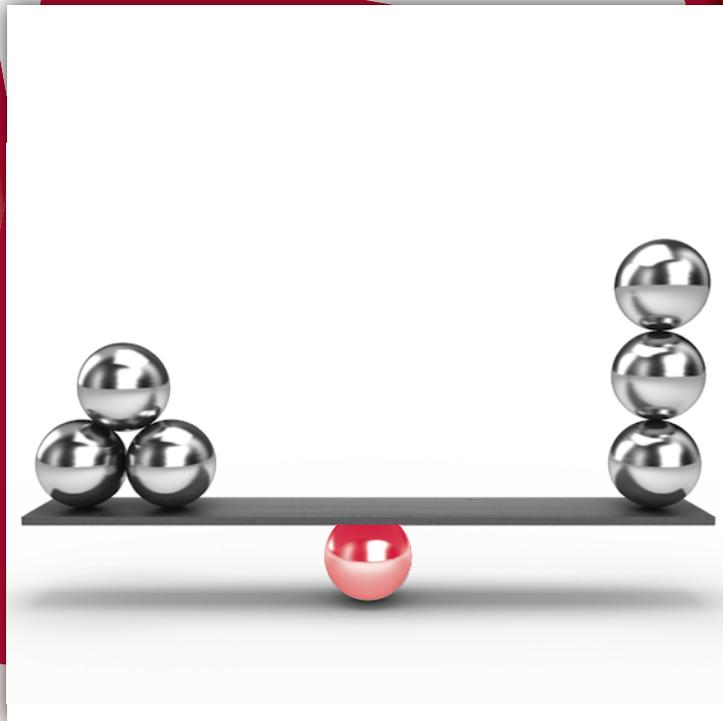
Partie 3 : Recommandations **60**

1. Récapitulatif des recommandations 2011	61
2. Tableau des recommandations de 2004 à 2010	66

Annexes **84**

1. Décret portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne	85
2. Accord de coopération du 25 mai 2011 entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne . . .	92
3. Le calendrier des rencontres et des activités extérieures 2010-2011	94
4. Pour un dialogue réussi : Enseignant-Parent/Parent-Enseignant	97

INTRODUCTION





Au nom de toute l'équipe du Service du Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, j'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter notre huitième rapport annuel.

Ce rapport 2011 est presque une surprise : nous étions convaincus, l'année dernière, que notre rapport d'exercice 2010 serait le dernier de cette institution sous sa forme actuelle. La fusion de notre équipe avec celle de son homologue de la Région wallonne, déjà réalisée sur papier, devait intervenir entre-temps de manière concrète, mais quelques aléas, liés notamment au calendrier politique, en ont voulu autrement...

Osons cependant l'annoncer pour notre prochain rapport, portant sur l'exercice 2012 !

Quoi qu'il en soit, fusionné ou non, la mission du service reste de même nature, et elle est aussi passionnante qu'exigeante.

Un travail de tisserand

Ponts, portes ouvertes, mains tendues, flèches interactionnelles, signes d'égalité (de traitement des usagers)... ; les logos adoptés par les ombudsmans et médiateurs institutionnels pour illustrer leur mission et (tenter de) faire immédiatement percevoir leur service sont souvent très évocateurs.

Si toutes sont fort pertinentes, aucune de ces images ne peut à l'évidence refléter l'ensemble des facettes du travail de l'ombudsman¹. Suivant notre perception du moment, nous ne pouvons que mettre davantage l'accent sur tel ou tel aspect de cette mission.

Le premier logo du médiateur européen figurait une trame de tissus, dans laquelle un fil venait resserrer les liens. C'est probablement cet aspect qui me frappe le plus aujourd'hui.

(Re-)Tisser du lien est en effet ce qu'il y a lieu de faire lorsque la confiance est perdue, ou n'a pu s'installer. Or, au vu des

demandes des usagers qui saisissent notre service, je constate que tel est notre principal défi : (ins-/res-)taurer la confiance entre usagers et service public.

Ce n'est rien moins qu'une part importante du lien social -sociétal- qui est en jeu, alors que l'on constate depuis quelques années, voire quelques décennies, comme la tendance est à sa distension.

Le lien, fondamental, entre familles et école

Ce constat est notamment transposable, et même particulièrement frappant, dans le domaine des relations des usagers (élèves, parents d'élèves, étudiants) avec leur établissement d'enseignement.

Parmi d'autres, un grand hebdomadaire le remarquait au début de cette année scolaire : *« comme d'autres sphères de la société, l'école est, elle aussi, touchée par la judiciarisation. Davantage encore ces dernières années. »*²

Comme il sera précisé dans le chapitre traitant de ce domaine particulier, rappelons d'emblée que le Service du Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'intervient dans ce secteur -qui représente, au bilan général, plus d'un quart des demandes adressées au service !- que pour les difficultés administratives (témoignant d'un éventuel « dysfonctionnement ») rencontrées avec un établissement d'enseignement du réseau organisé par la Fédération.

Or, outre des difficultés dans des rapports strictement pédagogiques ou interpersonnels qu'il n'a pas pour mission de traiter (d'autres que lui y pourvoient), le médiateur reçoit bon nombre de demandes d'intervention qu'il n'aurait jamais dû connaître si un véritable dialogue avait eu lieu entre les protagonistes.

Nous ne sommes bien sûr pas seuls à poser le constat d'un relatif déficit d'attention réciproque, voire de respect mutuel. Ainsi, après s'être mis davantage à l'écoute des établissements scolaires eux-mêmes, par la création d'un service d'aide qui leur est destiné (Assistance écoles : (N° vert) 0800/20 410), le Ministère est-il sur le point de mettre en place une cellule

1 Dans l'avant-propos du dernier rapport annuel de leur service, les médiateurs fédéraux en identifient et développent, avec beaucoup de justesse, les différentes missions : remède, facilitateur, réconciliateur, moteur de responsabilisation, défenseur des droits, vecteur de participation citoyenne (Le Médiateur fédéral, rapport annuel 2011).

2 *Pour les avocats, le champ scolaire s'élargit*, Soraya Ghali, Le Vif - L'Express, 16 septembre 2011.

du même ordre, issue de l'équipe « PAGAS »³, dédiée cette fois à l'aide et l'information aux parents d'élèves.

Cette cellule, dont le Service du Médiateur a récemment rencontré les responsables, devrait être très prochainement opérationnelle.

Le pouvoir politique, tout aussi conscient des difficultés accrues de dialogue, avait précédemment confié par décret un rôle de médiation aux associations de parents.

Ces initiatives, visant tant la prévention que l'action curative, vont assurément dans le sens souhaité d'un resserrement des liens sociaux. Encore pourraient-elles être mieux identifiées de tous et mieux « ordonnancées », et le volet préventif se voir encore renforcé.

C'est pourquoi, à l'image de l'initiative prise il y a quelques années en France par le Médiateur de l'Éducation nationale⁴, le Service du Médiateur souhaite promouvoir une démarche commune pour l'édition d'une plaquette (à intégrer, pour l'enseignement obligatoire, dans les journaux de classe ?) prodiguant conseils pratiques et informations visant à favoriser le dialogue entre usagers et membres des équipes éducatives, et rappelant à chacun les attitudes à observer, voire les obligations à respecter, pour consolider une relation que nous jugeons socialement fondamentale.

Il s'agirait d'y travailler avec la Ministre et l'Administration, en partenariat avec d'autres acteurs, comme les fédérations de pouvoirs organisateurs et les fédérations d'associations de parents.

L'occasion aussi, accessoirement (car l'objectif premier reste d'éviter l'émergence du conflit) et comme nous en avons déjà fait le projet avec le Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles, de mieux identifier dans leurs missions respectives tous les intervenants « parascolaires » susceptibles d'intervenir dans des situations de tensions⁵, à l'intention des élèves, de leurs parents et des équipes éducatives.

Dans un Etat de Droit, nécessité peut-elle faire Loi ?

Tout aussi frappant et avec une acuité encore accrue cette année, le constat relatif à certaines difficultés rencontrées pour les inscriptions scolaires ou académiques.

Les problèmes aigus liés notamment à l'évolution démographique dans certaines zones, ou à l'afflux d'étudiants non-résidents dans certaines filières, sont hélas largement connus. Pour y faire face, certaines stratégies sont adoptées par les établissements scolaires ou les pouvoirs organisateurs, telles que l'instauration -illégale !- de certaines priorités, jugées indispensables à défaut d'un nombre de places suffisant, soit tout bonnement au regard des locaux disponibles, soit en considération des conditions minimales requises pour atteindre la qualité souhaitée de l'enseignement dispensé (possibilités de stages, matériel à disposition...).

Ces motifs sont certes compréhensibles et même, souvent, tout à fait défendables en fait. Mais « l'institutionnalisation » de pratiques contrevenant aux règles de droit fixées ne peut être acceptée : en mettant la Loi *de facto* « hors jeu », cette tendance contribue elle aussi à l'incompréhension du citoyen et au risque de délitement du lien social.

S'agissant des droits consacrés comme fondamentaux, telle l'obligation scolaire gratuite, la réalité devra être aussi rapidement que possible adaptée à la norme et s'y soumettre. Après avoir trop longtemps négligé cet aspect, au point d'être pris de court par une pénurie de places dans nos écoles, nos gouvernants y travaillent désormais.

S'agissant d'autres aspects et de demandes qu'il serait impossible de rencontrer en pratique (nous pensons par exemple aux possibilités de stages véritablement formatifs), le réalisme et le bon sens commandent que la règle elle-même soit modifiée pour rencontrer le réel, dans le respect des normes supérieures.

Mais dans tous les cas, l'objectif est que normes et faits coïncident.

3 PAGAS : plan d'action visant à garantir les conditions d'un apprentissage serein (Direction générale de l'Enseignement obligatoire).

4 *Pour un dialogue réussi – enseignant-parent/parent-enseignant*, le médiateur de l'Éducation nationale, octobre 2005. Ce document figure en annexe du présent rapport.

5 Associations de parents, centres PMS, médiateurs en milieu scolaire, équipes mobiles, Commission d'accès aux documents administratifs, instances de recours administratifs, médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles...

L'attente d'une simplification normative

Si elle doit rencontrer le réel et être respectée, la règle de droit doit avant tout être compréhensible.

Or, notre pratique quotidienne nous enseigne -c'est le cas de l'écrire- que les règles de l'enseignement, et singulièrement celles qui régissent la carrière des personnels de l'enseignement, sont souvent trop complexes pour être comprises (voire même identifiables), à tout le moins par ceux à qui elles s'appliquent, si ce n'est par ceux chargés de les appliquer !

Certes, ce constat n'est pas un « scoop », comme l'on dit. Il est même accueilli à l'occasion, par certains de nos interlocuteurs, avec un haussement d'épaules entendu. Le poids de l'histoire de l'enseignement, la charge de négociations syndicales, l'interdépendance des textes..., seraient autant de raisons de ne pas procéder à une clarification, c'est-à-dire, en pratique et à rebours, de générer plus d'illisibilité au fil des ajouts et modifications.

Est-il normal que l'enseignant ne comprenne pas le statut auquel il est soumis ?

Bien sûr, la réforme des titres et fonctions, attendue depuis longtemps, est (encore) sur le métier. Mais, au-delà, une simplification et, si l'on ose le suggérer, une codification des textes de l'enseignement est vraiment souhaitable.

Un travail à poursuivre, autrement

Comme je l'ai fait pour commencer, j'évoquerai pour terminer la fusion désormais prochaine de notre service : une page de l'histoire de celui-ci, jeune encore de quelque neuf années, est sur le point de se tourner. Comme j'ai eu l'occasion de l'écrire ailleurs, l'opération n'est pas banale, qui consiste à établir un service organiquement dépendant de deux assemblées souveraines. C'est, à ma connaissance, une première du genre dans notre pays.

Des chantiers sont à mettre en œuvre dans l'organisation de notre travail, ou dans la mise en place de certaines ressources. Quelques-uns ont été différés à la fusion effective, dans le souci d'éviter des dépenses inutiles (doublons dans les logiciels utilisés, droits d'exploitation...). L'objectif sera de gagner en autonomie (maîtrise des outils de communication notamment) et en rigueur (relevés statistiques, grille de bonne administration partagée, veille active de la jurisprudence, de l'activité de nos collègues médiateurs...). Certaines ressources nous ont manqué ces dernières années, avec un

effectif réduit en nombre et en expérience. La fusion sera, je n'en doute pas -et je remercie les Parlementaires d'y être attentifs-, l'occasion de poursuivre la tâche dans les meilleures conditions. Et de confronter nos expériences et notre recherche d'un travail efficace et utile aux particuliers comme à l'Administration et aux décideurs politiques, en un mot, utile à la collectivité.

Pour leur travail, toujours orienté vers cet objectif, je remercie vivement tous les membres de notre actuelle équipe. Et à chacun, je souhaite d'écrire de nouvelles très belles pages.

Jean-Marie LIÉNARD,
Médiateur f.f.



Si une page de l'histoire de notre service se tourne, l'une de celles de notre Parlement s'est également tournée avec l'accès à l'honorariat, durant l'exercice écoulé, de Monsieur le Secrétaire général Christian DAUBIE.

Nous profitons du présent rapport pour le remercier expressément de l'attention qu'il a toujours témoignée, dès sa création, au Service du Médiateur, pour en optimiser le travail dans des conditions parfois difficiles, tout en respectant son indépendance fonctionnelle.

Nous saluons son successeur, Monsieur Xavier BAESELEN, qui, avec son homologue du Parlement de la Région wallonne, ne manquera certainement pas de réserver pareille écoute au service de médiation commun aux deux entités, ce dont nous le remercions à l'avance.

1^{ère}

PARTIE

Activités et moyens

du Service
du Médiateur





Bilan général et données statistiques

Au cours de l'exercice 2011, le Service du Médiateur a traité 1.240 dossiers dont 1.098 nouveaux. Le nombre de réclamations traitées lors de cet exercice s'élève à 1.078, soit 87 % des dossiers, le solde étant les 162 demandes d'information.

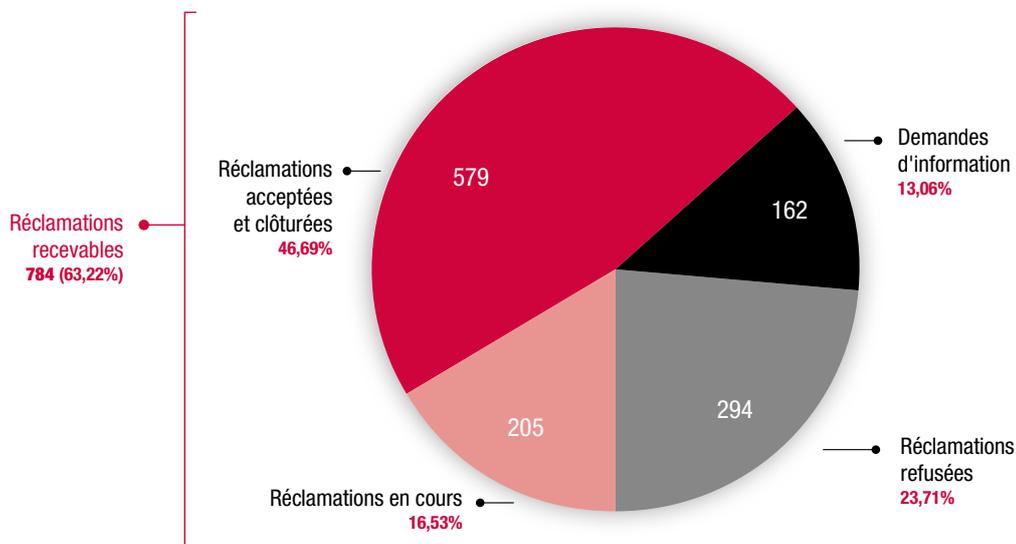
Le pourcentage de demandes d'information écrites a encore

baissé lors de cet exercice, en passant de 15,4 à 13 %.

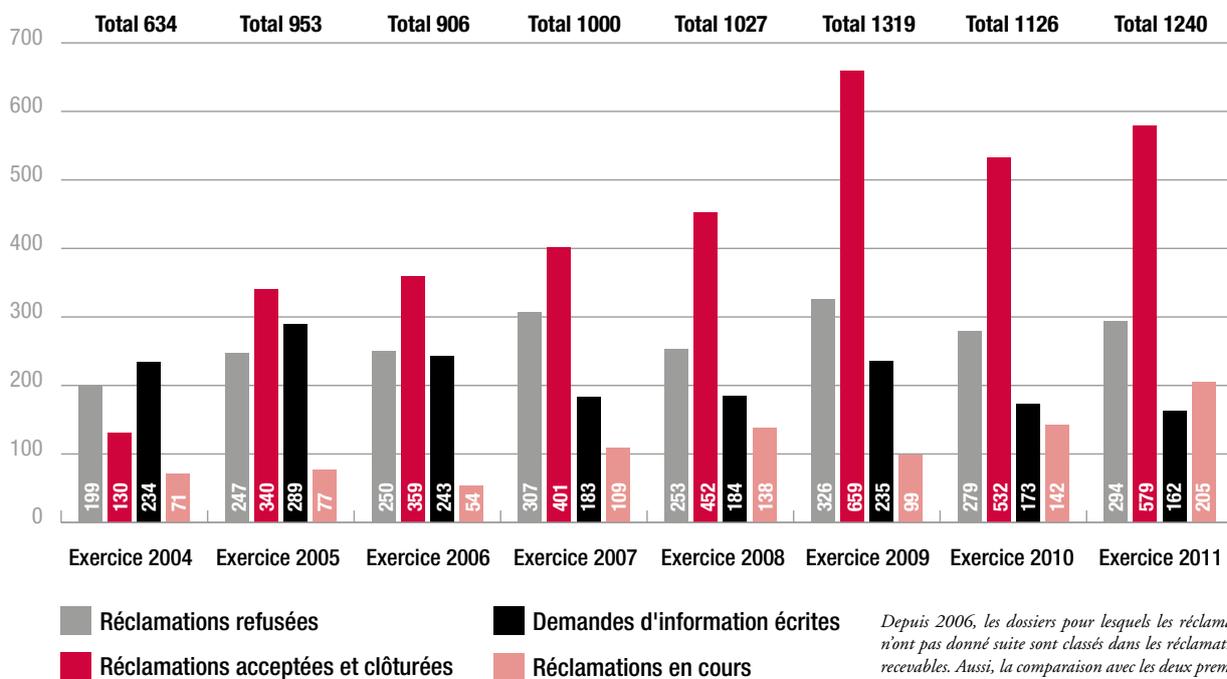
Parmi les 1.078 réclamations déposées, 294 réclamations ont été refusées dès leur réception au sein du Service du Médiateur et 784 réclamations ont été déclarées recevables.

A la fin de cet exercice, 1.035 dossiers étaient clôturés et 205 réclamations étaient toujours en cours.

Bilan général 2011 / Total 1.240 dossiers



Comparaison tous exercices



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

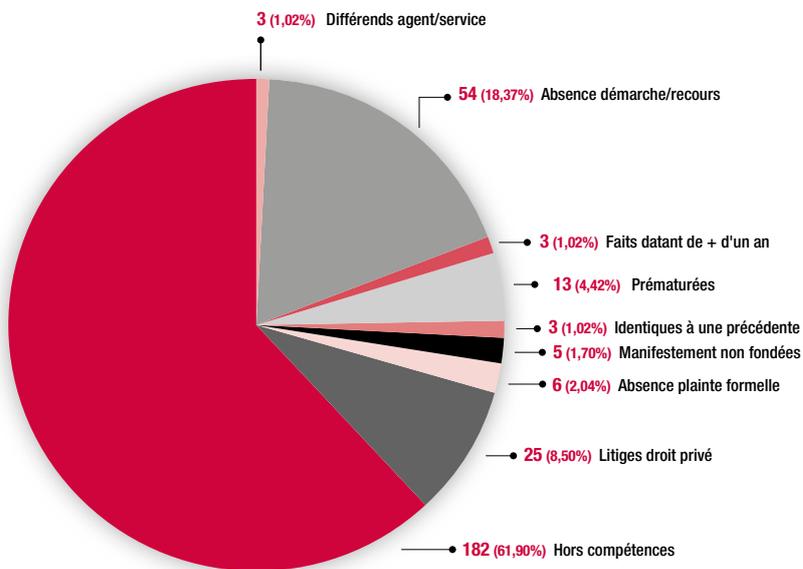
1.1. Les réclamations refusées

Aux termes de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 294 réclamations ont été refusées dès leur réception pour divers critères d'irrecevabilité.

- 207 réclamations n'entraient pas dans le champ de compétence du médiateur ;
- les 87 autres réclamations ont été refusées par le médiateur pour des questions liées à la forme.

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

Reclamations refusées / Total 294 dossiers

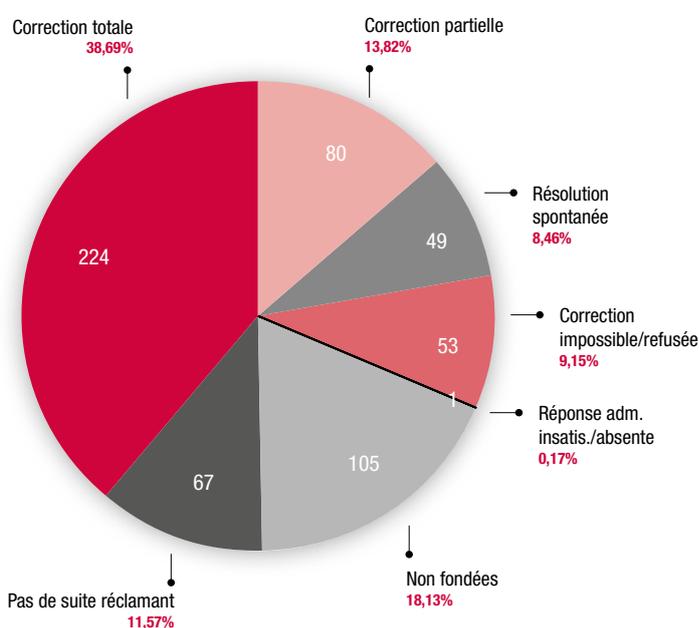


1.2. Réclamations acceptées et clôturées

Concernant les 579 réclamations acceptées et clôturées, 105 se sont révélées non fondées après instruction, 224 ont donné lieu à une correction totale, 80 ont donné lieu à une correc-

tion partielle, 53 se sont vues refuser une correction et 49 réclamations se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier. Enfin, pour 68 réclamations, le taux de correction ne peut être évalué car le réclamant n'a pas donné de suite à sa réclamation ou s'est désisté.

Réclamations acceptées et clôturées / Total 579 dossiers



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

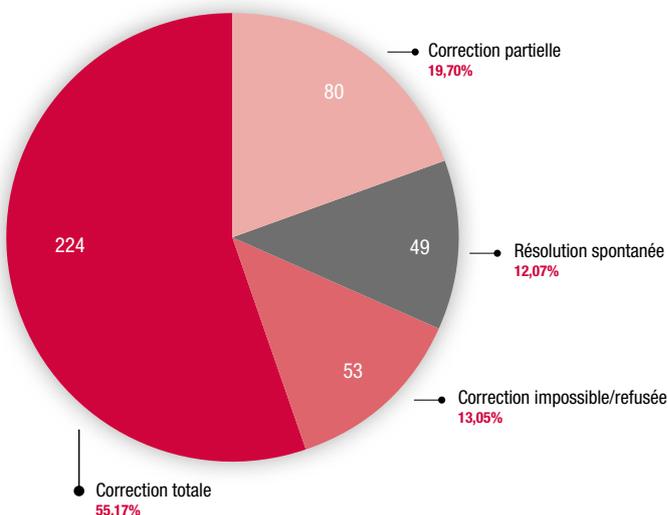
Correction partielle : la satisfaction n'est pas totale pour l'utilisateur, mais il obtient une plus-value par rapport à la situation de départ. C'est le cas, par exemple, quand le service administratif répond de façon circonstanciée à l'administré qui était resté sans réponse, mais que la décision en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

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

Taux de correction effectif / Total 406 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

1.3. Réception des dossiers

Sur les 1.240 dossiers réceptionnés, 54,03 % des réclamants ont saisi le médiateur par voie écrite et 45,97 % par voie orale. Plus précisément, le mode de réception des réclamations se répartit comme suit :

Voie écrite : 670

- courriel : 398 ;
- formulaire en ligne du site internet : 146 ;
- facebook : 4¹ ;
- courrier : 111 ;
- fax : 11.

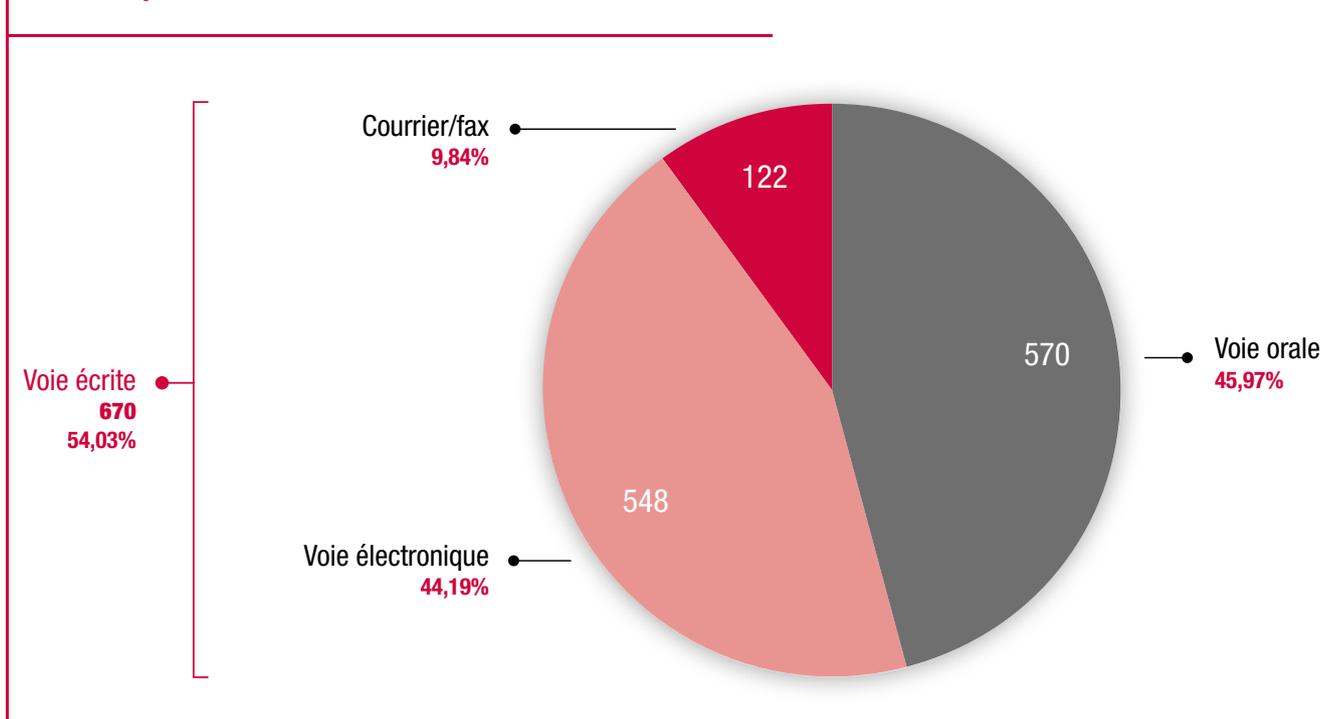
La plus grande partie des réclamations écrites sont déposées via internet.

Voie orale : 570

- téléphone : 515 ;
- à la médiature : 17 ;
- permanences décentralisées : 17 ;
- salons : 21.

Les réclamations orales recueillies par téléphone sont « complétées » par un écrit ou lors d'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 1.240 dossiers



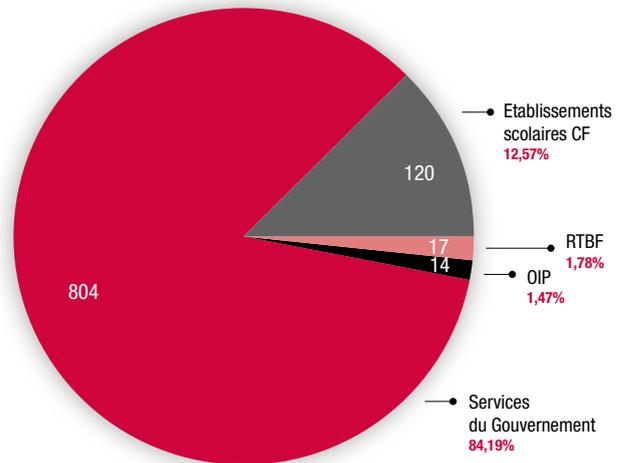
1 Le site Facebook n'étant pas destiné au dépôt des réclamations, les réclamants désireux de nous saisir par voie électronique sont invités à le faire par courriel ou par le formulaire *ad hoc* de notre site internet.

1.4. Répartition par service administratif

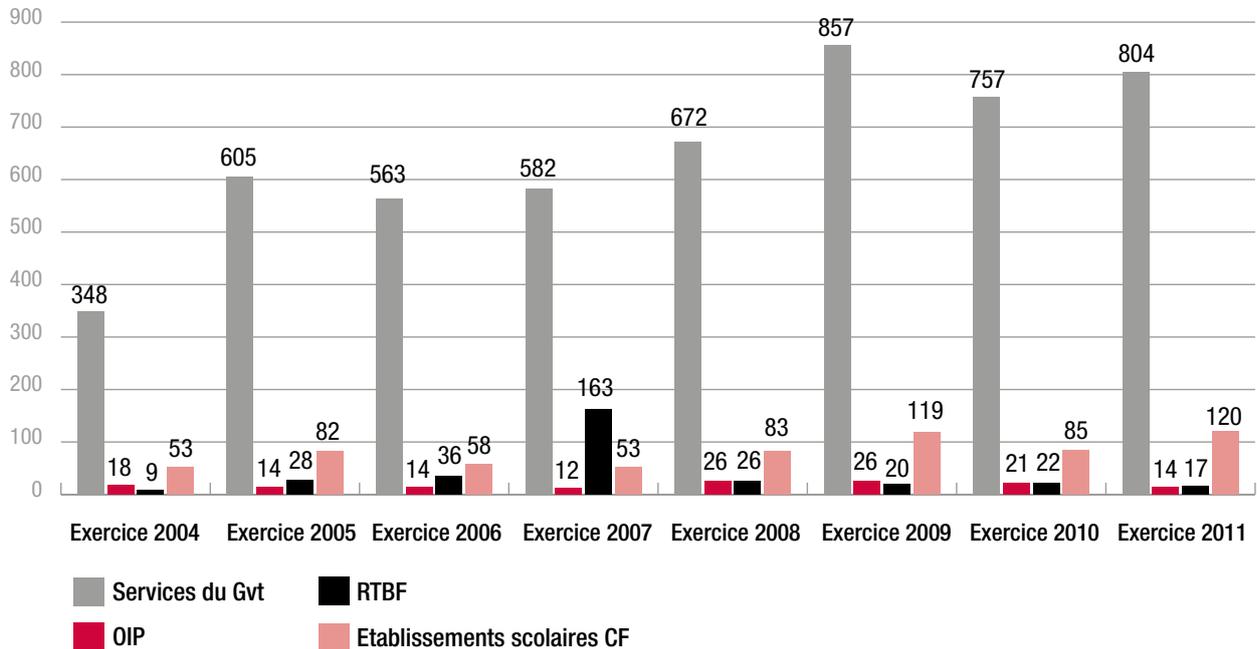
Sur les 1.240 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2011, 955 concernent un service administratif de la Fédération Wallonie-Bruxelles au sens de l'article 1^{er} du décret du 20 juin 2002 créant le Service du Médiateur.

Parmi ceux-ci, 804 dossiers ont trait aux services du Gouvernement, 120 dossiers concernent des établissements d'enseignement organisés par la Fédération Wallonie-Bruxelles, 17 dossiers la RTBF et 14 dossiers les organismes d'intérêt public.

Services administratifs FWB / Total 955 dossiers



Comparaison tous exercices



1.4.1. Le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Comme les années précédentes, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 743 dossiers.

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

- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 423 ;
- Administration générale des Personnels de l'Enseignement : 257 ;
- Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, de la Santé et du Sport : 41 ;
- Secrétariat général : 11 ;
- Administration générale de la Culture : 11.

1.4.2. Les autres services du Gouvernement

Pour les autres services du Gouvernement, 61 dossiers ont été ouverts, dont 55 concernent les cabinets ministériels.

1.4.3. Les établissements d'enseignement organisés par la Fédération Wallonie-Bruxelles

Parmi les 120 dossiers, 58 concernent l'enseignement secondaire, 28 l'enseignement supérieur, 16 l'enseignement fondamental, 10 l'enseignement de promotion sociale, 4 les internats, 3 l'enseignement spécial et 1 l'enseignement artistique et les académies.

1.4.4. La RTBF

17 dossiers concernent la RTBF.

1.4.5. Les organismes d'intérêt public

14 dossiers concernent les OIP, dont 5 se rapportent à WBI, 5 à l'ONE, 2 au CHU de Liège, 1 au FSE et 1 à l'IFC.

1.5. Répartition par thématiques

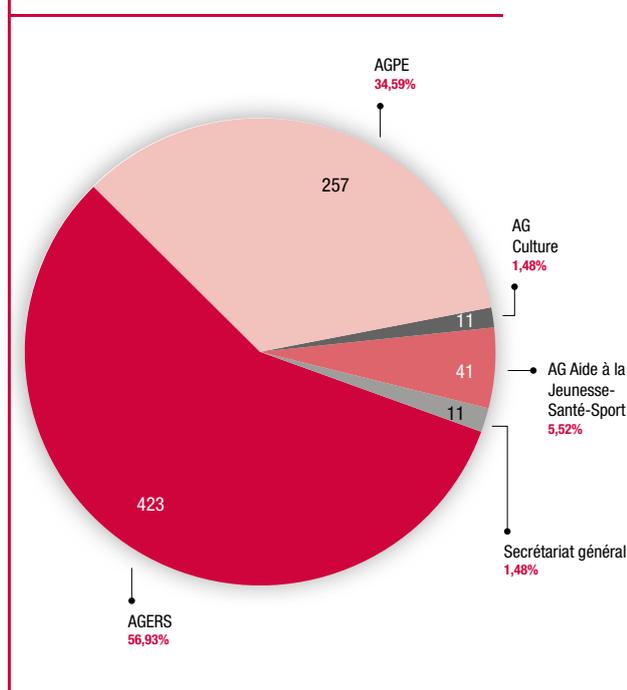
Parmi les 1.240 dossiers de cet exercice, 758 se rapportent à l'enseignement en général, avec principalement des réclamations concernant les équivalences de diplômes (229 dossiers), des problèmes d'inscription (181 dossiers) et les allocations d'études (55 dossiers).

Pour les personnels de l'enseignement et assimilés, 274 dossiers ont été ouverts dont 131 concernent le statut administratif, 93 le statut pécuniaire, 24 les pensions, 24 des récupérations d'indus ou arriérés de salaires et 2 la formation.

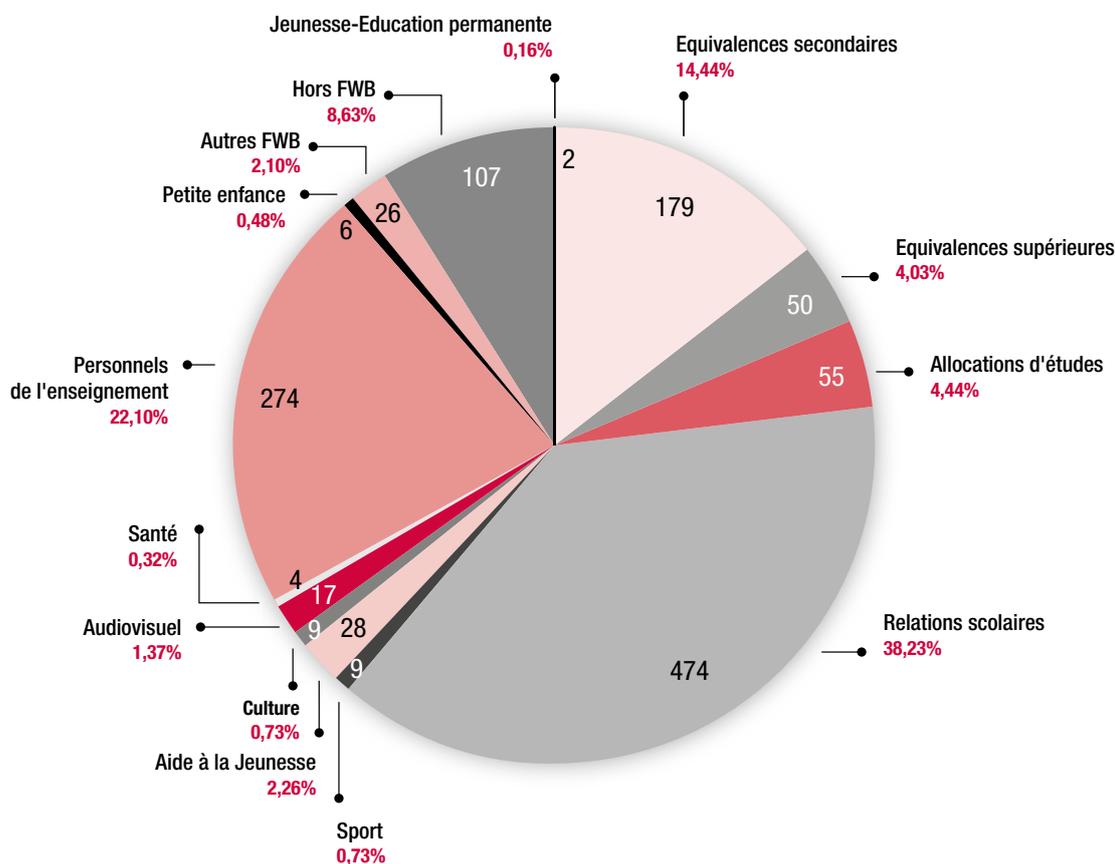
Les autres matières communautaires et les dossiers hors Fédération Wallonie-Bruxelles se partagent les dossiers restants.

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

Répartition Ministère FWB / Total 743 dossiers



Répartition par thématiques / Total 1.240 dossiers



1.6. 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 Fédération Wallonie-Bruxelles 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 (13 % 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.

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

Sur 1.240 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2011, 162 ont été répertoriés comme demandes d'information. Parmi

elles, 132 concernent des compétences gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et 30 des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir ou relevant du droit privé.

A noter que nous nous limitons ici à évoquer les demandes d'information écrites.

Les chiffres ci-dessus ne tiennent donc pas compte des nombreuses demandes d'information reçues par téléphone.

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

Tous les appels téléphoniques sont néanmoins consignés. Depuis octobre 2006, ces appels sont directement encodés dans 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 2011, 1.555 appels téléphoniques ont été recensés, dont 515 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

1.6.1 Les demandes d'information relatives à la Fédération Wallonie-Bruxelles

Sur 162 demandes d'information, 132 concernent les compétences gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles, ce qui représente un peu plus de 81 %.

Parmi ces 132 demandes d'information relatives aux compétences gérées par la Fédération :

- 101 touchent à l'enseignement (essentiellement les équivalences de diplômes, les allocations d'études et les problèmes d'inscription) ;
- 25 concernent les personnels de l'enseignement ;
- les 6 autres se répartissent entre les autres compétences de la Fédération.

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.

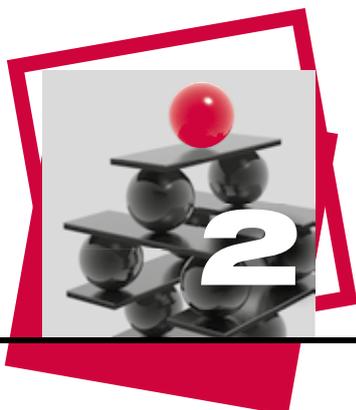
Le Service du Médiateur reçoit en effet un nombre important de courriers et d'appels téléphoniques d'administrés qui, avant même d'introduire une réclamation pour contester une décision administrative auprès du service compétent, souhaitent s'informer sur la procédure à suivre ou sur l'opportunité même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

1.6.2 Les demandes d'information hors Fédération Wallonie-Bruxelles

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

Sur les 30 demandes d'information de ce type comptabilisées au cours de cet exercice et ayant nécessité l'ouverture d'un dossier, 5 demandes concernent les services administratifs de l'Etat fédéral, 3 se répartissent entre les régions wallonne, bruxelloise et flamande, et 1 demande concerne les communes. 6 dossiers ont trait à d'autres organismes publics et 14 à des litiges de droit privé.

Enfin, 1 concerne le Grand Duché de Luxembourg.



Gestion du service

2.1. Moyens humains

Après un exercice 2010 mouvementé sur le plan des ressources humaines et largement décrit dans notre rapport précédent, l'exercice 2011 fut relativement stable.

Composé à l'origine de 12 personnes, le service compte, depuis juin 2010, 10 personnes, dont deux intérimaires et un agent contractuel sous contrat à durée déterminée.

En septembre 2010, un agent statutaire a réintégré le service après une pause carrière. La personne qui le remplaçait depuis plusieurs années a pu demeurer provisoirement dans l'équipe sous contrat de travail à durée déterminée cette fois, moyennant la cessation de la collaboration d'un agent de médiation intérimaire.

Les effectifs s'établissent donc de la manière suivante :

	Statutaires	Contractuels	Intérimaires	Sous-total
Agents de médiation	* médiateur f.f. (premier conseiller) * 1 premier conseiller * 1 conseiller adjoint	* 2 attachés (1 contrat de remplacement*, 1 c.d.d.)		5
Assistants de médiation	* 1 premier assistant-documentaliste * 1 secrétaire de direction * 1 secrétaire de rédaction		* 2 équiv. secrétaires sténo-dactylos (et missions d'accueil)	5
Totaux	6	2	2	10

* d'un agent détaché pour mission

Si les membres du personnel sont placés sous l'autorité du médiateur, leur employeur est le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'administration de celui-ci assure les tâches de secrétariat social.

1.2. Moyens financiers

Comme lors des exercices budgétaires précédents et sur base des instructions de la circulaire budgétaire, le Service du Médiateur a bénéficié en 2011 d'une dotation de 1.250.000 € destinée à couvrir toutes les dépenses liées à son fonctionnement en qualité d'organe para-parlementaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'exercice 2010 connaît une augmentation sensible de la charge totale des personnels (statutaires, contractuels et intérimaires) s'établissant à 910.799,68 €, soit 72,86 % de la dotation annuelle.

Cet accroissement est principalement dû au recours au personnel intérimaire (soit trois personnes jusqu'au 1^{er} septembre 2011, et depuis cette date, deux personnes, en remplacement de statutaires ayant quitté le service et dont les places n'ont pas été déclarées vacantes).

Les frais de communication et publicité, en revanche, ont été drastiquement réduits, passant de 168.000 € à 2.500 €, en vue de la campagne de promotion que le service fusionné aura à mener.

En prévision de cette fusion, dont bien des aspects demeurent encore incertains, les réserves ont sensiblement augmenté pour atteindre 1.325.000 € répartis en :

- réserve disponible : 800.000 € ;
- réserve de publicité : 250.000 € ;
- réserve de rémunérations du personnel : 200.000 € ;
- réserve de communication et relations publiques : 75.000 € ;

Le résultat positif à reporter se monte à 90.174,85 €.

Bénéfices et réserves cumulés s'élèvent en 2010 à 1.414.174,85 €, soit 113,21 % de la dotation annuelle.

Les incertitudes à venir touchent principalement aux frais de personnel (futur cadre, futur statut), à l'immobilier (déménagement du siège bruxellois du futur service, dont le bail des locaux arrive prochainement à échéance), au maintien ou non d'une prise en charge des frais immobiliers par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et à la communication.

Ces aléas permettent de considérer comme raisonnables les réserves et les bénéfices reportés du Service du Médiateur de la Communauté française, vu les obligations financières du service commun pour les années futures.

1.3. Communication

Au fil du temps, le mode alternatif de résolution des conflits qu'est la médiation s'est répandu dans divers champs de la vie sociale comme la famille, l'école, l'administration, la justice, les banques, les postes, les télécommunications, les transports...

En raison de la diversité et de la spécialisation de ces services de médiation, le citoyen éprouve parfois des difficultés à identifier celui auquel il doit s'adresser dans la situation qui l'occupe. Nos précédents rapports ont fait état des difficultés de « médiatiser la médiation » (et particulièrement la médiation parlementaire) auprès du public au point qu'un colloque a été organisé sur ce thème par notre homologue wallon en novembre 2009.

Nos actions communicationnelles ont pourtant été restreintes durant cet exercice comme en 2010, principalement en raison de la fusion de notre service avec son homologue wallon, plusieurs fois différée *sine die*.

Néanmoins, le Service du Médiateur a participé à plusieurs manifestations telles que les Salons de l'Education et des Mandataires, où il est présent depuis plusieurs années.

Malgré une équipe restreinte, il a également poursuivi l'activation de réseaux, notamment par l'échange avec plusieurs services de l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Service général de l'Audit et de la Qualité, Service de la Médiation en milieux scolaire, directeurs et conseillers de l'Aide à la Jeunesse, préfets coordinateurs de zone...) ou avec divers acteurs-relais comme l'Ambassade de France, la Délégation générale du Québec à Bruxelles, la CSC, l'Association des Directeurs de l'Enseignement officiel...

Le service est intervenu dans plusieurs colloques, mais également dans le cadre d'un cours sur la Médiation donné à l'UCL par Madame E. VOLCKRICK.

Le Service du Médiateur continue par ailleurs l'expérience des réseaux sociaux, qu'il est seul parmi les médiateurs parlementaires belges à utiliser, à l'image d'expériences désormais bien installées à l'étranger : une page Facebook, lancée en 2010, compte près de 500 « fans ». Régulières sont les visites et consultations des informations que nous y publions.

Les statistiques liées à notre site internet témoignent également de la fréquentation importante de celui-ci. De nombreuses réclamations aboutissent d'ailleurs à notre service suite à la consultation de ce dernier, et/ou via le formulaire de réclamation qui s'y trouve.

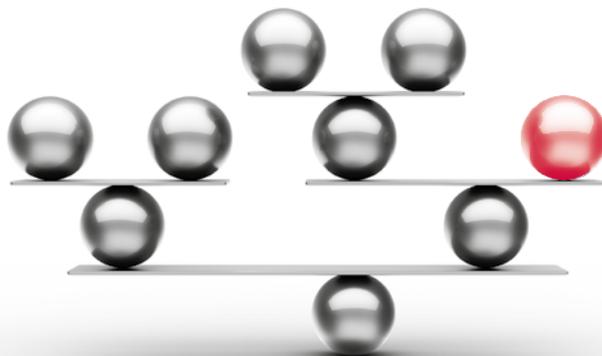
Une campagne de notoriété dans le quotidien *Le Soir* a également eu lieu avec une publication en deux temps : le premier dossier « Enseignement » a été publié le 26 mai 2011, et le second « Rentrée des classes » le 25 août 2011.

Cette campagne est réitérée en 2012, l'usager pouvant le cas échéant joindre le service fusionné sur base des coordonnées du service actuel (suivi téléphonique, lien internet...).

Enfin, l'organisation du 8^e séminaire du Réseau européen des Médiateurs régionaux est fort importante pour notre service. Ce séminaire international organisé par les Médiateurs régionaux de Belgique, conjointement avec le Médiateur européen, accueillera à Bruxelles, du 14 au 16 octobre 2012, une nonantaine de médiateurs de diverses régions d'Etats membres de l'Union. Une session prendra place le 16 octobre 2012 dans l'hémicycle du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'occasion d'évoquer le rôle du Médiateur régional ou communautaire, l'augmentation et l'élargissement de ce rôle et de celui du Comité des pétitions, la communication avec le citoyen et avec l'Administration...

2^{ème} PARTIE

Analyse des dossiers 2010-2011





Relations scolaires

Dossiers portant sur les « relations scolaires »



Nombre total de dossiers : 474

Demandes d'information	65
Réclamations en cours	40
Réclamations refusées	136
Réclamations acceptées	233
non fondées	33
pas de suite réclamant	25
réponse adm. abs./insatis	0
fondées	175
Correction totale	103
Correction partielle	31
Correction impossible/refusée	21
Résolution spontanée	20

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

Pédagogie-orientation-programmes : 50 dossiers
Inscriptions : 181
Exclusions-absences : 27
Conflits relationnels : 51
Inspection-contrôle : 1
Dispenses-déroations : 3
Diplômes-certification-jurys-examens-passage de classe-duplicatas : 135
Autres : 26

Le vocable « relations scolaires » est traditionnellement utilisé par le service pour désigner les difficultés rencontrées par un usager (étudiant, élève et/ou parent) avec un établissement d'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

La pratique nous a cependant montré que certaines problématiques scolaires peuvent impliquer uniquement l'Administration centrale et/ou des services spécialisés (inscriptions, exclusions, duplicata...) ou même plusieurs de ces acteurs simultanément.

Telle est la raison pour laquelle nous traiterons indistinctement ces problématiques dans le présent chapitre.

En pratique, le Service du Médiateur a traité au cours de cet exercice :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement, à tous niveaux et types d'enseignement (fondamental, secondaire, supérieur, promotion sociale...);
- des problèmes d'exclusion;
- des difficultés liées aux passages de classe;
- des erreurs d'orientation;
- des difficultés rencontrées dans le cadre du décret Inscription;
- ...

Les Inscriptions

Inscriptions dans l'enseignement fondamental

Les réclamations concernant des problèmes d'inscription et de refus d'inscription dans l'enseignement obligatoire ont été nombreuses. Le phénomène est de plus en plus fréquent dans l'enseignement fondamental et plus spécifiquement dans l'enseignement maternel (pour sa section accueil ou sa 1^{ère} année maternelle).

Le chef d'établissement qui n'est pas en mesure de procéder à l'inscription d'un enfant dans son établissement doit remettre à ses parents une attestation de demande d'inscription dont le modèle est fixé par le Gouvernement¹. L'attestation comprend les motifs de refus d'inscription et l'indication des services *ad hoc* où les parents de l'élève ou la personne investie de l'autorité parentale pourra s'adresser pour obtenir une assistance en vue d'une inscription dans un établissement subventionné ou organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

¹ Décret « missions » du 24 juillet 1997.

2^e partie

Par ailleurs, en cas de refus pour manque de places disponibles, l'établissement doit faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire.

Les parents ignorent généralement ces règles et trop souvent les établissements ne se plient pas à ces exigences, comme nous l'ont confirmé les services compétents au sein du Ministère.

Dès l'exercice 2010, pareils manquements ont été signalés à l'Administration et au cabinet de la Ministre et exposés dans notre rapport. Outre le rappel adressé annuellement par circulaire aux chefs d'établissements de tous les réseaux, la Ministre a d'ailleurs écrit un courrier aux pouvoirs organisateurs d'enseignement et à leurs fédérations, afin que les établissements scolaires se conforment à leurs obligations décretales. D'après le cabinet de la Ministre, une amélioration

sensible est perceptible, puisque la moitié des établissements scolaires ont respecté durant l'année 2011 cette disposition en transmettant le document relatif au refus pour manque de place à l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La situation est donc perfectible.

Confrontées à la pénurie de places en première année primaire et dans l'enseignement maternel, des écoles subventionnées, singulièrement en région de Bruxelles et dans le réseau officiel, procèdent aux inscriptions sur base de priorités diverses, fixant un calendrier de dépôt de dossiers dans le cadre des inscriptions.

Ainsi, parmi d'autres exemples qui pourraient illustrer ce constat, voici ce qu'on peut lire sur le site de communes de la Région bruxelloise concernant les nouvelles modalités d'inscription dans les écoles maternelles de la commune :

La commune à votre service
Sécurité et prévention
Education et enfance
Loisirs
Affaires sociales
Habitat et urbanisme
Travaux et environnement
Economie et emploi

Education et enfance

Nouvelles modalités d'inscription dans les écoles communales ordinaires

Ecoles maternelles communales de [Commune]

Demandes de rendez-vous à faire **UNIQUEMENT DANS LES ECOLES** par téléphone uniquement de 9h à 12h et de 14h à 15h

A partir du 16/01/2012	A partir du 15/02/2012	A partir du 16/04/2012	A partir du 02/05/2012*	A partir du 1/06/2012*
PETITS FRERES ET PETITES SŒURS	TOUS LES ENFANTS NES AVANT 2010	ENFANTS NES ENTRE le 1er janvier et le 30 juin 2010	ENFANTS NES ENTRE le 1er juillet et le 31 décembre 2010	ENFANTS NON ET PETIT(E)S FRERES/SŒURS NON

* Sauf si les demandes sont plus importantes que les places disponibles

Lors du rendez-vous, veuillez présenter une composition de ménage ou un modèle 2 si vous venez d'aménager à [Commune].

Lorsqu'une place se libère, les inscriptions se feront suivant l'ordre de priorité fixé sur la liste d'attente se trouvant au service de l'Enseignement à la Commune de [Commune]. L'inscription sur cette liste d'attente ne peut se faire qu'avec un document remis par l'école lorsque celle-ci est complète.

Renseignements : [service communal de l'Instruction publique](#)

Ecoles primaires communales de [Commune]

Demandes de rendez-vous à faire **UNIQUEMENT DANS LES ECOLES** par téléphone uniquement de 9h à 12h et de 14h à 15h

A partir du 16/01/2012	A partir du 15/02/2012	A partir du 1/06/2012*
PETITS FRERES ET PETITES SŒURS	TOUS LES ENFANTS	ENFANTS NON ET PETIT(E)S FRERES/SŒURS NON

* Sauf si les demandes sont plus importantes que les places disponibles

Lors du rendez-vous, veuillez présenter une composition de ménage ou un modèle 2 si vous venez d'aménager à [Commune].

Lorsqu'une place se libère, les inscriptions se feront suivant l'ordre de priorité fixé sur la liste d'attente se trouvant au service de l'Enseignement à la Commune de [Commune]. L'inscription sur cette liste d'attente ne peut se faire qu'avec un document remis par l'école lorsque celle-ci est complète.

ATTENTION: La liste d'attente n'est valable que pour l'année scolaire 2012-2013

© 2012 Commune de [Commune]

Mardi 27 mars 2012 - 16:02
18°C

Accueil | Plan du site | De A à Z | Recherche

Vie politique
 > Administration communale
 > Guichet électronique
 > Démarches administratives

Vous êtes:
 > Nouvel arrivant
 > Senior
 > Commerçant-entrepreneur
 > Journaliste

Enfance, jeunesse & famille | Enseignement, emploi & formation | Evénements, culture, sport & loisirs | Histoire & folklore | Urbanisme & logement | Environnement & propreté
 Contrats de quartier | Social & santé | Travaux & mobilité | Prévention & sécurité | Participation & citoyenneté | Commerce, économie & finances | Europe & international

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Enter the City](#) > [Site web](#) > [Actualités](#) > [Février 2012](#) > [Année scolaire 2012-2013](#). Inscription en classe d'accueil, 1re maternelle et 1re primaire

Guichet électronique
 Site web
 > Historique
 > Outils de recherche
 > Nouveau sur ce site
 > Actualités

>> Février 2012
Année scolaire 2012-2013. Inscription en classe d'accueil, 1re maternelle et 1re primaire

La procédure d'inscription en classe d'accueil (pour les enfants nés entre le 1er janvier 2010 et le 30 juin 2010), en 1re maternelle et en 1re primaire pour l'année scolaire 2012-2013, est connue.

L'enregistrement de toutes les demandes d'inscription est centralisé auprès du Service de l'Inspection Pédagogique du Département de l'Instruction Publique et se fait par téléphone via le :

- **078 155 885** du lundi au vendredi de 8h30 à 13h.

Les demandes d'inscription sont enregistrées par ordre d'arrivée et se déroulent en 3 phases.

1re phase. Du 1er au 23 décembre 2011, inscription suivant l'ordre d'arrivée des élèves prioritaires par la centrale téléphonique

Sont considérés comme prioritaires, les élèves qui :

- ont un frère/soeur qui fréquente l'entité scolaire (consulter la liste des établissements d'enseignement maternel, fondamental et primaire - entités scolaires (PDF, 0,01MB));
- sont en classe d'accueil dans l'école maternelle pour l'inscription en 1re maternelle dans cette même école (inscription automatique, il ne faut pas téléphoner);
- sont en 3e maternelle dans l'entité scolaire (consulter la liste des établissements d'enseignement maternel, fondamental et primaire - entités scolaires (PDF, 0,01MB)) pour l'inscription en 1re primaire.

Les démarches d'inscription des enfants prioritaires doivent être faites *obligatoirement et exclusivement* du 1er au 23 décembre 2011, sans quoi la priorité sera perdue.

A partir du 10 janvier 2012, l'établissement contactera les parents pour confirmer et formaliser l'inscription définitive.

2e phase. Du 9 au 31 janvier 2012, toutes les demandes d'inscription sont enregistrées suivant l'ordre d'arrivée par la centrale téléphonique

- les parents sont immédiatement informés si leur enfant est en ordre utile ou sur liste d'attente;
- dès le début du mois de février 2012, l'établissement scolaire contactera les parents pour procéder à l'inscription définitive.

3e phase. A partir du mois de février 2012, les demandes d'inscription seront enregistrées dans les établissements scolaires suivant l'ordre d'arrivée

Les parents ont pour obligation de se présenter au rendez-vous fixé avec l'école pour procéder à l'inscription définitive de l'enfant sans quoi la demande d'inscription sera annulée et l'enfant ne sera pas inscrit.

En cas d'impossibilité de se présenter au rendez-vous, les parents devront s'adresser à la direction de l'établissement pour obtenir le formulaire de procuration.

Rechercher
 Recherche avancée

Agenda
 Période du (jj/mm/aaaa)
 27/3/2012
 au (jj/mm/aaaa)
 27/3/2012

Mots
 Public
 Rechercher



Dossier 2011/1181

Votre enfant était inscrit... sans place (et sans qu'on l'ait signalé)

A la fin du mois de mai, une maman dépose le dossier d'inscription de son enfant auprès de l'école communale X, afin qu'il puisse entrer en première accueil de l'enseignement maternel dès qu'il aura atteint ses 2 ans et demi. Ce

L'instruction du dossier fait apparaître que l'école a informé la Direction générale de l'Enseignement obligatoire qu'il n'y avait plus de places disponibles en classe accueil le 14 juin, tandis que, selon le PO communal, les listes étaient clôturées quelques semaines plus tôt. La maman, n'a quant à elle jamais été informée qu'il n'y avait plus de places disponibles au moment du dépôt du dossier. Bien au contraire, la directrice lui a oralement confirmé l'inscription de l'enfant.

n'est pas la période prévue par la commune pour le dépôt du dossier d'inscription de son enfant, car elle ne réside plus dans la commune et que l'enfant à inscrire ne bénéficie d'aucune priorité (même si son aîné est déjà élève de l'école), mais elle ne pourra le faire plus tard en raison d'un déplacement à l'étranger. Le dossier d'inscription est d'ailleurs accepté, la directrice assurant que l'enfant pourra intégrer l'école dès la rentrée de septembre.

A défaut de recevoir confirmation écrite de l'école ou de la commune, la maman se rend à l'école qui lui signale qu'elle ne peut accepter son enfant car il n'apparaît pas sur sa liste des élèves inscrits ! La directrice est confuse, car elle se rappelle parfaitement du dépôt du dossier par la maman. Elle renvoie la maman à la commune qui lui confirme que l'enfant n'est ni sur la liste des enfants inscrits, ni sur la liste d'attente.

Le dossier déposé fin mai aurait donc dû être repris étant donné qu'aucune déclaration de complétude de liste n'avait été faite préalablement à la DGEO. Mais surtout, la maman aurait dû pouvoir inscrire l'enfant dès l'ouverture des inscriptions, puisqu'aucune priorité n'existe dans l'enseignement fondamental.

Force est de constater que certaines communes bruxelloises continuent d'appliquer les règles qu'elles ont établies en contravention de la Loi.

Dans certaines communes, la gestion des listes d'inscription est assurée non par les établissements scolaires mais par les services communaux et les dossiers d'inscription ne sont pas déposés auprès de l'école mais directement auprès des services communaux, ce qui réduit d'autant la possibilité d'établir la

2^e partie

relation de confiance entre la direction de l'école et les parents au moment de l'inscription.

Le phénomène paraît contagieux : dans les communes voisines, des « contre-mesures » sont prises, et des priorités de même nature sont établies (proximité, résidence dans la commune, prétendu adossement de l'école maternelle, regroupement de fratries...).

Au sein du Ministère, la Cellule ressource pour les inscriptions (enseignement fondamental et secondaire), dont nous avons pu vérifier la compétence, l'écoute et la disponibilité, est submergée de demandes.

Elle confesse se sentir démunie face à l'ampleur du déficit de places, plus particulièrement à Bruxelles, qui est à l'origine de ces pratiques par ailleurs non sanctionnées.

La cellule tente de rediriger au mieux les usagers vers d'autres établissements scolaires où des places seraient encore disponibles. Toutefois, si ces établissements n'ont pas signalé à l'Administration qu'ils n'avaient plus de places, l'usager se trouve *de facto* mal orienté. La vérification de disponibilités auprès des écoles prend par ailleurs une grande partie du temps de travail de la cellule, puisque l'Administration ne dispose pas de liste « en temps réel ». Contrairement à la Communauté flamande via le site www.inschrijveninbrussel.be.

Par ailleurs, le Service du Médiateur constate que certaines communes ont envoyé à l'Administration le formulaire relatif au refus d'inscription pour manque de places disponibles, pour l'année scolaire 2012-2013, dès le début de la procédure phasée qu'elles se sont elles-mêmes fixées, illégalement comme on l'a vu. Il est probable que ces communes envoient les formulaires avant que leurs listes soient réellement complètes de manière à poursuivre leur procédure d'inscription comme elles l'entendent. L'Administration ne possédant pas les listes des élèves inscrits, elle ne peut procéder à aucune vérification.

Le Service du Médiateur rappelle sa **Recommandation 2010/8** : insister auprès des chefs d'établissements, 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.

Recommandation 2011/1 :

Mettre en œuvre une base de données gérable en temps réel permettant d'identifier les places disponibles dans les établissements scolaires dépendant de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à l'instar de ce qui existe en Communauté flamande.

Inscriptions dans l'enseignement secondaire

La non-remise de l'attestation de refus d'inscription prévue par le décret « missions » concerne également l'enseignement secondaire. On ne reviendra pas sur ce qui vient d'être évoqué mais sur les erreurs commises à l'inscription et constatées par la suite, qui peuvent sérieusement compromettre la bonne fin du parcours scolaire de l'élève qui en est victime.

Ainsi, même si la plupart des établissements le prévoient, il n'y a pas d'obligation légale ou réglementaire de remettre le bulletin ou l'attestation d'orientation de l'élève (généralement contenue dans le bulletin) afin de vérifier l'année dans laquelle il peut être réellement inscrit. Dans certains cas, l'école se base ainsi sur la bonne foi des personnes qui se présentent, ou peut elle-même commettre une erreur en inscrivant l'élève dans une orientation dans laquelle il n'est pas autorisé à poursuivre ses études.

Lorsque le dossier scolaire de l'élève est transmis par l'établissement quelques semaines à quelques mois après l'inscription, l'erreur est corrigée en cours d'année par le vérificateur et l'inscription est modifiée afin que l'élève soit inscrit régulièrement. Il poursuit alors ses études en étant administrativement en ordre, mais doit rattraper la matière qu'il n'a pas vue.

Il arrive qu'une erreur d'inscription échappe à la vigilance du vérificateur, chargé d'un grand nombre de dossiers, et ne soit par conséquent pas corrigée en cours d'année : l'élève passe ses examens et est délibéré en fin d'année. Ce n'est qu'à l'occasion, par exemple, d'un changement d'établissement une ou plusieurs années plus tard que le vérificateur décèle cette fois l'inscription irrégulière de l'élève, qui est donc « élève libre ».

Dans des cas où il est établi que l'erreur a été commise par l'établissement, le Service du Médiateur déplore que l'Administration refuse de régulariser la situation de l'élève qui n'a pas à subir les conséquences d'une erreur accomplie par des professionnels de l'enseignement (chef d'établissement qui inscrit et vérificateur qui ne corrige pas l'erreur).

Certes, la présentation des épreuves du jury est proposée comme solution (avec d'éventuelles dispenses). Cette solution paraît cependant injuste à l'élève et ses parents qui ont fait confiance à l'institution pour apprendre quelques années plus tard que tout ce qui a été accompli depuis lors l'a été « irrégulièrement ».

Recommandation 2011/2 :

Prévoir dans la réglementation la possibilité de régulariser l'inscription de l'élève lorsqu'il apparaît que l'erreur est imputable à l'établissement et n'a pas été constatée dans un délai raisonnable.

Recommandation 2011/3 :

Imposer la présentation de l'attestation d'orientation lors de l'inscription dans un nouvel établissement, afin de prévenir le risque d'erreur d'orientation.

Inscriptions dans l'enseignement supérieur

Le 31 mai 2011², la Cour constitutionnelle a rendu un arrêt dans le cadre du recours en annulation porté contre le décret du 16 juin 2006 appelé communément décret « non-résidents ».

Saisie par des étudiants étrangers se considérant discriminés et par des enseignants craignant pour leur emploi, la Cour constitutionnelle a annulé pour partie le décret « non-résidents », maintenant son application pour les études de kinésithérapie et de médecine vétérinaire.

Ce décret avait pour objectif de réguler l'afflux important d'étudiants ne résidant pas en Belgique constaté dès le début des années 2000 dans les filières d'enseignement supérieur menant à certaines professions médicales et paramédicales. Cet afflux, causé notamment par l'instauration de *numerus clausus* dans les pays limitrophes, risquait de menacer la qualité de l'enseignement et de causer en Belgique une pénurie de praticiens des disciplines concernées.

Pour lutter contre ce déséquilibre et contrôler son budget, le Gouvernement de la Communauté française a décidé de limiter le nombre d'étudiants « non-résidents » à 30 % du total des étudiants inscrits dans les filières suivantes : kinésithérapie, médecine vétérinaire, accoucheuse, ergothérapie, logopédie, podologie, audiologie, éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif.

Les effets de cette mesure n'ont pas tardé et elle a provoqué de nombreuses protestations non seulement parmi les étudiants « non-résidents » (et particulièrement les résidents français), limités dans l'accès aux études organisées dans nos facultés et hautes écoles, mais aussi par certains établissements situés près de la frontière franco-belge qui en accueillent un grand nombre.

Des plaintes ont été déposées devant la Cour constitutionnelle qui s'est tournée vers la Cour européenne de Justice pour connaître son avis. L'instance européenne a répondu à la question préjudicielle en avril 2010. Pour elle, la distinction entre « résidents » et « non-résidents » constitue une discrimination et la limitation du nombre d'étudiants « non-résidents » est contraire à la libre circulation des étudiants consacrée par le droit européen. La Cour européenne de Justice dit cependant que cette libre circulation peut être limitée pour des raisons de santé publique, sans pour autant dire si cela peut s'appliquer au décret incriminé.

Il revenait donc à la Cour constitutionnelle de trancher ce point. Ce qu'elle a fait le 31 mai 2011 en jugeant que la limitation du nombre d'étudiants « non-résidents » se justifie uniquement pour la médecine vétérinaire et la kinésithérapie mais pas dans les autres filières (audiologie, accoucheuse...), pour lesquelles elle estime que le Gouvernement de la Communauté française n'a pas suffisamment prouvé que le grand nombre d'étudiants « non-résidents » pouvait poser un problème de santé publique.

Depuis lors, et à partir l'année académique 2011-2012, seuls les bacheliers en kinésithérapie et en médecine vétérinaire

2 Arrêt 2011/089 consultable sur le site de la Cour Constitutionnelle www.const-court.be.

2^e partie

sont soumis au dispositif mis en place par le décret précité. Un afflux d'inscription a donc eu lieu ce qui a poussé certaines hautes écoles à établir des règles d'inscriptions pour le moins opaques comme en témoigne le dossier suivant :



Dossier 2011/800

**Vous êtes inscrite...
Ah non, vous ne
l'êtes plus !**

Mademoiselle G., de nationalité française, sollicite une inscription en 1^{ère} année soins infirmiers au sein d'une haute école. Le 3 juin, l'intéressée est avertie par le coordinateur que sa candidature est retenue.

Le 27 juin, ce même coordinateur envoie un mail à plusieurs étudiants français, dont Mademoiselle G., indiquant que la procédure d'inscription pour les étudiants " non-résidents " en Belgique est en cours de modification sans que de plus amples renseignements puissent leur être communiqués à ce stade, les modalités d'inscription devant figurer sur le site internet de l'établissement dans les jours qui suivent.

Le médiateur comprend que le coordinateur fait référence à l'annulation partielle du décret " non-résidents " par la Cour constitutionnelle. Cependant, la section soins infirmiers dans laquelle Mademoiselle G. a demandé à s'inscrire, n'a jamais été visée par ce décret et n'a donc jamais fait l'objet de règles différentes selon que le candidat à ces études réside ou non en Belgique.

Monsieur F., père de l'intéressée, manifeste alors son incompréhension et son mécontentement face aux deux mails contradictoires : l'un confirmant l'inscription, l'autre, plus récent de trois semaines, invoquant un changement dans la procédure d'inscription, sans autres précisions.

Monsieur F. regrette également la perte de l'opportunité offerte par un autre établissement à sa fille, qui y a renoncé après la confirmation –désormais remise en cause– de son inscription. Aucune réponse n'est toutefois parvenue à Monsieur F., ce qui s'explique certainement par la fermeture annuelle des établissements d'enseignement.

Début juillet, le site internet de la haute école est en effet modifié, indiquant des quotas globaux d'étudiants (résidents ou non) acceptés en 1^{ère} année de bachelier dans plusieurs sections dont celle de soins infirmiers, et indique qu'une confirmation d'inscription sera envoyée par mail dès le 9 septembre aux étudiants retenus.

S'agissant en l'espèce d'un établissement subventionné par la Communauté française, échappant par conséquent aux possibilités d'intervention du Service du Médiateur, un contact est pris avec le Commissaire du Gouvernement afin qu'il interroge l'établissement dès sa réouverture.

Dans le courrier adressé au Commissaire, le médiateur indique qu'il comprend qu'au regard des capacités d'accueil et d'encadrement pédagogique notamment, un nombre maximum d'étudiants soit déterminé pour sauvegarder la qualité de l'enseignement. Toutefois, la réglementation en vigueur applicable aux études supérieures en hautes écoles ne fait état d'aucun quota d'étudiants ni de règles différentes selon que l'on soit résident ou non.

Le 1^{er} septembre, le Commissaire informe le médiateur que Mademoiselle G. a bien été reprise en 1^{ère} année soins infirmiers par la haute école. Si le médiateur se réjouit de cette issue pour l'intéressée, aucune information ne lui est toutefois donnée concernant ces nouvelles règles pour le moins opaques et dénuées de fondement légal.

Telle est la raison pour laquelle, Le médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2011/4 :

Rappeler aux établissements d'enseignement supérieur qu'il n'existe pas de règles différentes d'inscription selon que l'on soit résident ou non (hormis pour les études de médecine vétérinaire et de kinésithérapie) et de veiller à ce que les règles d'inscription mises en places par les établissements soient conformes à la réglementation en vigueur.

Adapter la réglementation afin qu'un refus d'inscription pour manque de places disponibles puisse être pris, et objectiver ce mécanisme, en prévoyant une déclaration de capacité maximum, puis le cas échéant, d'atteinte de cette limite auprès de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire, à l'instar de ce qui existe pour l'enseignement obligatoire.

Exclusions

Exclusions dans l'enseignement fondamental

Le Service du Médiateur est de plus en plus sollicité au sujet d'exclusions non-formalisées ou abusives, d'attitudes et/ou propos déplacés de la part de membres de l'équipe éducative à l'égard d'un élève, de dialogues rompus entre les parents et les représentants de l'école, d'enfants dont on ne veut plus car jugés trop « fatigants » ou trop « turbulents » et qu'on souhaite voir redirigés vers d'autres établissements ou vers l'enseignement spécialisé.

Ce type de difficultés se rencontre plus fréquemment dans l'enseignement fondamental, particulièrement pour les plus jeunes élèves.



Dossier 2011/1174

Six ans et ingérable

Ne sachant vers qui se tourner, Madame K., saisit le Service du Médiateur, concernant des problèmes de son fils P. au sein de son école. P. a six ans et est actuellement scolarisé en 1^{ère} année primaire depuis début octobre. Du 1^{er} au 30 sep-

tembre, il était dans le même établissement mais maintenu en 3^e maternelle. Mais, l'enfant étant assez difficile, la direction aurait estimé qu'il devait passer en 1^{ère} primaire car il pouvait représenter un danger pour les plus petits.

Depuis qu'il y a eu des incidents en garderie, P. semble être continuellement puni par l'institutrice. Mis à l'écart, privé de récréation et de sorties récréatives, l'enfant, visiblement turbulent et colérique, pleure lorsqu'il rentre chez lui et semble éprouver un mal-être. P. se maintient au niveau des apprentissages mais une perte de patience de l'équipe éducative est perceptible à son égard.

Sa maman cherche de l'aide et met tout en œuvre pour l'accompagner : P. est suivi depuis plusieurs années par des spécialistes (logopèdes, pédopsychiatres, psychomotriciens, PMS...).

Le Service du Médiateur a pris contact avec la direction de l'école, suggérant qu'une rencontre ait lieu avec les parents, la direction et l'institutrice de l'enfant afin de trouver des solutions, et notamment un soutien de l'institutrice et du petit P. de manière à ne pas entraver son intégration, son épanouissement et son apprentissage.

Conformément à la suggestion du Service du Médiateur, la rencontre a lieu, à l'issue de laquelle des pistes d'action sont tracées, notamment la prise en charge de l'enfant par un institut de pédopsychiatrie durant cinq semaines.

Peu après la réunion, la directrice a informé le médiateur que dès le lendemain des décisions prises pour mieux accompagner P. au sein de l'école, sa titulaire était en congé maladie, et qu'il était fort probable que ce fût en réaction à ces décisions.

En l'occurrence, était-ce ou non le cas ? Le Service du Médiateur constate qu'une certaine forme de chantage est parfois exercée par un enseignant auprès de sa direction, lorsque celle-ci va à l'encontre de ce qu'il souhaite.

La direction de l'école estime que la rencontre a permis d'ouvrir des pistes par rapport à l'enfant mais souhaite que la titulaire soit également soutenue pour évoluer positivement dans sa relation avec P. et de mieux gérer la situation. Le Service du Médiateur a transmis la demande au Directeur général adjoint du Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Celui-ci a assuré un suivi auprès de l'établissement scolaire.

Un nombre croissant d'interpellations concernent des enfants considérés par l'enseignant(e) ou la direction d'école comme enfant souffrant d'un trouble de l'attention avec hyperactivité (TDAH), ou enfant à haut potentiel (HP).

Ces enfants souvent turbulents, voire « ingérables » comme le signale leur enseignant(e) sont régulièrement stigmatisés. Les directions, parfois sujettes à la pression du personnel enseignant, peuvent considérer, le cas échéant contre l'avis du CPMS, que l'enfant n'a pas sa place dans l'enseignement ordinaire et devrait être dirigé vers l'enseignement spécialisé. Lorsqu'il y est intégré et qu'il est constaté qu'en effet l'enseignement spécialisé ne lui est pas du tout destiné, l'enfant est à nouveau réorienté vers l'enseignement ordinaire.

Le Service du Médiateur est interpellé par le fait que ce genre de situation de « ballotement » n'est pas exceptionnel.

Exclusions dans l'enseignement secondaire

Bien que les exclusions dans l'enseignement secondaire puissent aussi, à l'occasion, se faire en contravention à la procédure prévue par le décret « missions », il sera moins question ici de la procédure elle-même que du moment où elle est initiée.

2^e partie

Dans de nombreux cas rencontrés par le Service du Médiateur, l'exclusion survient en effet alors que l'année scolaire est proche de son terme. De telles situations peuvent évidemment sérieusement compromettre la réussite de l'année scolaire, puisque l'élève doit rechercher un nouvel établissement - qu'il ne trouvera d'ailleurs souvent qu'avec difficulté -, dans lequel le programme n'aura pas été suivi au même rythme.

Afin de donner à l'élève toutes les chances de réussir son année, le Service du Médiateur estime qu'il vaudrait mieux, sauf cas graves (en particulier les faits de violence), plutôt que d'exclure l'élève, empêcher sa réinscription pour l'année suivante, la procédure étant identique. L'élève peut alors terminer son année dans l'établissement et en trouver un autre pour l'année scolaire suivante. Cette façon de procéder est déjà appliquée dans certains établissements, mais il serait souhaitable qu'elle se généralise.

Recommandation 2011/5 :

Fixer une date de l'année scolaire au-delà de laquelle la procédure d'exclusion doit être traitée comme un refus d'inscription pour l'année scolaire suivante, sauf cas grave qui n'aurait d'autre réponse qu'une exclusion immédiate.

avoir obtenu le CEB ; ce qu'a fait l'école.

Celle-ci reproche cependant à l'Administration de n'avoir pas communiqué la date limite de dépôt des dossiers (fin novembre). De nombreux parents ou responsables légaux des élèves concernés ne sachant pas lire le français ou se trouvant démunis face aux démarches administratives à accomplir, c'est l'école qui s'est chargée ab initio d'assister les élèves pour l'inscription à l'épreuve du CEB. C'est donc elle qui a procédé à l'envoi des dossiers des élèves auprès de l'Administration, celle-ci l'informant en retour que les examens se dérouleraient dans la semaine du 5 au 9 décembre. L'enseignante déléguée à cette tâche n'ayant pas plus été informée que sa direction de la date limite du 25 novembre, a renvoyé les dossiers le 1^{er} décembre, pensant de bonne foi être dans les temps. La direction de l'école, informée de tous les éléments sauf de la date limite d'inscription, regrette amèrement cette lacune.

L'inspection signale au médiateur qu'en effet, cette date n'a été mentionnée que dans le courrier destiné aux représentants légaux des élèves ; courrier qui mentionnait la date de remise du dossier, mais également le lieu et la date où se tiendrait l'épreuve.

S'agissant d'un nouveau dispositif, la responsable de l'organisation de l'épreuve a souhaité entendre le chef d'établissement et interroger les inspecteurs pour vérifier si d'autres élèves d'autres établissements étaient également concernés. La coordination s'est montrée à l'écoute et prévient cette difficulté pour la prochaine session du « CEB adulte ».

Dans le cas particulier, l'inscription des élèves à l'épreuve a été acceptée.

CEB Adulte : erreur d'un tiers

**Dossier 2011/
1189-1190 et 1191**

**L'erreur d'un tiers
met en péril
l'obtention du CEB**

Le Service du Médiateur est saisi par la direction d'une école secondaire subventionnée : trois de ses élèves de 3^e année professionnelle n'ont pu être inscrits à l'épreuve du « CEB adulte » qui se déroule au début du mois de décembre, et dont

la réussite est nécessaire pour régulariser leur inscription.

La direction considère avoir été plus ou moins bien informée de l'organisation de cette épreuve, nouvellement organisée. Par un courrier envoyé à la fin du mois de mai, l'Administration a en effet demandé aux écoles de lui communiquer la liste des élèves fréquentant une 3^e P après une 2^e année différenciée échouée sans

Recommandation 2011/6 :

Informers communément l'établissement scolaire et les représentants légaux des diverses modalités relatives à l'épreuve du CEB Adulte.

Jurys

Le système des jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles représente une filière alternative à l'enseignement dispensé dans les établissements de plein exercice pour l'obtention d'un certificat ou d'un diplôme.

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

Ce point sera exclusivement consacré aux jurys de l'enseignement supérieur en hautes écoles, qui sont désormais du ressort des établissements eux-mêmes.

En effet, conformément à l'article 43 du décret du 5 août 1995³, des jurys peuvent être organisés par les hautes écoles, suivant les règles d'organisation et de fonctionnement prévues par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14 mai 2009.

Ce changement dans le mode de fonctionnement des jurys a causé quelques difficultés comme en témoigne le dossier suivant :



Dossier 2011/767

Enfin, le jury ne sera pas organisé cette année !

Mademoiselle M., inscrite en dernière année de master lors de l'année académique 2009-2010 dans une haute école organisée par la Communauté française, est refusée en 2^e session, en raison d'une note insuffisante pour son rapport de stage.

N'ayant que trois matières à représenter, et éprouvant quelques difficultés financières à payer à nouveau le minerval pour l'année académique 2010-2011, son directeur de catégorie lui conseille de s'inscrire aux épreuves du jury de la Communauté française près cet établissement afin d'obtenir son diplôme au plus vite : le jury représente, à son estime, une filière alternative plus adaptée à sa situation.

Mlle M. est avertie par la haute école que l'organisation des jurys est en phase de transition, avant d'être transférée de l'Administration aux hautes écoles elles-mêmes. Il lui est dès lors conseillé d'attendre le début de l'année 2011 afin d'obtenir de plus amples informations. On lui annonce toutefois que les trois examens qu'elle doit représenter se dérouleront aux mêmes dates que celles imposées aux étudiants inscrits régulièrement en 2^e année du master concerné.

En février, bien qu'ayant lu sur le site du jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles que les informations pourraient être obtenues auprès des secrétariats des hautes écoles à partir du 1^{er} mars, Mlle M. envoie un courrier électronique au directeur de catégorie et son secrétariat afin de lui faire part de son souhait d'inscription

future. S'en suit un échange de courriers électroniques et de conversations téléphoniques ne lui apportant aucune réponse concrète.

Durant cette période, Mademoiselle M. réussit les trois matières représentées et en est avertie par le secrétariat sans qu'aucune preuve écrite ne lui soit communiquée.

Ce n'est que le 20 juin, soit près de 4 mois après la date officielle prévue sur le site du jury d'enseignement supérieur de la Fédération, que Mlle M. apprend sur place que le jury ne serait pas organisé pour l'année académique 2010-2011 !

Dès la prise de connaissance de cette information, l'intéressée s'est adressée au Directeur-Président de la haute école pour demander dérogation pour inscription tardive. Cette demande est refusée, la date limite du 1^{er} février étant dépassée. Mlle M. est invitée soit à se réinscrire en dernière année du master pour l'année 2011-2012, soit à introduire une demande d'inscription au jury qui sera organisé la même année.

Mlle M. se tourne vers le Service du Médiateur qui constate que la situation de l'intéressée résulte d'une décision prise tardivement par la haute école après les nombreuses démarches de l'étudiante, et intervient auprès de l'établissement. Les deux propositions faites à l'étudiante découlent certes d'une stricte application de la réglementation en vigueur, mais ne tiennent pas compte de la situation particulière de l'intéressée.

Après des mois de discussion et l'intervention du Commissaire au Gouvernement mais aussi du cabinet du Ministre de l'Enseignement supérieur, la haute école suit la recommandation émise par le médiateur et accepte que le jury se réunisse au plus tôt pour que Mlle M. puisse représenter son travail de fin d'études et obtienne enfin son diplôme.

Le Service du Médiateur considère qu'il y a eu dysfonctionnement, imputable à la Fédération Wallonie-Bruxelles, dans la mesure où elle n'a pas pris les mesures nécessaires à garantir la permanence du service public à l'occasion du transfert de l'organisation des jurys.

Passage de classe

Pour rappel, chaque année d'études est sanctionnée par un rapport de compétences, une attestation d'orientation, un

3 Décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles

2^e partie

certificat ou un brevet et le conseil de classe est, hormis le conseil de recours en cas de contestation, la seule instance ayant un pouvoir décisionnel en matière de passage de classe. C'est lui qui, après délibération éventuelle, prononce l'admission dans la classe supérieure avec ou sans restriction, la réorientation ou la remédiation dans la même année.

Que se passe-t-il lorsqu'un conseil de classe, pourtant composé de professionnels de l'enseignement, se trompe dans l'orientation d'un élève et que cette erreur, échappant à la vigilance du vérificateur, n'est constatée que des années plus tard ?

Le Service du Médiateur considère qu'il est de bonne administration de ne pas pénaliser un élève (qui ignorait le problème) pour une erreur commise des années plus tôt par des professionnels de l'enseignement, afin de ne pas préjudicier la suite de son parcours scolaire.

Cette opinion rejoint celle émise dans la partie relative aux erreurs d'inscriptions dans l'enseignement secondaire. Cependant, dans le cas d'une erreur commise à l'inscription, le Service du Médiateur ne demande la régularisation que s'il y a erreur avérée de l'établissement à l'inscription et qu'elle n'a pas été corrigée par le vérificateur dans un délai raisonnable. Dans le cas du passage de classe, en revanche, l'erreur incombe exclusivement au conseil de classe et doit donc être corrigée dans tous les cas.

L'Administration n'est toutefois pas forcément du même avis comme en témoigne l'exemple suivant.



Dossier 2011/456

Mal orientée par l'institution scolaire

Mademoiselle F., arrive en Belgique en 2007. Elle est alors accueillie temporairement dans une classe passerele d'un établissement organisé par la Communauté française. A défaut de certificat d'études

de base ou d'une équivalence, et ne remplissant pas les autres conditions requises pour une inscription en 1^{ère} année commune, l'intéressée est ensuite orientée vers la 1^{ère} année différenciée. En possession de son CEB, Mademoiselle F. s'inscrit en 1^{ère} année commune lors de l'année scolaire 2008-2009.

A l'issue de cette 1^{ère} année, l'intéressée a atteint l'âge de 16 ans et, pour ce motif, le conseil de classe de l'orienter vers une 3^e année technique de qualification, où elle est inscrite pour l'année scolaire 2009-2010.

Cette année se solde par une attestation d'orientation B autorisant le passage en 4^e professionnelle, où elle s'inscrit, mais dans un autre établissement, subventionné par la Communauté française.

Quelques mois plus tard, le vérificateur de cet établissement, qui est aussi celui en charge de l'établissement précédemment fréquenté par Mlle F., constate qu'elle ne pouvait être inscrite régulièrement en 4^e P et que l'attestation délivrée par l'athénée royal à l'issue de sa 1^{ère} année commune n'était pas conforme à la réglementation en vigueur. A cette époque, le vérificateur n'avait pas constaté l'erreur commise.

En effet, si la réglementation autorisait précédemment⁴ un passage en 3^e année en raison de l'âge, seul l'orientation en 3^e année professionnelle était autorisée et non en 3^e technique de qualification. L'athénée royal concerné a donc commis une erreur administrative lourde de conséquences pour l'intéressée qui apprend l'irrégularité de son attestation près de deux ans plus tard.

Dans la mesure où l'usager ne doit pas être pénalisé pour une erreur commise près de deux ans plus tôt par des professionnels de l'enseignement (un chef d'établissement, un conseil classe et un vérificateur), le Service du Médiateur recommande de régulariser l'inscription de Mademoiselle F. en 4^e professionnelle pour ne pas préjudicier la suite de son parcours scolaire.

Dans un premier temps, l'Administration refuse de suivre la recommandation et invite l'intéressée à présenter les épreuves du jury, avec certaines dispenses.

Cette proposition ne tient pas compte de la situation particulière de l'intéressée et paraît également⁵ injuste à l'élève et ses parents qui ont fait confiance à l'institution pour apprendre quelques années plus tard que tout ce qui a été accompli depuis lors l'a été en tant qu'élève libre et qu'aucun CESS ne sera validé en fin de parcours.

Après plusieurs échanges avec le Service du Médiateur, l'Administration acceptera de régulariser la situation de l'intéressée mais uniquement parce qu'elle ne peut tirer aucun avantage de la situation puisqu'elle demande une régularisation en 4^e P et que le Conseil de classe de l'athénée royal concerné l'a orientée à l'issue de l'année scolaire 2009-2010 en 4^e P.

⁴ Jusqu'à l'année scolaire 2009-2010.

⁵ Cf. partie inscriptions dans l'enseignement secondaire dans le présent rapport.

Si Mademoiselle F. avait continué dans l'enseignement technique de qualification, sa régularisation n'aurait en revanche pas été acceptée par l'Administration.

Même si l'orientation en 3^e professionnelle pour un élève issu de la Communauté française et ayant atteint l'âge de 16 ans, n'est plus autorisée⁶ depuis l'année scolaire 2010-2011, il n'en demeure pas moins que certaines erreurs peuvent subsister pour les élèves qui sont encore dans le cursus secondaire. Dès lors, le médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2011/7 :

Régulariser le parcours des élèves qui ont été mal orientés par le conseil de classe en raison de leur âge.

Coût des études

Rappelons que l'accès à l'enseignement est gratuit⁷. Aucun minerval ne peut être réclamé aux étudiants inscrits dans des établissements d'enseignement maternel, primaire et secondaire⁸ de la Communauté française ou subventionnés par cette dernière.

Toutefois, ne sont pas considérés comme perception d'un minerval, les frais appréciés au coût réel afférents aux services ou fournitures suivants :

- dans l'enseignement fondamental :
 - les droits d'accès et frais de déplacement à la piscine, aux activités culturelles et sportives s'inscrivant dans le projet pédagogique du pouvoir organisateur ou dans le projet d'établissement ;

- dans l'enseignement secondaire :
 - les droits d'accès à la piscine et aux activités culturelles et sportives s'inscrivant dans le projet pédagogique du pouvoir organisateur ou dans le projet d'établissement ainsi que les déplacements qui y sont liés ;
 - les photocopies distribuées aux élèves, dont le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles arrête le montant annuel maximum qui peut être facturé à l'élève ;
 - le prêt de livres scolaires, d'équipements personnels et d'outillage.

Avant le début de l'année scolaire, une estimation du montant des frais réclamés ainsi que leur ventilation doivent être portées par écrit à la connaissance de l'élève s'il est majeur, ou de ses parents ou de la personne investie de l'autorité parentale s'il est mineur⁹. Le non-paiement des frais ne peut en aucun cas constituer un motif de refus d'inscription ou d'exclusion.

Le Service du Médiateur a cependant pu constater que le non-paiement de photocopies peut en pratique entraîner une exclusion temporaire des cours, ce qu'il juge déplorable.

A de nombreuses reprises, le service a été saisi de réclamations de parents d'élèves se plaignant du coût des études, et des difficultés financières qu'ils rencontraient pour payer les sommes demandées par les établissements et couvrant des frais de photocopies, de prêts de livres, des voyages scolaires (s'inscrivant ou non dans le cadre des cours)...

Le médiateur informe les réclamants du principe de gratuité de l'enseignement et de ses exceptions et les avertit de la mise en place de mécanismes originaux pouvant être développés par les équipes pédagogiques et les pouvoirs organisateurs (parfois avec l'aide d'associations de parents ou d'autres organismes), afin de réduire le coût relatif à l'organisation de certaines activités et d'assurer à chacun des chances égales d'insertion sociale, professionnelle et culturelle. L'on pense

6 Cf. rapport 2010 p. 34.

7 Art. 24 de la Constitution et art. 100 du Décret missions.

8 Il existe cependant une dérogation au principe pour les élèves qui s'inscrivent en 7^e année de l'enseignement secondaire général. Le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles fixe annuellement par arrêté un droit d'inscription.

9 Les achats groupés facultatifs, participation à des activités supplémentaires facultatives ou abonnements facultatifs à certaines revues ne sont pas non plus considérés comme un minerval et sont réclamés à leur coût réel pour autant qu'ils soient liés au projet pédagogique de l'établissement.

2^e partie

aux dispositifs de mutualisation et de solidarité, aux économies et étalements des dépenses, au recours à différentes formes de prêt... Le Service du Médiateur encourage bien sûr de telles pratiques.

Par ailleurs, des sanctions peuvent être prises lorsqu'il est établi qu'un établissement a perçu des droits supérieurs aux frais spécifiquement autorisés dans l'enseignement secondaire.

Dans l'enseignement de promotion sociale

L'enseignement de promotion sociale existe depuis un peu plus de 20 ans. Il s'agit d'un véritable enseignement « tout au long de la vie » : en formation continue, en formation de perfectionnement, en complément d'une formation initiale ou en recherche d'épanouissement personnel.

Les cours y sont organisés selon un système cohérent d'unités de formation capitalisables. Toute unité de formation peut être associée à d'autres en vue d'atteindre un ensemble global de compétences liées à une profession, à une qualification professionnelle ou à un titre d'études. L'ensemble des unités ainsi associées constitue une section.

Cet enseignement est organisé au niveau secondaire (degré inférieur et supérieur) en technique de transition ou de qualification et au niveau supérieur de type court ou de type long.

L'enseignement de promotion sociale n'est pas gratuit, un droit d'inscription¹⁰ est exigé. Celui-ci varie selon le niveau d'enseignement et le nombre total de périodes suivies sur l'année.

Le Service du Médiateur a constaté qu'il n'existait pas, dans la réglementation en vigueur relative à l'enseignement de promotion sociale, de possibilité de remboursement à l'élève qui abandonne ses études endéans un certain délai, alors que c'est expressément réglé dans l'enseignement supérieur de plein exercice.

Dans l'enseignement supérieur en haute école et dans les conservatoires royaux de musique, l'étudiant peut demander un remboursement du minerval payé pour autant que l'abandon des études soit notifié par écrit à l'établissement d'enseignement avant le 1^{er} décembre¹¹.

Dans l'enseignement supérieur universitaire par contre, la date peut être antérieure au 1^{er} décembre et est fixée dans le règlement des études.

En l'absence de règles pour l'enseignement de promotion sociale, une pratique généralement admise est d'octroyer le remboursement lorsque l'étudiant signale sa désinscription endéans un certain délai fixé, non pas par une date, mais en fonction de l'état d'avancement de l'unité de formation. Ainsi, un remboursement (hors frais de dossier) sera octroyé à l'étudiant qui en fait la demande par écrit avant que le dixième de l'unité de formation ait été donné.



Dossier 2011/1216

Pas de remboursement puisque vous avez assisté à certains cours

Monsieur D. s'inscrit en 2011 dans un établissement de la Communauté française pour accomplir des études de géomètre-expert immobilier et s'acquitte d'un montant de 255 € comprenant 230 €

de droit d'inscription et 25 € de frais administratifs.

Une semaine après le début des cours, Monsieur D. réalise qu'il n'a pas le niveau suffisant pour les suivre et terminer avec fruit ses unités de formation, raisons pour lesquelles il demande sa désinscription par écrit.

N'ayant pas de nouvelles, il réitère sa demande et reçoit une réponse de l'établissement lui notifiant l'impossibilité de rembourser la totalité de son droit d'inscription au motif que le droit payé pour tout module commencé est considéré comme définitivement acquis. Seuls ceux qui n'ont pas été commencés lui sont remboursés, ce qui correspond à un montant de 70 €.

¹⁰ Sont exemptés du droit d'inscription: les demandeurs d'emploi, les bénéficiaires du minimex, les personnes handicapées, les étudiants de moins de 18 ans, les personnes inscrites en formation à la demande d'une autorité publique.

¹¹ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 juin 1994 relatif au minerval dans l'enseignement supérieur de plein exercice et dans les conservatoires royaux de musique, art. 3.

Monsieur D. se tourne alors vers le Service du Médiateur. Renseignements pris auprès de l'Administration, il s'avère que rien dans la réglementation relative à l'enseignement de promotion sociale ne figure à propos des demandes de remboursement. Il existe toutefois une pratique généralement admise en Fédération Wallonie-Bruxelles, qui est d'accorder un remboursement total, hors frais de dossier, pour autant qu'un dixième de la formation n'ait pas été donné, ce qui est le cas pour Monsieur D. lorsqu'il a demandé le remboursement.

Le Médiateur interpelle l'établissement qui l'informe qu'une condition supplémentaire à la pratique admise est exigée par l'établissement, qui est de n'avoir jamais fréquenté l'unité de formation. Or, Monsieur D. n'a été présent que deux fois à un cours et une fois à deux autres cours puisqu'il a souhaité se désinscrire au bout d'une semaine.

Il faut admettre que si une telle condition n'est pas prévue, elle n'est pas prohibée.

Dans un souci d'équité pour les étudiants qui suivent l'enseignement de promotion sociale plutôt que l'enseignement de plein exercice, le Service du Médiateur formule la recommandation suivante :

Recommandation 2011/8 :

Intégrer dans la réglementation en vigueur concernant l'enseignement de promotion sociale une disposition relative au remboursement du minerval comme cela existe pour l'enseignement supérieur de plein exercice.

Enseignement secondaire - Décret Inscription

Le dispositif mis en place par le décret du 18 mars 2010 organisant les inscriptions en première année commune de l'enseignement secondaire a, cette année encore, fait l'objet de nombreuses réclamations auprès du Service du Médiateur.

Pour rappel, ce nouveau dispositif entend organiser de manière pragmatique et transparente le processus d'inscription en vue de limiter la tension entre le nombre de places disponibles dans certains établissements et l'importance de la demande les concernant. Il est également destiné à assurer à

toutes les familles une égalité d'accès à l'ensemble des établissements et une égalité de traitement dans le processus d'inscription. Enfin, il est conçu comme un dispositif d'amélioration des performances de chaque enfant, et de lutte contre l'échec scolaire et les mécanismes de relégation en soutenant la mixité sociale, culturelle et académique.

Ce processus fait partie d'un projet global de démocratisation de l'école en Fédération Wallonie-Bruxelles et doit faire l'objet de réévaluation et d'ajustements. Un décret voté le 9 février 2011 a apporté de tels ajustements.

Le Service du Médiateur a reçu des demandes d'information sur les modalités d'inscription.

Des réclamations ont également été recueillies concernant :

- l'absence de nouvelles du classement des élèves ;
- l'impossibilité de joindre le Service Inscription ;
- le caractère peu clair des informations figurant sur le site internet du Service Inscription;
- l'absence « en temps utile » des dites informations ;
- l'indice composite moyen attribué aux élèves en provenance des écoles flamandes ou de la périphérie bruxelloise ;
- les erreurs de calcul dans l'indice composite.

Mais des problématiques encore inédites pour le service nous ont été soumises, telles que :

- les informations contradictoires reçues par le Service Inscription ;
- les informations lacunaires à propos de la rubrique « domicile au moment de l'inscription » ;
- des problèmes concernant l'adresse de domiciliation communiquée ;
- les enfants arrivant de l'étranger en décembre 2012 ;
- le désaccord de parents dans le choix de l'école, sans signature conjointe du FUI ;
- le passage de l'enseignement spécialisé à l'enseignement ordinaire ;
- des besoins spécifiques (troubles auditifs majeurs) ;
- les nouvelles réalités sociologiques (priorité inversée : du secondaire vers le primaire) ;
- des erreurs dans l'élaboration du FUI ;
- la demande du FUI ;
- la priorité d'adossement refusée ;
- des inscriptions multiples ;
- l'inscription d'enfants de 5^e primaire HP inscrits au CEB par l'école après le dépôt des FUI et ayant obtenu leur certificat ;

2^e partie

- des enfants de 6^e primaire spécialisée ayant obtenu leur CEB ;
- l'attribution des places dans le cadre de l'immersion ;
- l'immersion en primaire non-considérée comme priorité pour l'immersion en secondaire ;
- la non-réception du recommandé de la CIRI ;
- le regroupement d'enfants en raison du harcèlement avéré sur un second enfant ;
- les enfants malades suivis à l'hôpital des enfants ;
- le partage selon la distance absolue ;
- l'absence d'école à la mi-septembre ;
- ...

Ainsi, plusieurs demandes nous sont parvenues de parents séparés ou divorcés se plaignant que le FUI fût signé par l'autre parent sans leur accord : la réglementation n'exige pas la signature des deux parents ou responsables légaux, un seul parent peut remplir le formulaire et le remettre à l'établissement du premier choix.

Des réclamations faisaient mention d'exigences supplémentaires aux conditions décrétales posées par des établissements lors du dépôt de l'inscription, telles qu'une avance pécuniaire particulièrement importante pour des frais scolaires, la présentation du bulletin de 6^e année, ou l'exigence d'un certain niveau dans diverses branches pour pouvoir s'inscrire dans l'établissement, la demande de production prématurée de certains documents administratifs, tels que la composition de ménage, la carte sis, l'extrait d'acte de naissance de l'enfant... Autant de tentatives de dissuasion à l'inscription, en vue d'opérer une certaine sélection.

Diverses protestations contre le système mis en place par le Législateur nous sont également parvenues, faisant souvent état de la frustration éprouvée par les parents et les enfants de ne pouvoir choisir leur future école et dès lors de ne pas être « maîtres » de leur propre avenir.

De nombreux contacts ont eu lieu entre le Service du Médiateur et le Service des Inscriptions de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Soulignons la qualité de ces contacts et des informations fournies par les personnes ressources de ce service.

Toutefois, les agents qui y ont été appelés « en renfort » de manière ponctuelle, pourraient être mieux formés pour informer et guider l'utilisateur dans ses démarches.

Par ailleurs, certains agents ressources se sont vu confier d'autres missions, alors que les réclamations des usagers affluaient encore et que les listes évoluaient encore. Le Service du Médiateur regrette le déplacement de ces agents particulièrement compétents.

Recommandation 2011/9 :

Veiller à la parfaite connaissance du décret Inscription par les membres de la cellule chargée d'informer les usagers, dont le personnel devrait être stabilisé autant que possible, particulièrement en période d'affluence.



“ Diverses protestations contre le système mis en place par le Législateur nous sont également parvenues, faisant souvent état de la frustration éprouvée par les parents et les enfants de ne pouvoir choisir leur future école et dès lors de ne pas être « maîtres » de leur propre avenir ”.



Personnels de l'enseignement

Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement



Nombre total de dossiers : 274

Demandes d'information	25
Réclamations en cours	115
Réclamations refusées	31
Réclamations acceptées	103
non fondées	27
pas de suite réclamant	19
réponse adm. abs./insatis	1
fondées	56
Correction totale	29
Correction partielle	11
Correction impossible/refusée	7
Résolution spontanée	9

Statut administratif : 131 dossiers

Statut pécuniaire : 93 dossiers

Pensions : 24 dossiers

Indus-arriérés : 24 dossiers

Formation : 2 dossiers

La carrière des personnels de l'enseignement étant, suivant le ou les réseaux dans le(s)quel(s) ils travaillent, gérée en tout ou partie par les Services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, ces personnels sont des « usagers » particuliers desdits services, auxquels ils ont à faire tout au long de leur vie professionnelle.

Au cours de celle-ci, les occasions d'erreurs de gestion ne sont pas négligeables. Lorsqu'elles surviennent, elles sont généralement réparées sans conséquences dommageables pour le travailleur, mais il n'en va pas toujours ainsi.

La médiation administrative peut alors être un adjuvant au règlement du problème et au rétablissement de la relation entre administré et Administration.

Il arrive aussi que la médiation n'atteigne pas cet objectif et ne puisse, à l'occasion d'un dossier, vaincre la persistance d'incompréhensions profondes ou le défaut d'explications parfaitement claires dans l'application de normes qui ne le sont quelquefois pas davantage, ou encore l'automatisme de pratiques administratives...

Tous les jours, le Service du Médiateur est saisi par des enseignants (ou assimilés) de situations professionnelles complexes aux conséquences sociales et économiques parfois conséquentes et pénibles.

Les réalités concrètes qui nous sont soumises sont l'occasion de constats qui ont déjà suscité, dans nos précédents rapports, des recommandations générales.

On retrouve certains de ces constats parmi ceux révélés par l'enquête de satisfaction menée par l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement (AGPE) auprès des personnels enseignants et assimilés.

On citera par exemple : une demande d'amélioration de l'accueil téléphonique, le souhait d'une meilleure identification des personnes ressources, le développement de la fiche de paie comme outil de communication, la complexité de gestion des dossiers d'accident du travail, ou la récurrence des indus...

Sur ces différents points, il y a lieu de souligner les efforts réalisés par l'AGPE pour optimiser son fonctionnement et mieux répondre aux attentes des enseignants-usagers.

Dans le présent rapport nous avons souhaité dresser cinq constats majeurs, donnant lieu à autant de recommandations.

Préalablement, nous relevons quelques difficultés de communication avec l'AGPE.

La principale est le non-respect fréquent des délais de réponses impartis à l'Administration, tels qu'ils sont fixés

2^e partie

dans le protocole d'accord conclu avec le Ministère. Ce qui implique de nombreux rappels et interventions circonstanciées.

Dans de rares dossiers, nous devons même regretter l'absence de toute réponse malgré nos actions répétées, au point qu'une rubrique « **clôture pour absence de réponse de l'Administration** » a été créée dans notre logiciel de gestion de plainte. Nous ne pouvons bien sûr nous satisfaire d'une telle solution, et nous nous attacherons à vaincre cet écueil en collaboration avec les responsables de l'Administration qui ne peuvent davantage l'accepter.

Nous sommes par ailleurs conscients que des situations complexes peuvent nécessiter un temps de réponse plus long. L'Administration nous a aussi priés de mieux identifier l'enseignant par la mention systématique de son numéro matricule.

Valorisation de l'expérience professionnelle

A l'instar des autres travailleurs, les personnels enseignants et assimilés connaissent de plus en plus souvent des carrières multiples, aux expériences professionnelles diversifiées : la carrière « rectiligne » dans la même fonction, dans le même réseau, auprès du même employeur, est de moins en moins fréquente.

Les normes existantes, mais aussi certaines pratiques administratives, prévoient la valorisation totale ou partielle de certaines expériences professionnelles, à l'exclusion d'autres.

Le caractère ancien de certaines règles, l'absence de leur codification, l'évolution de la législation sociale et économique générale, la fluctuation des statuts... provoquent une complexification de textes déjà hautement techniques.

Au-delà des adaptations normatives, se sont développées des pratiques ou interprétations administratives répondant à des situations individuelles ou collectives inédites.

Elles sont en outre partagées, plus ou moins, par de multiples intervenants.

Les valorisations buttent à l'occasion sur des concepts non formellement définis, aux contours mouvants et incertains. Ainsi, la notion de « service d'Etat », usitée dans l'arrêté du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire des personnels enseignants et assimilés demeure floue, ce qui peut induire de la part de l'Administration des demandes répétées et exigeantes (voire exorbitantes) au membre du personnel demandeur de

valorisation au sujet de sa carrière, nécessitant pour celui-ci de nombreuses démarches administratives parfois aléatoires. Le délai de traitement du dossier s'en trouve allongé d'autant, ce qui peut décourager le bénéficiaire potentiel. Dans certains cas, ces exigences semblent en contradiction avec le principe de la confiance légitime mis en avant par le Gouvernement.

Le changement d'une fonction à l'autre (même très proches entre elles) dans l'enseignement même, implique également un renouvellement des procédures de valorisation d'expérience utile, et un nouveau périple administratif à l'aboutissement incertain.

On peut citer parmi les cas rencontrés des exemples tels que : la preuve à rapporter par le demandeur du caractère « public » de telle ou telle asbl (au vu de la composition de son conseil d'administration, de la profession des membres fondateurs, de la production d'attestations de dirigeants, de la recherche du financement public dans les comptes et bilan...), la valorisation pécuniaire des services réalisés pour l'APEFE agissant comme employeur direct mais pas ceux où elle agit comme intermédiaire, les retards entre les décisions de reconnaissance de l'expérience utile et la traduction de celle-ci en ancienneté barémique, la notion de réciprocité relative dans certains dossiers entre pouvoirs publics en matière d'assimilation de services...



Dossier 2011/39

Encore quelques précisions... avant d'autres encore

En fin de carrière, une enseignante travaillant en milieu hospitalier auprès d'enfants malades est informée par son organisation syndicale que certaines de ses prestations réalisées au début de sa carrière professionnelle auraient dû être

valorisées dans son ancienneté barémique.

Ces prestations ont été effectuées auprès de deux asbl subventionnées par le secteur public.

Dans un premier temps, les Services de la Fédération Wallonie-Bruxelles lui demandent d'établir la composition des conseils d'administration des deux asbl : il s'agit d'établir leur caractère public ou non, conformément à l'article 16 § 3 et 4 de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire des personnels enseignants et assimilés.

Ensuite, les Services de la Fédération Wallonie-Bruxelles lui demandent une série d'éléments complémentaires : copie des conventions de travail, preuves de paiement des salaires promérites ainsi que des personnels de direction, les comptes certifiés conformes des asbl devant démontrer un financement majoritairement public, des attestations des membres fondateurs ou dirigeants des asbl par rapport à leur fonction initiale et à leur modalité de nomination...

Cette succession de demandes s'accompagne de délais administratifs longs. Des changements successifs d'agent traitant n'ont fait que les allonger davantage.

L'exactitude du traitement reçu, et donc notamment de l'ancienneté barémique, est un élément important dans la confiance que les personnels placent en l'Administration.

Il est bien sûr anormal que des membres du personnel aient perdu des sommes d'argent parfois non négligeables en raison de manquements de leur employeur et/ou des services de la Fédération.

L'absence de clarté dans les règles de valorisation peut engendrer une suspicion d'arbitraire.

Il pourrait être opportun et socialement équitable de publier anonymement les décisions de la Commission des traitements par rapport à l'interprétation des normes salariales, de définir des délais de traitement des demandes de valorisation, de mieux motiver les décisions de refus et finalement d'instaurer une instance de recours par rapport à la décision de non-valorisation.

L'objectif est également de réduire les indus et les arriérés dont la gestion induit des coûts supplémentaires pour l'Administration et dont la survenance entame la confiance entre l'enseignant et l'AGPE. Ce qui rejoint les améliorations voulues par l'Administration, à savoir : une meilleure motivation des dossiers d'indus et une plus grande responsabilisation de tous les acteurs gestionnaires.

Recommandation 2011/10 :

Utiliser un formulaire unique définissant, en application de la réglementation, les critères précis permettant la valorisation d'une expérience professionnelle antérieure. Il est souhaitable que les éléments permettant d'établir la coïncidence avec ces critères soient énumérés au moins à titre indicatif.

L'indûment payé

Connexe à la première thématique abordée, la gestion des paiements indus a également attiré notre attention durant l'exercice, par les réclamations qu'elle a pu susciter.

Les situations rencontrées révélaient l'importance des sommes concernées et des erreurs connexes entre services de la Fédération et autres services (pouvoirs organisateurs, direction ou secrétariat d'établissement, et, en dehors de l'enseignement : mutuelles, syndicats, ONEM...).

Au regard des montants en jeu, la Cour des comptes a analysé cette thématique en profondeur et à plusieurs reprises.

Elle a formulé des recommandations, globalement suivies par la Fédération, telles que : le renforcement de la Cellule des indus, l'amélioration des liens entre le Centre d'Expertise juridique et ses avocats-conseils, l'amélioration des logiciels comptables et des processus...

Cette action positive a eu pour effet de faire ressurgir des dossiers anciens, voire très anciens, dont l'activation actuelle peut paraître inéquitable.



Dossier 2011/1051

Avant d'être éventuellement dispensé... exécutez-vous

Monsieur D. a 50 ans, et est professeur de pratique professionnelle. L'Administration lui réclame aujourd'hui plus de 2.000 €, car la valorisation de son expérience professionnelle était indue : elle était basée sur des attestations de stages et non sur des attestations de contrat de travail.

Cette position est conforme aux règles en vigueur, mais place Monsieur D. dans une situation très difficile. Sa bonne foi n'est pas en cause et c'est bien une erreur initiale de l'Administration qui le met dans cet embarras, d'autant plus grand que le dossier est ancien. Ayant demandé l'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 permettant la remise de l'indu, il se voit pressé de rembourser la dette, alors que sa demande n'a pas encore fait l'objet d'une décision.

**Dossier 2011/43****Une gestion bien trop longue**

Ce ne sont pas moins de 100.000 € (moitié en principal, moitié en intérêts) qui sont demandés à Monsieur S., 80 ans, dont l'exactitude de la subvention-traitement durant les 5 dernières années de sa fonction est remise en cause par l'Administration,

en raison du cumul avec une pension d'invalidité coloniale.

La demande de remboursement est intervenue avant l'accès à la pension de l'intéressé, mais a été interrompue pendant des années en raison de la contestation de son bien-fondé.

Suite à la médiation entreprise par le Service du Médiateur, mettant notamment en évidence les difficultés d'interprétation des textes applicables et un délai de gestion anormalement long, l'Administration a revu sa position et a recommandé à la Ministre d'abandonner les poursuites à l'égard du réclamant, recommandation suivie d'effets.

**Dossier 2011/118****Pensionnée mise au travail**

Madame T., enseignante de cours techniques et professionnels a été mise en disponibilité en raison de la fermeture de la section où elle enseignait depuis des années, dans son établissement d'origine.

Bien qu'ayant atteint l'âge de 60 ans, elle a ensuite presté différents intérimis en remplacement de collègues exerçant des fonctions similaires. Elle a même été, ensuite, réaffectée à titre définitif dans un poste semblable à celui qu'elle avait occupé durant des années.

Pourtant, l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles aurait dû pensionner d'office la réclamante, vu ses états de services, son ancienneté et son âge.

Il lui est à présent demandé de rembourser le traitement indûment payé, alors qu'elle aurait dû bénéficier de son allocation de pension. Pour effectuer ce remboursement, la réclamante a versé tous les arriérés de pension qu'elle a perçus ; mais cette compensation laisse un passif d'environ 25.000 €.

Ici aussi, l'inertie de l'Administration durant des années, contraste avec son brutal réveil, accompagnée de sommations et d'un recours aux Domaines pour exécution forcée.

Ce dossier a fait l'objet d'une demande d'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 permettant l'annulation partielle ou totale d'un indu, sans réponse à ce jour.

Ces dossiers exceptionnels se caractérisent communément par des délais de traitement très longs, et des inerties anormales, quels que soient les délais de prescription retenus.

Malgré les efforts déployés par l'AGPE, les indus restent un problème important des services déconcentrés de fixation-liquidation-traitements (FLT) et d'autres services centraux.

La réduction de ce passif financier passe par l'amélioration de la régularité du paiement de tous les personnels (illustrée par l'objectif de payer tous les temporaires à terme échu) basée sur l'optimisation des flux d'informations électroniques (respect, par les pouvoirs organisateurs, des échéances prescrites, développement d'un système de gestion des informations concernant les absences pour accident du travail ou maladies, développement d'une fiche de paie plus complète en matière d'indus ou d'arriérés...).

Il nous paraît en tout cas impératif de réduire sensiblement les délais entre la génération de l'indu et sa notification au réclamant.

Le remboursement du montant brut du traitement, et non du net perçu (en vertu des prescriptions du code IPP 1992), est également mal compris et ressenti comme une injustice par les enseignants débiteurs.

L'application de l'article 11bis du décret-programme requiert à notre estime que le Gouvernement en précise les modalités d'application.

Nous constatons que des demandes d'application de l'article 11bis (remise totale ou partielle de la dette) par les usagers demeurent sans réponse du Gouvernement (pourtant saisi de l'avis de l'Administration) qui demande en revanche à ses services de récupérer les sommes, le cas échéant en exécution forcée par le truchement du Service public fédéral (SPF) des Finances.

Il serait souhaitable que la recommandation formulée dès 2004 par le Service du Médiateur, et actualisée et commentée dans les rapports successifs, soit évaluée dans sa compatibilité avec les articles 74 à 75 du décret portant organisation du budget et de la comptabilité des services du Gouvernement

de la Communauté française, ainsi qu'avec les nouvelles normes relatives au droit budgétaire et comptable et avec des arrêts récents de la Cour constitutionnelle en matière de prescription.

Enfin, nous dirons que les personnels se sentent souvent doublement victimes des indus (dont ils ne manquent jamais de signaler qu'ils sont d'abord des erreurs de l'Administration), au travers des démarches administratives nécessaires, de l'arrêt et du respect d'un plan d'apurement et autres complications induites.

Il s'agirait d'aller plus loin que la simple émission de fiches fiscales correctrices et d'accompagner le membre du personnel dans ses démarches auprès des services fédéraux compétents.

En ce qui concerne la correction des fiches fiscales, l'Administration semble ne pas utiliser la possibilité de les corriger jusqu'en août T+1, mais délimite la fin de l'année T en décembre, contraignant les enseignants à rembourser le montant brut et non le net.

Recommandation 2011/11 :

Créer un service spécialisé (plus étoffé que la cellule actuelle), gérant les conséquences fiscales et parafiscales des indus et arriérés pour les personnels, et accompagnant individuellement ceux-ci dans des démarches complexes et spécialisées.

Nous n'ignorons pas que la réforme globale des titres et fonctions devrait permettre à terme d'optimiser l'exacte identification des barèmes et, dès lors, de réduire sensiblement le volume des indus.

Employabilité, équivalences et reconnaissances

L'enseignement s'internationalise de plus en plus. C'est un fait pour les élèves et étudiants. C'est aussi le cas pour les (futurs) enseignants dont l'origine nationale des titres se diversifie. Cette ouverture au monde et la complexité des liens entre titres, fonctions et barèmes des enseignants n'est pas sans conséquences sur l'accroissement du nombre de décisions d'équivalence et de reconnaissance professionnelle. La pénurie dans certaines fonctions, pour certains niveaux

d'enseignement et certains réseaux, renforce l'employabilité d'enseignants ne disposant pas des titres requis, mais bien de titres jugés suffisant A ou B.

Par ailleurs, durant l'année scolaire, certains pouvoirs organisateurs d'enseignement et directions d'établissements sont pris entre, d'une part, le respect d'assurer la scolarité (corollaire de l'obligation scolaire !) ou le respect des normes d'encadrement, et, d'autre part, le respect des règles de priorités et de qualification du personnel enseignant.

S'agissant des décisions de reconnaissance ou d'équivalence, on constate parfois un manque de lisibilité des décisions et des avis, voire plus grave, une incohérence ou une contradiction entre plusieurs décisions ou avis car le nombre d'intervenants publics et parapublics, et de filières de reconnaissance dans les domaines de l'éducation, de la formation et de la validation de compétence (professions techniques) est important.

Les services administratifs et de gestion des ressources humaines des PO ont à l'occasion bien du mal à s'y retrouver pour appliquer les normes communautaires au cas d'espèce.

Les questions sont multiples, qui ont trait principalement à l'employabilité et au subventionnement et paiement des prestations.

Certaines situations complexes nécessitent des demandes de dérogations spécifiques par rapport : aux titres ou équivalences, à la connaissance de la langue, à la nationalité (avec une certaine incohérence par rapport aux nouvelles possibilités d'accès à la fonction publique communautaire aux non-européens).

Il semble essentiel de redonner de la lisibilité et de la cohérence aux décisions et avis des différentes autorités impliquées. La décentralisation, la déconcentration et la délégation de pouvoir devraient être plus limitées dans le but de réduire les aléas financiers et de gestion des ressources humaines.

Il faut un minimum de certitudes aux personnels rentrant dans le cadre des exceptions, et donc des dérogations.

Il s'agit de lutter contre la précarisation d'une partie certes minoritaire, mais croissante du personnel enseignant.

Recommandation 2011/12 :

Créer une instance centralisée pouvant exprimer des avis, voire prendre des décisions circonstanciées et actualisées sur la portée concrète des avis et des décisions individuels cumulées émises par plusieurs services ou institutions (para-) communautaires ou (para-) régionales.

Les avis ou décisions formulés correspondraient à une **équivalence administrative** à un ou des titres délivrés en interne en Communauté française et permettraient de faire le lien entre une fonction enseignante ou assimilée et un barème de référence.

Les avis ou décisions réduiraient fortement les risques d'erreurs et les dysfonctionnements pour tous les employeurs du monde de l'éducation et les services liquidateurs.

Ces avis auraient une portée semblable à ceux exprimés par la Commission des traitements prévue à l'article 45 de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire des personnels enseignants et assimilés. Cette commission est composée de fonctionnaires expérimentés de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement se prononçant sur des cas particuliers, et faisant ainsi évoluer la pratique administrative du Ministère sur les statuts pécuniaires.

On songe également à la similarité avec les Commissions de reconnaissance de l'expérience utile.

Désignation des personnels temporaires du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Certains enseignants du réseau d'enseignement de la Communauté française, désignés à titre temporaire (article 20 ou non) ou à titre temporaire prioritaire, mettent en cause le caractère régulier de leur(s) désignation(s).

Les questions qu'ils posent concernent pour l'essentiel : le respect des priorités, l'importance des choix individuels par rapport aux zones et aux établissements scolaires, la vacance ou non de l'emploi attribué, l'exactitude ou le caractère complet des renseignements fournis par les directions...

Rappelons ici qu'au-delà des critères de classement et donc de priorités, la Fédération Wallonie-Bruxelles, en tant que pouvoir organisateur, dispose d'un pouvoir d'appréciation pour désigner les temporaires et les temporaires prioritaires. Il s'agit aussi d'apprécier de nombreuses combinaisons de critères : rapports de la direction, rapports de l'inspection, évolution du volume d'emploi, stabilité des équipes pédagogiques...

Le début de l'année scolaire et ses urgences en matière de gestion des ressources humaines augmentent les difficultés de communication entre les différents intervenants, les incompréhensions et finalement le risque d'erreurs ou de malentendus.

Par ailleurs, les rôles et les missions des différents intervenants dans le processus de désignation (Commissions zonales

et interzonales, Cellule de désignation des temporaires, directions d'établissement et cabinet du ministre) sont bien souvent largement méconnus des enseignants.

Lorsque l'un d'eux demeure sans emploi au début du mois de septembre ou qu'il considère sa désignation comme irrégulière, il s'interroge et souhaite faire part de ses inquiétudes ou de ses critiques auprès du service ou de la personne compétente de l'Administration. C'est quelquefois le début d'un long parcours...

Pour réduire celui-ci autant que possible, le cabinet de la Ministre de l'enseignement obligatoire et de la promotion sociale a créé un formulaire de réclamation impliquant nécessairement pour le réclamant la dénonciation de cas (présu- més) illicites ou irréguliers.

Si nous soutenons la création d'un formulaire de réclamation propre aux désignations des temporaires et des temporaires prioritaires, nous observons une réticence des enseignants à recourir à ce qu'ils envisagent comme un système de délation. Avec tous les conflits interpersonnels que peut d'ailleurs générer un tel recours. C'est pourquoi nous recommandons la recherche d'une formule plus objectivable ou plus neutre. Par ailleurs, il y a lieu de mieux informer les personnels temporaires du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles sur les rôles et compétences des différents intervenants.

Recommandation 2011/13 :

Eviter que le formulaire de réclamation standardisé destiné aux enseignants non désignés implique nécessairement une dénonciation individuelle.

Le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles élabore un décret renforçant la transparence et le contrôle de l'ensemble des désignations des personnels temporaires et définitifs. Une simplification administrative est visée dans ce cadre, passant par la réduction ou la suppression de certains documents et formulaires, mais aussi par la fin d'appels distincts pour les désignations à titre temporaire, d'une part, et à titre temporaire prioritaire d'autre part.

On notera également la volonté de l'ensemble des acteurs impliqués dans les désignations de réduire au minimum les délais administratifs liés aux différentes vagues de désignations, ainsi que la notification administrative des désignations en temps réel.

Les pensions

Les modifications du régime des mises en disponibilité précédant la pension de retraite (DPPR) et les dernières modifications des pensions du secteur public suscitent de multiples questionnements et incertitudes chez les personnels en fin de carrière (ou bénéficiant d'une mise à la pension anticipée).

Parfois, on constate des difficultés sérieuses de passage entre positions administratives ou entre activité et fin de carrière, dont les conséquences financières peuvent être lourdes.

En la matière, on soulignera la bonne collaboration entre notre service et celui de notre collègue le médiateur des pensions, pour résoudre des dossiers où nos champs de compétences sont intimement liés.

Dossier 2011/86

Verba volant scripta manent

Le dossier de pension publique de Madame V., ancienne enseignante en promotion sociale, ne peut être finalisé, à défaut des arrêtés ministériels d'extension de sa nomination initiale.

La pension du secteur public ne peut dès lors être calculée que sur base de sa nomination initiale : elle n'a donc obtenu que quelques centaines d'euros nets par mois alors qu'elle aurait dû percevoir une pension d'environ 1.800 €/nets.

Après plus d'un an, sa situation s'est finalement régularisée par la signature, par la Ministre compétente, des deux arrêtés de nomination manquants et le versement par les services fédéraux compétents des arriérés de pension.

Dossier 2011/402

Quel était votre statut ? Nous ne sommes pas au courant

Monsieur L. voit le montant de sa pension du secteur privé réduit (non-transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé) car la nature exacte des services qu'il a prestés dans l'enseignement communal (ou au Ministère de

l'Éducation comme agent contractuel) n'est pas déterminée.

Les situations de ce type sont souvent débloquées par un faisceau d'indices réunis par le bénéficiaire et par le travail des organismes fédéraux établissant en la matière les droits à la pension et le respect des règles de cumul.

Ce dossier illustre le caractère fragile des archives de pension du secteur public et du secteur privé.

Dossier 2011/980

Faire, défaire, refaire

C'est dans une situation administrative très inconfortable que Monsieur G. se trouve : alors qu'il bénéficie potentiellement d'une DPPR complète, le MEDEX le met d'office à la pension prématurée pour raisons de santé.

La décision du MEDEX étant antérieure à la prise de cours de la DPPR, elle l'emporte sur cette dernière.

Or, ces deux situations statutaires n'ont pas du tout les mêmes conséquences financières.

La mise à la pension prématurée d'office pour raisons de santé limite ses revenus et ses droits à la pension, alors que la décision de DPPR effective à la date du 1^{er} septembre de l'année scolaire considérée devait lui permettre de bénéficier d'une pension et d'allocations plus importantes, durant une période de temps significative.

En raison de la décision du MEDEX, l'avantage financier perdu pour l'ensemble de sa carrière est substantiel.

Suite aux informations communiquées par le Service du Médiateur, Monsieur G. introduit différents recours auprès des instances compétentes du MEDEX, qui reconsidère finalement sa position initiale et décide que Monsieur G. était bien apte au travail et dès lors éligible, en date du 1^{er} septembre, à la DPPR qu'il avait obtenue.

Certains enseignants sont nommés, désignés ou engagés dans plusieurs fonctions, à plusieurs niveaux d'enseignement et dans plusieurs types d'enseignement. Les charges prestées dans ces différentes fonctions, niveaux ou types d'enseignement ne sont pas exprimées par les mêmes fractions.

Une telle situation présente des risques d'erreurs dans la détermination des horaires auxquels ils sont encore soumis dans le cadre d'une DPPR à temps partiel, vu la complexité de certains calculs.

2^e partie

Pour les enseignants mis en disponibilité pour raisons de santé, la taille des pouvoirs organisateurs, la spécificité des fonctions enseignantes, les caractéristiques individuelles du parcours de l'enseignant et, bien sûr, les conséquences directes et indirectes de la maladie ou du handicap dont ils souffrent, induisent souvent une difficulté de reclassement dans un statut similaire.

Cette difficulté est encore renforcée par les limites strictes des différents statuts, réduisant souvent, voire empêchant la mobilité professionnelle en raison du nombre limité de possibilités de travail adapté. Une pension anticipée automatique pour raison de santé est alors inévitable. Comme on l'a vu ci-dessus, elle aura bien sûr des conséquences financières parfois conséquentes.

Dans bien des cas, les personnels enseignants et assimilés méconnaissent les conséquences directes et indirectes des interruptions de carrière sur les pensions du secteur public ou le cumul de celles-ci avec une pension du secteur privé.

L'Administration a déjà publié des circulaires thématiques abordant les conséquences directes et indirectes des mises en disponibilité, congés et absences. Il nous paraît cependant qu'une circulaire récapitulative serait d'autant mieux venue que la réforme du régime général des pensions et les mesures

transitoires applicables aux enseignants génèrent incertitudes et questions.

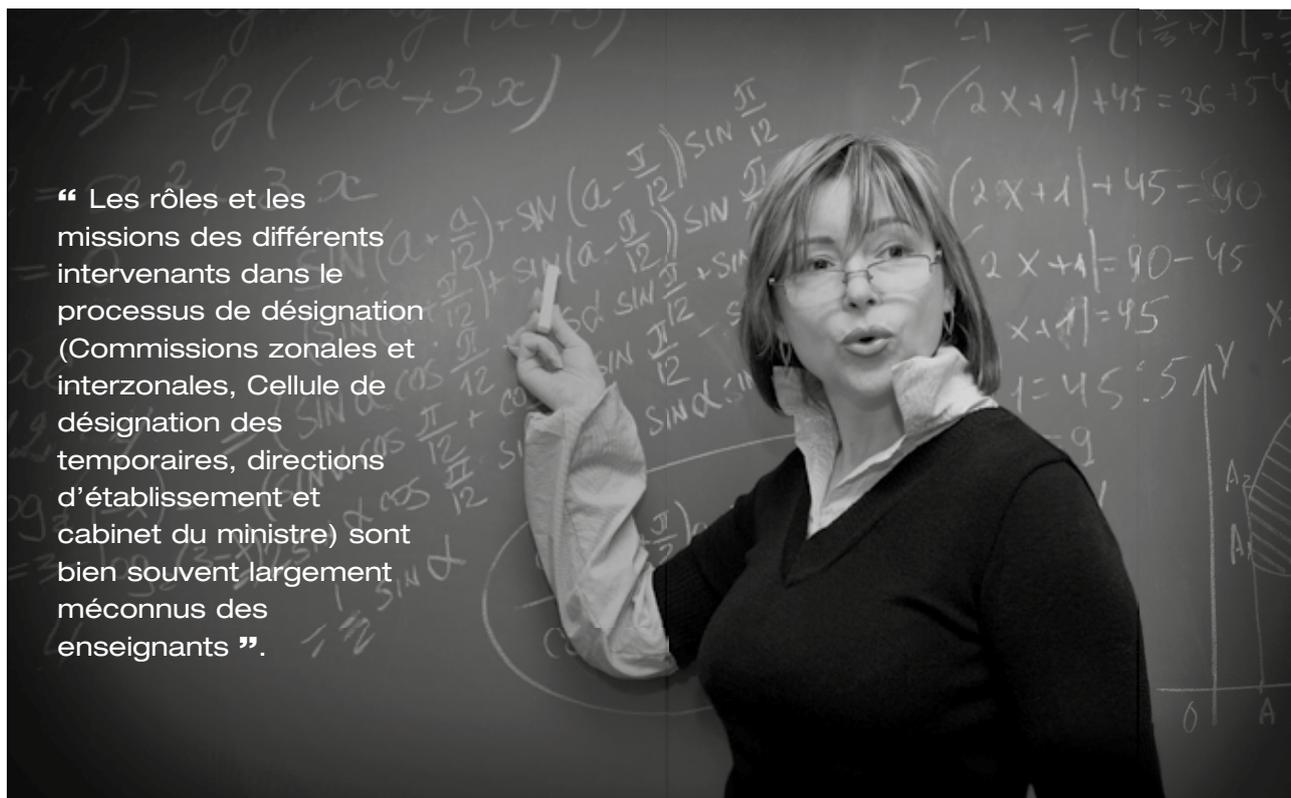
Recommandation 2011/14 :

Publier une circulaire récapitulative traitant des conséquences sur la pension des différentes interruptions.

Un unique vade-mecum consacré aux pensions des personnels enseignants pourrait être établi pour toutes les fonctions et réseaux, indiquant les démarches préalables, les délais applicables, les conséquences des interruptions de carrière, les nouvelles conditions et procédures liées aux DPPR, les services de gestion et les personnes de contact, les aides et recours possibles en cas de difficultés...

Les aléas de la réforme globale des pensions sont encore renforcés par la postposition des arrêtés royaux liés aux régimes d'exception dont font partie les personnels enseignants et assimilés.

“ Les rôles et les missions des différents intervenants dans le processus de désignation (Commissions zonales et interzonales, Cellule de désignation des temporaires, directions d'établissement et cabinet du ministre) sont bien souvent largement méconnus des enseignants ”.





Equivalences de diplômes étrangers

Avant d'aborder les équivalences selon le niveau d'enseignement, nous souhaitons saluer la création d'un tout nouveau site regroupant les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieur, tant il est vrai, et nous ne nous sommes jamais fait prier de l'écrire, que la qualité de l'information active fournie par l'Administration est la meilleure prévention contre les difficultés que peuvent rencontrer les usagers.

Ceux-ci voient désormais leurs démarches facilitées par ce portail unique. La page d'accueil générale fait la distinction entre la possession d'un diplôme de l'enseignement secondaire et celle de l'enseignement supérieur ou universitaire. Le

visiteur n'a plus qu'à cliquer sur le bon onglet en fonction du diplôme qu'il a obtenu à l'étranger et dont il souhaite obtenir l'équivalence.

Notons que le Service des Equivalences de l'Enseignement secondaire disposait déjà d'un site, mais cette nouvelle version est à la fois plus attractive, plus complète, plus structurée, en un mot plus lisible.

Le Service des Equivalences de l'Enseignement supérieur quant à lui ne disposait pas encore d'un véritable site. Nous y reviendrons dans la partie traitant de ce service.

FWB
ENSEIGNEMENT ET RECHERCHE SCIENTIFIQUE | Equivalences
Fédération Wallonie-Bruxelles
Rechercher dans le site
Service Equivalences

Si vous possédez un diplôme de l'Enseignement secondaire [cliquez ici](#)

Si vous possédez un diplôme de l'Enseignement supérieur ou universitaire [cliquez ici](#)

Service Equivalences

| gestionnaire du site | informations légales | accessibilité | [▲ haut de page](#)

FWB

3.1. Equivalences de l'enseignement secondaire

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



Nombre total de dossiers : 179

Demandes d'information	18
Réclamations en cours	15
Réclamations refusées	12
Réclamations acceptées	134
non fondées	28
pas de suite réclamant	4
réponse adm. abs./insatis.	0
fondées	102
Correction totale	57
Correction partielle	18
Correction impossible/refusée	15
Résolution spontanée	12

D'exercice en exercice, les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire restent un sujet important de réclamation auprès du Service du Médiateur : 179 dossiers ont été comptabilisés cette année, sans compter les nombreux appels n'ayant pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

Les problématiques restent évidemment semblables aux exercices antérieurs :

- accessibilité du Service des Equivalences ;
- notion de dossier complet et formes administratives des documents produits ;
- délai de traitement ;
- manque de personnel ;
- analyse du parcours scolaire et pratiques administratives ;
- motivation des décisions ;
- demandes de dérogation ;
- suivi du traitement du dossier sur internet ;
- équivalences du secteur paramédical.

Accessibilité

Le nombre de réclamations liées aux problèmes d'accessibilité est en augmentation, et signale la récurrence de l'inaccessibilité téléphonique. Le Service des Equivalences a d'ailleurs publié sur son site internet le message suivant durant de nombreux mois.

Problème d'accessibilité :

Vu le nombre d'appels, nos lignes sont actuellement saturées.

Si par un appel vous désiriez prendre rendez-vous, nous vous invitons à rejoindre notre formulaire de prise de rendez-vous en ligne.

Si par un appel vous désiriez être informé sur le traitement de votre dossier, nous vous invitons à prendre connaissance de son avancement via notre rubrique en ligne « mon dossier ».

Nous vous prions de nous excuser pour ce désagrément et vous invitons à joindre le Service des Equivalences pour toute autre question par courriel à equi.oblig@cfwb.be
Le Service des Equivalences

L'utilisateur est donc invité à s'adresser au Service des Equivalences par courriel. Cependant, les réponses apportées par la Cellule communication ne sont pas toujours adaptées à la demande du citoyen, voire obsolètes, ce que nous signalions déjà dans notre rapport précédent.

Par ailleurs, le délai de réponse par mail durant la période d'affluence des demandes peut être compris entre 2 et 3 semaines, alors que l'utilisateur a bien souvent besoin d'une réponse dans un délai nettement plus court.

Une question parlementaire posée en juillet 2011¹² à la Ministre de l'enseignement obligatoire portait sur les réponses données par voie électronique. Compte-tenu de l'important volume des courriels entrants et de la similarité des demandes, la Ministre estime qu'une réponse individualisée à chaque demandeur est difficilement réalisable. La Ministre a égale-

12 Cf. Question parlementaire n°453 du 29 juillet 2011, Bulletins de questions et réponses n°10 – PCF (2010-2011).

ment rappelé que les usagers ont toujours la possibilité d'obtenir, si nécessaire, un complément d'informations individualisées par téléphone ou lors d'une visite au Service des Equivalences.

Dans une situation telle que décrite ci-dessus, où les lignes téléphoniques sont saturées et où l'utilisateur est invité à s'adresser au Service des Equivalences par courriel, le Service du Médiateur voit peu d'alternatives permettant au demandeur d'obtenir l'information qu'il cherche à propos de son propre dossier.

Pratiquement, il ne lui reste plus qu'à se rendre sur place afin d'obtenir un rendez-vous, et revenir à la date fixée, éloignée de quelques jours à quelques semaines. L'utilisateur qui se rend sur place ne peut en effet obtenir les informations immédiatement mais devra prendre un rendez-vous et revenir ultérieurement.

On a déjà vu des services aux usagers plus pratiques et satisfaisants.

Site internet et suivi du dossier en ligne

Parmi les innovations du site, on constate que la page d'accueil consacrée à l'enseignement secondaire distingue le cas de celui qui a terminé ses études secondaires de celui qui ne les a pas terminées. Un troisième onglet concerne l'utilisateur en possession d'un diplôme paramédical secondaire. Ceci n'existait pas dans l'ancienne version du site. On salue bien entendu cet ajout mais on regrette que le site se limite à renvoyer l'utilisateur vers une prise de contact avec le service pour plus de renseignements avant de venir déposer le dossier au Service des Equivalences.

The screenshot shows the website interface for 'Fédération Wallonie-Bruxelles'. At the top, there is a navigation bar with 'ENSEIGNEMENT ET RECHERCHE SCIENTIFIQUE | Equivalences de diplômes' and a search box labeled 'Rechercher dans le site'. Below this, a main navigation bar highlights 'Diplômes de l'Enseignement secondaire'. A sidebar on the left lists 'Procédures administratives', 'Sur mon équivalence', 'Réfugié ou candidat réfugié', 'Liens utiles', and 'Contact'. The main content area features three large buttons with arrows pointing to them, each with a 'cliquez ici' label: 'J'ai terminé mes études secondaires à l'étranger', 'Je n'ai pas terminé mes études secondaires à l'étranger', and 'J'ai un diplôme paramédical obtenu à l'étranger'. Below these buttons, the text 'BIENVENUE' is followed by a section 'Qu'est-ce qu'une équivalence?' which explains that an equivalence is a document determining the value of secondary studies completed abroad. It also includes a section 'Devez-vous demander une équivalence?' with 'OUI' and 'NON' options, each followed by a list of conditions.

On s'interroge sur la différence d'informations données au détenteur d'un tel diplôme, alors que bien des informations pratiques, telles que celles relatives à la complétude d'un dossier pourraient être fournies.

Seule la circulaire¹³ contient des informations détaillées concernant les titulaires d'un titre d'études à caractère infirmier. Mais la parution tardive de cette circulaire, le 12 juillet 2011, est problématique dans le cas d'un étudiant récemment diplômé dans le secteur paramédical qui, comme tout autre étudiant, doit impérativement déposer un dossier complet avant la date limite du 15 juillet pour poursuivre des études dans l'enseignement supérieur. Or, il ne dispose pas des informations nécessaires pour déposer un dossier complet dans les délais et risque donc fort de voir son dossier reporté à l'année suivante.

Recommandation 2011/15 :

Développer la partie du site internet consacrée au détenteur d'un diplôme paramédical, pour un traitement égal des usagers.

Parmi les nouvelles initiatives de l'Administration, on citera également la possibilité d'effectuer le règlement des frais administratifs en payant en ligne et d'imprimer la preuve de cette transaction afin de la joindre à la demande d'équivalence. Ce système simple n'est cependant pas encore d'application, le site étant encore en construction. Nombreux sont les dossiers refusés lorsque la preuve de paiement des frais d'équivalence n'est pas conforme aux exigences de l'Administration et s'additionne à d'autres lacunes. Par conséquent, cette nouvelle possibilité de paiement en ligne diminuera très certainement le nombre de dossiers refusés pour l'année académique concernée. Fréquemment saisi de contestations portant sur la preuve de paiement, le Service du Médiateur se réjouit donc particulièrement de cette initiative. L'année dernière, nous signalions l'amélioration du suivi du dossier en ligne puisque les pièces problématiques sont désormais identifiées, ainsi que l'acceptation du dossier pour l'année considérée ou son report à l'année académique suivante.

Néanmoins, des problèmes précédemment signalés subsistent encore, tels que des retards d'encodage, des éléments figurant dans le désordre chronologique, l'absence des dates d'ajout ou de modification d'informations...

Interrogée en séance parlementaire sur le suivi des dossiers via internet, la Ministre a répondu que les données mentionnées sur le site ou les pièces manquantes sont reprises à titre purement indicatif¹⁴. Il n'en demeure pas moins que l'usager s'y fie et se trouve perturbé si l'actualisation n'est pas assurée régulièrement et correctement.

Concernant la mise à jour régulière du suivi, la Ministre constate qu'elle dépend majoritairement du nombre d'agents disponibles et de la période de l'année à laquelle les différents courriers sont expédiés par les services. L'argument du manque de personnel est évoqué depuis de nombreuses années, sans avoir trouvé de réelle solution.

La proposition d'insérer la date d'introduction des informations relatives au dossier sur un site internet ne serait, selon la réponse de la Ministre, pas d'un intérêt réel pour le demandeur et alourdirait également l'information diffusée sur le site. Dans nos précédents rapports, nous pensons avoir démontré à suffisance l'intérêt d'une telle mention, qui, adéquatément présentée, ne surchargerait pas l'information et ne rendrait pas le site moins accessible, compréhensible ou lisible.

La Ministre estime en revanche que ce problème de chronologie peut trouver une solution technique informatique qui est actuellement analysée par les services de l'Administration.

Le Service du Médiateur réitère sa **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 et indiquer la date d'introduction des informations.

En outre, comme déjà signalé dans le rapport 2010, les dates d'envoi des courriers mentionnées sur le site ne correspondent pas à la réalité : le courrier rédigé par le service doit encore cheminer par la voie hiérarchique avant d'être expédié. On constate dans plusieurs cas un délai de deux semaines entre la date d'envoi mentionnée sur le site et la réception

13 Circulaire n°3659 du 12 juillet 2011 ayant pour objet l'équivalence de titres d'études primaires et secondaires étrangers.

14 Cf. Question parlementaire n°456 du 29 juillet 2011, Bulletins de questions et réponses n°10 – PCF (2010-2011).

effective du courrier par l'utilisateur. Ce délai ne concerne pas l'envoi de courriers vers des pays lointains, mais à destination de la France, par exemple, ou même à des fins nationales. Selon l'Administration, l'utilisateur peut s'inquiéter s'il n'a rien reçu après trois semaines (après la date d'envoi renseignée).

Afin d'éviter à l'utilisateur d'inutiles inquiétudes alors qu'il ne voit pas arriver l'équivalence ou le courrier annoncé (ce qui ne manquera pas d'engendrer de multiples tentatives d'appels téléphoniques saturant les lignes ou l'envoi de mails insistants), il faut veiller à ce que la date inscrite sur le site soit bien celle de l'envoi et non de sa rédaction. Si cette solution pose des difficultés pratiques, il y a au moins lieu d'indiquer que la date mentionnée est celle de la rédaction et non celle de l'envoi, et qu'un délai moyen d'autant de jours ouvrables peut s'écouler avant réception du courrier.

Nous en formulons la recommandation :

Recommandation 2011/16 :

Veiller à ce que la date d'envoi du courrier mentionnée sur le site de suivi du traitement du dossier d'équivalence soit la date de l'envoi effectif et non celle de la rédaction du courrier.

Subsidiairement, si cette solution n'est pas praticable, mentionner clairement qu'il s'agit de la date de rédaction du courrier, et qu'un délai de plusieurs jours avant l'envoi est à prendre en compte.

Analyse du parcours scolaire

L'analyse du parcours scolaire est toujours effectuée par 4 experts malgré une procédure de recrutement annoncée par la Ministre en juillet 2011. L'augmentation du nombre d'experts semble pourtant indispensable pour pallier les retards engendrés par l'augmentation des demandes d'équivalences de diplômes : comme nous l'avons souligné dans notre rapport précédent, un nombre de 4 experts pour 22.000 dossiers est un effectif insuffisant.

Il est difficile pour ces agents de se prononcer sur tous ces dossiers dans un délai raisonnable, tout en assimilant les informations concernant les systèmes scolaires étrangers afin d'en avoir une vision complète et actualisée.

Délai de traitement

Le manque de personnel s'est fait particulièrement ressentir durant les pics d'activités du Service des Equivalences ; ce service fonctionnant avec un attaché niveau 1 pour traiter les dossiers sur le fond.

Aussi a-t-il fallu un délai de trois mois pour traiter un complément de dossier, ce qui rallonge considérablement le délai de traitement normalement estimé à six semaines.

Notion de dossier complet et formes administratives requises

La notion de dossier complet et les formes administratives requises restent les thématiques pour lesquelles le Service du Médiateur est le plus souvent saisi.

Le Service des Equivalences motive ses décisions en se référant à l'arrêté royal du 20 juillet 1971 mais également à la circulaire annuelle.

La production de documents scolaires fiables se justifie à l'évidence.

Cette année, la circulaire a été publiée sur le site internet du Service des Equivalences bien tardivement, soit le 12 juillet, alors qu'elle est entrée en vigueur le 1^{er} juin. Bien que la plupart des informations se trouvent sur le site internet des équivalences, cette publication tardive peut poser problème pour les demandes d'équivalences du domaine paramédical, comme souligné *supra*.

2^e partie**3.2. Equivalences de l'enseignement supérieur****Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur**

Nombre total de dossiers : 50

Demands d'information	6
Réclamations en cours	8
Réclamations refusées	2
Réclamations acceptées	34
non fondées	5
pas de suite réclamant	4
réponse adm. abs./insatis.	0
fondées	25
Correction totale	12
Correction partielle	8
Correction impossible/refusée	3
Résolution spontanée	2

Les dossiers de réclamations dans le domaine des équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur connaissent une progression régulière d'année en année, même si leur nombre demeure relativement modeste, mais pas insignifiant. En effet, 50 dossiers ont été ouverts pour l'exercice écoulé contre 37 dossiers pour l'exercice 2010, 32 en 2009 et 18 en 2008.

Site Internet

Comme déjà évoqué dans l'introduction de cette partie, le Service des Equivalences de diplômes de l'Enseignement supérieur s'est doté d'un véritable site internet, commun au Service des Equivalences de diplômes de l'Enseignement secondaire. Auparavant, il ne disposait que d'une adresse url menant à une brève présentation d'une page.

Aujourd'hui, ce site permet à l'usager de mieux orienter sa demande. Le partage des compétences entre l'Administration, les hautes écoles et les universités y est présenté de manière plus claire.

Désormais, la Cellule des équivalences de l'enseignement supérieur et celle de la reconnaissance professionnelle des diplômes sont regroupées sous une même enseigne, à savoir le *Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers d'enseignement supérieur*, ce qui simplifie la démarche de l'usager.

Les notions et les procédures liées à la reconnaissance académique et à une équivalence de niveau sont désormais explicites.

Pour rappel, la reconnaissance académique (équivalence) est une procédure visant à assimiler des études effectuées à l'étranger à celles organisées dans l'enseignement supérieur au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'arrêté d'équivalence délivré par le Ministère est un document qui atteste que les études effectuées à l'étranger correspondent aux études menant à un des grades académiques délivrés par les hautes écoles, les écoles supérieures des arts et les universités au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'arrêté d'équivalence mentionnera donc le diplôme délivré au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles auquel le diplôme étranger a été reconnu équivalent.

Des études de très haute qualité effectuées à l'étranger peuvent toutefois ne pas avoir de correspondance suffisante avec des études organisées au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Dès lors, le diplôme étranger certifiant ces études ne pourra pas obtenir d'équivalence complète à un grade académique spécifique.

Lorsqu'une équivalence complète d'un diplôme universitaire étranger à un diplôme universitaire de 2^e cycle (master, médecin, médecin vétérinaire) est exclue par l'organe d'avis compétent (en raison, par exemple, d'un programme d'études jugé trop différent), ce même organe d'avis se prononce sur une équivalence de niveau au grade générique de master (2^e cycle), puis si celle-ci se révèle impossible, sur une équivalence de niveau au grade générique de bachelier de transition (1^{er} cycle).

Un arrêté d'équivalence de niveau ne porte donc pas sur une équivalence de contenu de formation. Il atteste seulement que les études effectuées à l'étranger sont de niveau universitaire de 1^{er} cycle (bachelier de transition) ou de 2^e cycle (master), sans mention d'un domaine d'études.

Cette équivalence de niveau ne permet pas de poursuivre des études (elle est donc sans effets académiques) et ne permet pas non plus d'accéder aux professions réglementées, c'est-à-dire celles dont l'accès est subordonné à la détention d'un titre spécifique (par exemple : médecin, pharmacien, avocat, enseignant...).

Elle peut néanmoins se révéler utile pour établir légalement le caractère universitaire (de 1^{er} ou 2^e cycle) des études accomplies à l'étranger.

L'usager qui veut exercer une profession réglementée (médecin, dentiste, vétérinaire, pharmacien, avocat, architecte, infirmier, psychologue, kinésithérapeute, logopède, diététicien...) est renvoyé vers le bon interlocuteur au niveau fédéral. Seule la profession réglementée d'enseignant est de la compétence du Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers d'enseignement supérieur.

Une page spéciale est également consacrée au demandeur qui souhaite devenir indépendant.

Un renvoi vers le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Petites entreprises est également indiqué.

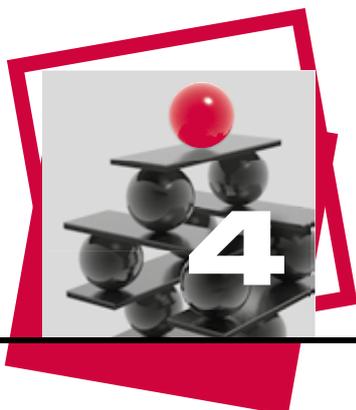
Délai de traitement

Cet aspect continue à générer des réclamations auprès de notre service, l'usager se plaignant régulièrement de rater une opportunité d'emploi faute d'un traitement de dossier plus rapide. C'est souvent le délai de traitement du dossier par le Service de reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers d'enseignement supérieur qui est mis en cause. Ce dernier récolte les diverses pièces nécessaires au dossier et ne transmet celui-ci à l'organe d'avis que s'il est jugé suffisamment complet. Or, les informations concernant une complétude de dossier jugée satisfaisante ne sont pas toujours communiquées dans un délai raisonnable, ce qui ralentit une procédure déjà assez longue.

Parallèlement aux informations reprises sur internet, une brochure à destination du grand public sera bientôt disponible.



“ Des études de très haute qualité effectuées à l'étranger peuvent ne pas avoir de correspondance suffisante avec des études organisées au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Dès lors, le diplôme étranger certifiant ces études ne pourra pas obtenir d'équivalence complète à un grade académique spécifique ”.



Allocations d'études

Dossiers portant sur les allocations d'études



Nombre total de dossiers : 55

Demandes d'information	12
Réclamations en cours	2
Réclamations refusées	10
Réclamations acceptées	31
non fondées	6
pas de suite réclamant	2
réponse adm. abs./insatis.	0
fondées	23
Correction totale	9
Correction partielle	8
Correction impossible/refusée	4
Résolution spontanée	2

Durant l'exercice 2011, 55 dossiers relatifs aux allocations d'études ont été ouverts au sein du Service du Médiateur, nombre relativement stable au regard des 60 dossiers enregistrés lors de l'exercice précédent.

Il n'est pas inutile de rappeler que le Service des Allocations d'études a traité 145.570 dossiers durant l'année scolaire/académique 2010-2011.

En comparaison, le chiffre de 55 dossiers peut paraître dérisoire, mais celui-ci ne tient pas compte, comme pour les autres thématiques, des nombreux appels téléphoniques qui n'ont pas débouché sur l'ouverture d'un dossier.

En outre, le Service du Médiateur n'est toujours pas mentionné sur le site des allocations d'études.

Inaccessibilité

Un nombre non négligeable de réclamations reçues portait encore cette année sur l'impossibilité de joindre par téléphone un agent du bureau de Bruxelles-Brabant. Pour rappel, ce bureau dispose d'un système de répondeur qui décharge le gestionnaire des dossiers des appels téléphoniques afin d'accélérer le traitement des dossiers mais aucun contact direct avec un agent n'est possible.

Cette problématique, que le Service du Médiateur constate depuis plus de 5 ans, s'est cependant réduite en fin d'exercice suite à l'expérience pilote mise en place par l'AGPE dans le cadre de son plan opérationnel, sur base des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des usagers.

Ces résultats ayant pointé prioritairement un manque d'accessibilité dans les bureaux régionaux les plus sollicités et un temps d'accueil trop limité, une expérience pilote a été mise en place au bureau de Bruxelles-Brabant durant l'année scolaire 2011-2012 : grâce à l'engagement de personnel supplémentaire, une équipe de 3 personnes a, depuis septembre 2011, pour unique mission de répondre aux appels téléphoniques le matin.

Ceci va dans le sens de notre recommandation 2010/04¹⁵.

Par ailleurs, il existe désormais un accueil particulier avec salle d'attente et guichets où 4 agents (2 pour chaque niveau d'enseignement) se chargent de répondre aux questions sur place.

Une borne interactive a également été prévue à l'accueil pour permettre aux élèves ou étudiants ne disposant pas d'un accès à internet de consulter les différentes étapes de l'instruction de leur dossier.

Le Service du Médiateur salue ces démarches et espère qu'elles seront étendues aux autres bureaux les plus sollicités tels que ceux du Hainaut et de Liège.

15 Cf. Recommandation 2010/4, rapport 2010 p. 41.

Les délais de paiement

Comme indiqué dans notre précédent rapport, le manque de personnel et l'augmentation du nombre de demandeurs d'allocation d'études ont pour conséquence d'allonger les délais de traitement des dossiers et le paiement des allocations. De ce fait, celles-ci ne peuvent être liquidées dans les délais fixés par le décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études, lequel prévoit que les allocations pour l'enseignement secondaire doivent être versées avant le 1^{er} janvier de l'année scolaire et que celles relatives à l'enseignement supérieur doivent l'être avant le 1^{er} avril de l'année académique.

Le renfort au Bureau de Bruxelles-Brabant (chargé d'un tiers des demandes) devrait toutefois laisser aux agents chargés de l'instruction des dossiers davantage de temps pour liquider les allocations d'études dans les délais prévus par le décret précité mais nous ne disposons pas, à l'heure de la rédaction de ce rapport, d'un recul suffisant pour constater un traitement plus rapide des dossiers. Cela ne concernerait en toute hypothèse que le Bureau de Bruxelles-Brabant.

Informatisation du système des allocations d'études

Une informatisation du Service des Prêts et Allocations d'études est en cours afin de répondre plus rapidement aux demandes, en simplifiant la tâche des agents et les démarches à accomplir par les usagers.

Le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a en effet consacré une somme de 1,2 millions d'euros du budget de l'enseignement supérieur à l'informatisation du système des demandes d'allocation d'études. Un Comité de pilotage a été mis sur pied et un projet doit aboutir pour la rentrée scolaire 2013-2014 et permettre une introduction des demandes par voie électronique.

En outre, la gestion du service sera également informatisée afin d'accélérer le traitement des demandes.

Le Service du Médiateur salue cette initiative qui permettra, il l'espère, de rencontrer les délais de paiement fixés par la réglementation, mais surtout de faire bénéficier les élèves et étudiants des allocations d'études au moment où ils en ont

réellement besoin et non plus après que les frais scolaires aient déjà été engagés¹⁶.

Etat d'avancement de la réforme des textes

L'année dernière, le Service du Médiateur recommandait aux autorités de 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.

Cette recommandation, qui est toujours d'actualité, ressort des constats posés par le Service du Médiateur mais également par l'Administration elle-même, consciente de l'absence de base réglementaire ou d'adaptation de celle-ci dans de nombreux cas tels que la cohabitation (légale), les familles recomposées, les gardes partagées... alors que la réglementation devrait permettre une prise en considération des revenus adaptés à la situation effective de la famille.

Par ailleurs, le Conseil supérieur des Allocations d'études a reçu mission de mener une réflexion sur les textes réglementaires, afin de procéder à leur coordination et leur adaptation conformément à l'évolution de la société et de l'enseignement tout en tentant de leur donner une meilleure lisibilité et en comblant les vides juridiques évidents. Un groupe de travail composé du président du Conseil, de représentants de l'Administration, des associations d'étudiants et de parents... a préparé des pistes de réflexion à l'intention des membres du Conseil.

Aussi, des projets d'arrêté ont été déposés sur le bureau du Ministre en juillet 2010, accompagnés d'une lettre résumant autour de 3 grands axes (clarifications-actualisations, améliorations et nouveautés), les réflexions du Conseil autour de la réglementation. Ce Conseil a également rendu un avis d'initiative à propos du revenu cadastral.

Qu'en est-il aujourd'hui ?

La réglementation n'est toujours pas modifiée mais des propositions visant la modification des modalités d'octroi des allocations d'études ont été reprises dans un projet d'arrêté qui sera prochainement soumis au Gouvernement.

16 Recommandation 2010/5, rapport 2010, p. 41.



Aide à la Jeunesse

Dossiers portant sur l'aide à la Jeunesse



Nombre total de dossiers : 28

Demandes d'information	0
Réclamations en cours	8
Réclamations refusées	7
Réclamations acceptées	13
non fondées	0
pas de suite réclamant	4
réponse adm. abs./insatis	0
fondées	9
Correction totale	5
Correction partielle	1
Correction impossible/refusée	2
Résolution spontanée	1

Comme lors des précédents exercices, le nombre de dossiers lié au secteur de l'aide à la Jeunesse dont le Service du Médiateur a été saisi n'est pas quantitativement parlant : nous n'en comptabilisons que 21 pour l'exercice 2011.

Ce nombre peu élevé s'explique notamment par le partage de cette compétence avec le Délégué général aux droits de l'enfant qui est chargé de veiller à la sauvegarde de l'intérêt de l'enfant, domaine sans doute plus vaste que le seul fonctionnement des services administratifs.

Par ailleurs, les nombreux appels réceptionnés au sein du Service du Médiateur ne débouchent pas forcément sur l'ouverture d'un dossier. Ainsi, le service est fréquemment appelé pour des problèmes interpersonnels avec les agents de l'aide à la jeunesse alors que seules les demandes portant sur le fonctionnement de l'Administration peuvent engendrer une ouverture de dossier.

Il est vrai qu'il n'est pas toujours facile de faire la part des

choses en la matière, comme il sera dit à propos des reproches faits à l'égard de responsables de services pour leur attitude.

Les sollicitations les plus fréquentes n'ont pas varié par rapport aux années précédentes et portent sur le fonctionnement de l'Administration centrale et de ses services extérieurs (Services d'Aide à la Jeunesse/Service de Protection de la Jeunesse), les modalités de placement, les contestations et le suivi des mesures, les motivations des décisions, l'information active (non sollicitée) et/ou passive (sollicitée) aux usagers, le manque de personnel, les allocations familiales en cas de placement et l'aide financière octroyée aux familles d'accueil, outre, comme on l'a dit, les difficultés interpersonnelles entre agents et usagers.

L'attitude de certains responsables de SAJ et SPJ, au travers de propos tenus oralement ou par écrit, a fait l'objet de plusieurs plaintes. Ces situations ont pu interpeller le Service du Médiateur sur la déontologie à laquelle sont tenus les professionnels du secteur.

Par ailleurs, le Service du Médiateur a été confronté à plusieurs reprises à une méconnaissance de son existence et de sa mission et a vu, dans certains cas, ses interpellations accueillies avec méfiance, ce qui a pu entraîner des délais de réponses considérablement longs ou encore des absences de réponses, une réticence à transmettre l'information, voire un manque de courtoisie.

Sur base de ces constats, le médiateur a interpellé l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse afin qu'il informe ses services extérieurs de l'existence du Service du Médiateur, de sa mission et du protocole d'accord concernant les relations entre le Service du Médiateur et le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les dysfonctionnements constatés ont également été signalés à l'Administration générale.

Suite à cela, des réunions, rassemblant l'ensemble des responsables des SAJ et SPJ, ont eu lieu et une équipe relais de la Direction générale, destinée à mieux faire connaître notre service et veiller au suivi de nos interpellations, a été mise en place. Inversement, et dans le but de mieux cerner la manière de fonctionner de ces services extérieurs, la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse et son équipe relais nous ont fait part de l'élaboration d'une circulaire, destinée à uniformiser les pratiques.

Cette circulaire a été prise fin janvier 2012. Elle n'est pas encore publiée sur le site « Leges » de la DGAJ.

Malgré ces initiatives, le suivi des interpellations demeure perfectible et de trop nombreux rappels sont encore à effectuer. La qualité des réponses fournies peut laisser à désirer, en raison de l'inadéquation de la motivation ou de son inexistence, l'Administration se contentant de procéder à la clôture du dossier. Le Service du Médiateur ne peut se satisfaire de ces conclusions, qui l'empêchent de remplir sa mission, ce qui a été signalé en Conseil de direction du Ministère.

Il a ainsi été rappelé que le médiateur peut relever un agent du secret professionnel en raison du fait qu'il est lui-même tenu à ce secret, mais que l'information peut être nécessaire à l'évaluation de la situation et du bien-fondé de la réclamation de l'utilisateur.

Lors des rencontres avec l'équipe relais de la Direction générale, il fut insisté sur l'indépendance, à l'égard de l'Administration centrale, des responsables de services extérieurs (SAJ/SPJ) dans l'exercice de leur fonction.

Le Service du Médiateur regrette les propos et attitudes subjectifs dont ont fait preuve certains responsables de services extérieurs dans le cadre de certaines relations interpersonnelles déjà fortes en charges émotionnelles, laissant planer le doute sur l'impartialité de leur travail.

Cette attitude peut suggérer aux usagers que les responsables sont « hors d'atteinte », puisqu'en raison de leur indépendance, ils n'auraient pas à s'expliquer.

Recommandation 2011/17 :

Mener une réflexion au sein du Parlement sur le contour et le degré d'indépendance des responsables des Services d'Aide à la Jeunesse et de Protection de la Jeunesse vis-à-vis de l'Administration centrale.

“ L'attitude de certains responsables de SAJ et SPJ, au travers de propos tenus oralement ou par écrit, a fait l'objet de plusieurs plaintes. Ces situations ont pu interpellier le Service du Médiateur sur la déontologie à laquelle sont tenus les professionnels du secteur ”.





Autres dossiers relevant d'une compétence de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Dossiers portant sur les autres matières de la FWB



Nombre total de dossiers : 73

Demandes d'information	6
Réclamations en cours	12
Réclamations refusées	24
Réclamations acceptées	31
non fondées	6
pas de suite réclamant	9
réponse adm. abs./insatis	0
fondées	16
Correction totale	9
Correction partielle	3
Correction impossible/refusée	1
Résolution spontanée	3

Audiovisuel

17 dossiers dont 16 relatifs à la RTBF concernant le contenu des programmes et le traitement journalistique.

Administration et la fonction publique

16 dossiers portant sur le recrutement, les problèmes relationnels, le licenciement, la liquidation de frais...

Sport

9 dossiers concernant la reconnaissance de fédérations sportives, de disciplines sportives, d'un sportif de haut niveau, l'organisation de stages sportifs...

Le cas suivant n'est pas directement lié au « sport », mais concerne néanmoins l'ADEPS et l'Administration générale

des Sports. Il a en réalité trait à l'accueil dans les centres d'hébergement, et plus particulièrement aux adaptations alimentaires aux personnes souffrant d'allergies.



Dossier 2011/1050 et 1053

Allergies : adapte-toi toi-même...

Des enfants scolarisés dans l'enseignement spécialisé type 8 doivent participer à un stage sportif dans le cadre de leur scolarité.

Cette semaine sportive se déroule dans un des centres sportifs de l'ADEPS. Ces

jeunes enfants souffrent d'allergies alimentaires sévères et sont par conséquent soumis à un régime particulier. La direction de l'école a souligné le problème à la direction du centre sportif afin d'envisager les adaptations pour les repas de ces enfants, comme cela a été fait dans d'autres centres sportifs.

Les propositions faites par le centre ne répondent pas aux attentes des parents, inquiets pour la santé de leurs enfants.

En l'occurrence, le centre proposait de mettre à disposition des enseignants « réfrigérateur, congélateur et four à micro-ondes » et demandait aux parents de fournir les aliments pour leurs enfants et de préparer des plats qui seraient réchauffés au four à micro-ondes.

Il proposait aussi qu'en soit « prélevés » les aliments contre-indiqués pour la santé de l'enfant. Or, en cas d'allergies alimentaires et d'œdème de Quincke, il est dangereux que certains aliments aient été en contact avec des aliments allergènes.

Si aucune règle ou ligne directrice spécifique aux cas d'allergies n'est donnée aux centres par l'Administration générale (certains centres prévoient des menus particuliers), l'Administration a expliqué au Service du Médiateur que plusieurs règles générales de sécurité alimentaire étaient imposées à ces centres mais qu'il

était difficile d'adapter les menus en fonction des desideratas individuels.

Le Service du Médiateur a cependant considéré que les raisons médicales avancées étaient sérieuses et pouvaient trouver réponse plus satisfaisante que celle avancée en l'espèce par le centre.

L'Administration générale a confirmé qu'en cas de raisons médicales, et moyennant production d'un certificat, un aménagement particulier pourrait être proposé. En conséquence, et par le truchement du Service du Médiateur, la responsable des cuisines du centre a élaboré les mesures répondant aux problèmes signalés.

Il est apparu que les cuisines de collectivités sont de plus en plus confrontées à ce type de demande. S'il y a de plus en plus d'enfants allergiques ou considérés comme tels, d'autres aspects socioculturelles (prescrits religieux, nourriture hallal ou casher, alimentation végétarienne ou végétalienne...) génèrent également des demandes de repas différenciés.

Recommandation 2011/18 :

Adopter, dans les centres d'accueil de la Fédération Wallonie-Bruxelles, sportifs ou autres, des solutions appropriées à la sécurité sanitaire des personnes dont l'allergie alimentaire est certifiée.

Réfléchir aux réponses à donner aux réalités socioculturelles en rapport avec le régime alimentaire.

Culture

9 dossiers dont principalement des problèmes de subsides et de reconnaissance.

Petite enfance

6 dossiers relatifs au manque de places d'accueil.

Relations internationales

5 dossiers portant sur l'octroi de subsides, le remboursement de frais, la formation des formateurs internationaux...

Santé

4 dossiers concernant le remboursement de frais médicaux scolaires, le coût d'une mammographie, le laxisme d'un établissement scolaire face au tabagisme et la visite médicale en milieu scolaire (Promotion de la santé à l'école – PSE).

Dans ce dernier domaine, un cas a retenu notre particulière attention.



Dossier 2011/1001

Y a-t-il eu acte médical ?

Elève de 1^{ère} maternelle, le petit D.L. se rend à la mi-mai avec sa classe à la visite médicale dans le service agréé de Promotion de la Santé (CPSE) de sa région. Il y est examiné par le Docteur C.

A son retour de l'école, l'enfant se plaint de fortes douleurs au pénis et explique à sa maman que le docteur lui aurait « fait mal au zizi en enlevant la boule », qu'il a pleuré, mais que le docteur lui a dit que c'est pour qu'il puisse « mieux faire pipi ».

La maman, Madame L., est d'autant plus choquée qu'elle a signalé à l'école que l'enfant devait prochainement subir une intervention chirurgicale car il souffrait de phimosis, et qu'il ne pouvait par conséquent pas être décalotté.

La fiche d'examen médical de son enfant ne mentionne pas un tel acte. Vu la douleur et les pleurs persistants de D., elle le conduit aux urgences, où le médecin constate un prépuce rouge, légèrement enflammé, oedématié avec brûlures urinaires... et pense à un décalottage.

La semaine suivante, Madame contacte le médecin qui a examiné son fils au PSE. Celui-ci dément avoir décalotté l'enfant et constaté un phimosis.

Le 1^{er} juillet, le Docteur S., chirurgien pédiatrique, décrit une aggravation des symptômes, expliquant que le décalottage « sauvage » a entraîné la constitution de tissus cicatriciels plus durs, augmentant l'étroitesse de l'entrée du prépuce.

Saisi de la plainte, le Service du Médiateur décide d'interroger la Direction générale de la santé, afin d'avoir des éclaircissements sur ce qui s'est produit dans le centre PSE.

A la mi-juin, Madame L. s'était déjà tournée vers l'Administration, qui, ayant interrogé le responsable du centre PSE, lui écrit

2^e partie

début août que le Docteur C. infirme la version de l'enfant. Elle suggère donc d'interpeller directement le Docteur C. pour de plus amples informations...

Mais Mme L. revient vers le Directeur général à la mi-août : elle explique que D. ne devra pas subir un simple décalottage sous anesthésie, mais une circoncision qui n'avait pas été envisagée avant l'inflammation constatée à la mi-mai.

Un mois plus tard, elle reçoit un dernier courrier de la Direction Générale de la Santé, exposant que la pratique du Docteur C. se limite lors de la visite médicale à vérifier si les petits garçons de 1^{ère} maternelle sont bien décalottés, dans un souci de prévention. Il n'y a donc pas décalottage durant l'examen, cela ne pouvant se faire en l'absence des parents et sans anesthésie locale préalable. Il est simplement conclut qu'à la lecture des courriers de la réclamante et du médecin scolaire, « la situation résulte d'un malentendu ».

Le Service du Médiateur s'interroge sur pareille conclusion, alors que les pièces (examens médicaux de divers spécialistes) avancées par Mme L. concordent avec le témoignage de l'enfant pour indiquer qu'un « acte médical » pratiqué le jour de la visite au centre PSE a entraîné une admission aux urgences et par la suite une circoncision...

Après avoir recueilli plusieurs témoignages, le Service du Médiateur constate que dans la plupart des cas l'enfant en visite médicale, parfois fort jeune, est seul face au médecin. Un accompagnement systématique par le personnel encadrant (puéricultrice, auxiliaire d'éducation...) serait sans doute indiqué.

Infrastructure

2 dossiers relatifs à la vétusté d'établissements scolaires du fondamental.

Jeunesse et éducation permanente

2 dossiers dont une recherche de subsides et une demande de documentation.

Divers

3 dossiers ont concerné le CHU de Liège et l'Académie Royale de Médecine.



“ Un accompagnement systématique par le personnel encadrant (puéricultrice, auxiliaire d'éducation...) serait sans doute indiqué ”.



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 Fédération Wallonie-Bruxelles dans leurs relations avec les administrés.

Cependant, les statistiques montrent, comme lors des exercices précédents, qu'un nombre significatif des demandes écrites 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.



Nombre total de dossiers : 107

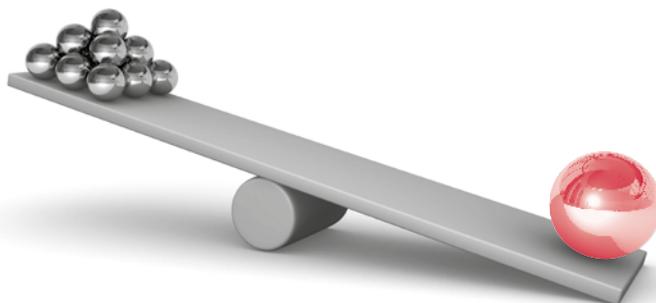
.....	
Demandes d'information	30
Réclamations en cours	5
Réclamations refusées	72



“ Un nombre significatif des demandes écrites qui nous parviennent ne concerne pas les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles ”.

3^{ème} PARTIE

Recommandations





Le récapitulatif des recommandations 2011

Relations scolaires

Recommandation 2011/1 :

Mettre en œuvre une base de données gérable en temps réel permettant d'identifier les places disponibles dans les établissements scolaires dépendant de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à l'instar de ce qui existe en Communauté flamande.

Développement pp.23 à 26.

Recommandation 2011/2 :

Prévoir dans la réglementation la possibilité de régulariser l'inscription de l'élève lorsqu'il apparaît que l'erreur est imputable à l'établissement et n'a pas été constatée dans un délai raisonnable.

Développement pp.26 et 27.

Recommandation 2011/3 :

Imposer la présentation de l'attestation d'orientation lors de l'inscription dans un nouvel établissement, afin de prévenir le risque d'erreur d'orientation.

Développement pp.26 et 27.

3^e partie

Recommandation 2011/4 :

Rappeler aux établissements d'enseignement supérieur qu'il n'existe pas de règles différentes d'inscription selon que l'on soit résident ou non (hormis pour les études de médecine vétérinaire et de kinésithérapie) et de veiller à ce que les règles d'inscription mises en place par les établissements soient conformes à la réglementation en vigueur.

Adapter la réglementation afin qu'un refus d'inscription pour manque de places disponibles puisse être pris, et objectiver ce mécanisme, en prévoyant une déclaration de capacité maximum, puis le cas échéant, d'atteinte de cette limite auprès de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire, à l'instar de ce qui existe pour l'enseignement obligatoire.

Développement pp.27 et 28.

Recommandation 2011/5 :

Fixer une date de l'année scolaire au-delà de laquelle la procédure d'exclusion doit être traitée comme un refus d'inscription pour l'année scolaire suivante, sauf cas graves qui n'auraient d'autre réponse qu'une exclusion immédiate.

Développement pp.29 et 30.

Recommandation 2011/6 :

Informers communément l'établissement scolaire et les représentants légaux des diverses modalités relatives à l'épreuve du CEB Adulte.

Développement p.30.

Recommandation 2011/7 :

Régulariser le parcours des élèves qui ont été mal orientés par le conseil de classe en raison de leur âge.

Développement pp.31 à 33.

Recommandation 2011/8 :

Intégrer dans la réglementation en vigueur concernant l'enseignement de promotion sociale une disposition relative au remboursement du minerval comme cela existe pour l'enseignement supérieur de plein exercice.

Développement pp.34 et 35.

Recommandation 2011/9 :

Veiller à la parfaite connaissance du décret Inscription par les membres de la cellule chargée d'informer les usagers, dont le personnel devrait être stabilisé autant que possible, particulièrement en période d'affluence.

Développement pp.35 et 36.

Personnels de l'enseignement

Recommandation 2011/10 :

Utiliser un formulaire unique définissant, en application de la réglementation, les critères précis permettant la valorisation d'une expérience professionnelle antérieure. Il est souhaitable que les éléments permettant d'établir la coïncidence avec ces critères soient énumérés au moins à titre indicatif.

Développement pp.38 et 39.

Recommandation 2011/11 :

Créer un service spécialisé (plus étoffé que la cellule actuelle), gérant les conséquences fiscales et parafiscales des indus et arriérés pour les personnels, et accompagnant individuellement ceux-ci dans des démarches complexes et spécialisées.

Développement pp.39 à 41.

3^e partie

Recommandation 2011/12 :

Créer une instance centralisée pouvant exprimer des avis, voire prendre des décisions circonstanciées et actualisées sur la concordance des avis et des décisions individuels rendus par plusieurs services ou institutions (para-) communautaires ou (para-) régionales.

Développement p.41.

Recommandation 2011/13 :

Eviter que le formulaire de réclamation standardisé destiné aux enseignants non désignés implique nécessairement une dénonciation individuelle.

Développement p.42.

Recommandation 2011/14 :

Publier une circulaire récapitulative traitant des conséquences sur la pension des différentes interruptions. Un unique vade-mecum consacré aux pensions des personnels enseignants pourrait être établi pour toutes les fonctions et réseaux, indiquant les démarches préalables, les délais applicables, les conséquences des interruptions de carrière, les nouvelles conditions et procédures liées aux DPPR, les services de gestion et les personnes de contact, les aides et recours possibles en cas de difficultés...

Développement pp.43 et 44.

Equivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Recommandation 2011/15 :

Développer la partie du site internet consacrée aux détenteurs d'un diplôme paramédical, pour un traitement égal des usagers.

Développement pp.47 et 48.

Recommandation 2011/16 :

Veiller à ce que la date d'envoi du courrier mentionnée sur le site de suivi du traitement du dossier d'équivalence soit la date de l'envoi effectif et non celle de la rédaction du courrier.

Subsidiairement, si cette solution n'est pas praticable, mentionner clairement qu'il s'agit de la date de rédaction du courrier, et qu'un délai de plusieurs jours avant l'envoi est à prendre en compte.

Développement pp.47 à 49.



Aide à la Jeunesse

Recommandation 2011/17 :

Mener une réflexion au sein du Parlement sur le contour et le degré d'indépendance des responsables des Services d'Aide à la Jeunesse et de Protection de la Jeunesse vis-à-vis de l'Administration centrale.

Développement pp.54 et 55.



Sport

Recommandation 2011/18 :

Adopter, dans les centres d'accueil de la Fédération Wallonie-Bruxelles, sportifs ou autres, des solutions appropriées à la sécurité sanitaire des personnes dont l'allergie alimentaire est certifiée.

Réfléchir aux réponses à donner aux réalités socioculturelles en rapport avec le régime alimentaire.

Développement pp.56 et 57.





Tableau des recommandations de 2004 à 2010

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 d'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.

3^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.	
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.83. développement pp.32 à 34.	Reste d'actualité.	
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.83. développement pp.34 et 36.	Reste d'actualité.	
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.83. développement p.36.	Reste d'actualité.	Cette recommandation vise principalement les équivalences émises dans le domaine paramédical.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
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'allocations d'études supérieures la mention liée aux cours du soir ou de promotion sociale.	<i>Rapport 2004</i> , p.184.	Concrétisé.	
Recommandation 2005/5	Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.71.	Concrétisé.	
Recommandation 2005/6	Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.72.	Concrétisé.	Cette précision est notifiée dans le courrier de demande de remboursement.
Recommandation 2005/7	Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.74. <i>Rapport 2008</i> , pp.52 et 53. <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 vus 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.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	Commentaires
Recommandation 2005/8	Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.75. <i>Rapport 2008</i> , pp.53 et 54.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2005/9	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.76.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2006/7	Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.64.	Concrétisé.	
Recommandation 2006/8	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.65.	Reste d'actualité.	Toutefois, l'élève qui se réoriente vers l'enseignement professionnel complémentaire après <u>une seule année</u> dans l'enseignement supérieur de type long ou de type court peut conserver son droit à l'allocation d'études.
Recommandation 2007/3	Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.46.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/4	Améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier de la réduction de minerval au moment de l'inscription.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.48.	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 « <i>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</i> ».

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
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.	
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.84, développement pp.40 et 41.	Concrétisé.	Depuis septembre 2011, un renforcement du personnel a été engrangé et des agents sont chargés de répondre exclusivement aux appels téléphoniques le matin. Il existe désormais une salle d'attente composée de guichets au sein desquels des agents se chargent de répondre aux questions sur place.
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.84, développement p.41.	Concrétisé partiellement.	Le renfort au Bureau de Bruxelles-Brabant wallon devrait toutefois laisser aux agents chargés de l'instruction des dossiers davantage de temps pour liquider les dossiers dans les délais prévus par le décret. Si cette expérience pilote s'avère positive, elle sera étendue aux autres bureaux les plus sollicités.
Recommandation 2010/6	Mentionner l'existence du Service du Médiateur et ses coordonnées sur tous les supports destinés au public, en ce compris internet.	<i>Rapport 2010</i> , p.84, développement pp.41 et 42.	Reste d'actualité.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.84, développement pp.43 et 44.	Reste d'actualité.	Projet d'arrêté en cours d'élaboration.

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.	
Recommandation 2005/12	Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement secondaire et de l'Enseignement supérieur.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.85.	Concrétisé 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.	

3^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
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.*
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.

* Un point noir subsiste cependant dans l'enseignement fondamental, particulièrement à Bruxelles, et dans certaines filières de l'enseignement supérieur. (Voir aussi Recommandation 2010/8).

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2009/5	Organiser la délivrance d'une copie d'épreuve.	<i>Rapport 2009</i> , p.86, développement p.70.	Concrétisé.	Edition de la circulaire n°3685 du 18 août 2011 traitant spécifiquement de ce sujet.
Recommandation 2010/8	Insister auprès des chefs d'établissement, des PO et de leurs fédérations, sur l'obligation de notifier le refus d'inscription par l'attestation prescrite et faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en cas de manque de places disponibles. Inviter le Gouvernement et le Parlement à se pencher sur l'opportunité d'établir une sanction spécifique à l'encontre des établissements qui ne respectent pas ces obligations.	<i>Rapport 2010</i> , p.85, développement pp.45 et 46.	Reste d'actualité.	Rappelée dans le présent rapport 2011, p.26.
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.85, développement pp.46 à 48.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2010/10	Informar dès l'inscription les candidats à tout cursus de l'enseignement supérieur des débouchés auxquelles conduisent les études et les éventuelles conditions d'accès à la profession.	<i>Rapport 2010</i> , p.85, développement pp.48 à 50.	Reste d'actualité.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2010/11	Revoir les modalités d'introduction des demandes d'extraits de registre (« duplicata » de diplôme) afin d'éviter que l'usager 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.	<i>Rapport 2010</i> , p.85, développement pp.50 et 51.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2010/12	Informar 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.	<i>Rapport 2010</i> , p.86, développement p.52.	Concrétisé.	Cela figure désormais dans les documents remis à l'inscription.

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...

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	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. 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 française 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.

3^e partie

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 (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'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme.

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 fonctions 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 <i>vade mecum</i> 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.	Concrétisé.	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.	

3^e partie

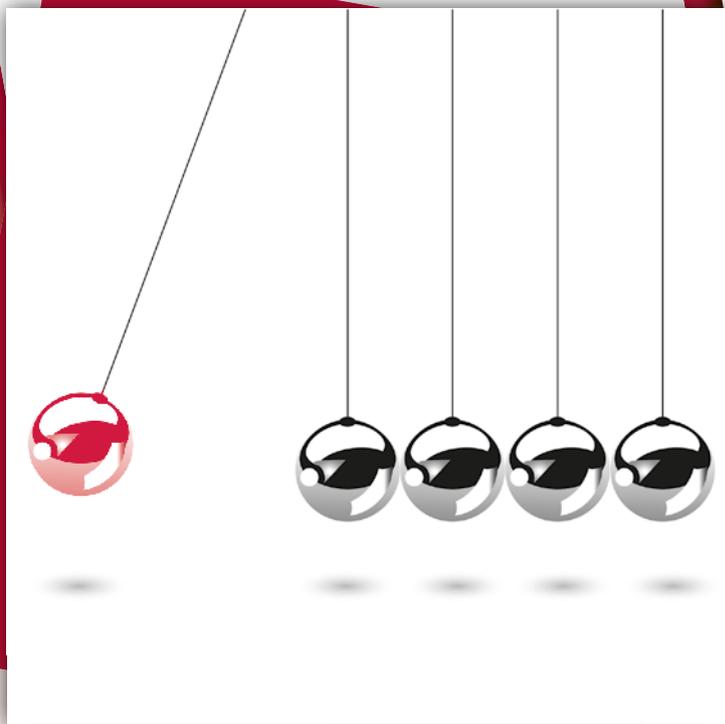
Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2009/10	Distinguer de manière claire les fonctions administratives et ouvrières.	<i>Rapport 2009</i> , p.87, développement pp.75 et 76.	Reste d'actualité.	On constate des difficultés particulières à propos de la nouvelle fonction administrative de comptables 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.	
Recommandation 2010/13	Étendre les missions de la Commission d'assimilation du diplôme d'ingénieur technicien de l'enseignement de promotion sociale et celui de l'enseignement de plein exercice.	<i>Rapport 2010</i> , p.86, développement p.63.	Reste d'actualité.	
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.86, développement p.63.	Reste d'actualité.	Il existe des liens administratifs, statutaires et financiers entre cette recommandation et la réforme globale des titres, des fonctions et des barèmes.
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.86, développement p.64.	Reste d'actualité.	Certaines décisions administratives et judiciaires incitent le Gouvernement à actualiser les formations et les épreuves liées aux fonctions de direction.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2010/16	Relever de manière exhaustive les différentes sortes de visas communautaires en déterminant leurs portées respectives, afin de clarifier les droits et les obligations de l'ensemble des partenaires.	<i>Rapport 2010</i> , p.87, développement p.64.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2010/17	Régulariser <i>a posteriori</i> des situations individuelles de pension, au regard de la disparité des pratiques administratives, des implications économiques et sociales de régularisations, et de la coresponsabilité des intervenants. Assurer l'information sur les conditions et conséquences des DPPR, notamment par un rappel dans le formulaire de demande signé par le candidat.	<i>Rapport 2010</i> , p.87, développement pp.65 et 66.	Reste d'actualité.	Cette recommandation s'inscrit dans la réforme globale du régime des pensions et des régimes d'exceptions, ainsi que dans le décret modifiant les conditions des DPPR.
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.87, développement pp.67 et 68.	Reste d'actualité.	
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.	<i>Rapport 2010</i> , p.87, développement pp.68 et 69.	Reste d'actualité.	

3^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
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, l'ordonnance du 1 ^{er} 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





Décret portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

D. 17-03-2011

M.B. 15-09-2011

Le Parlement de la Communauté française a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

Article 1^{er}. - Assentiment est donné à l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Article 2. - Le décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française est abrogé.

Cette disposition entre en vigueur en même temps que l'accord de coopération visé à l'article 1er.

ACCORD DE COOPERATION ENTRE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE ET LA REGION WALLONNE PORTANT CREATION D'UN SERVICE DE MEDIATION COMMUN A LA COMMUNAUTE FRANÇAISE ET A LA REGION WALLONNE

Vu le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne;

Vu le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française;

Vues les déclarations de politique communautaire et régionale dans lesquelles les Gouvernements expriment le souhait de rapprocher les administrations par des mesures concrètes, dont « la fusion des services de médiation » ;

Considérant que les deux services de médiation fonctionnent depuis de nombreuses années au cours desquelles ils ont pu démontrer toute leur utilité;

Que l'objectif des législateurs décrets est ainsi atteint;

Qu'en effet, ce qui a sous-tendu la mise en place de ces deux services, c'était le souci de mettre à disposition du citoyen une possibilité très souple de s'adresser au médiateur lorsqu'il a une réclamation à formuler quant au fonctionnement imparfait des services de l'administration;

Que le médiateur, indépendant, formule des recommandations en tant que modérateur qui cherche des solutions saines et équilibrées;

Que par sa mission, le médiateur contribue donc à promouvoir la confiance du public en mettant en valeur les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance;

Qu'à la lecture des rapports des médiateurs, on constate que les citoyens ont acquis le réflexe de faire appel à ces instances et y trouvent des réponses;

Qu'en effet, durant la période s'étalant sur les cinq dernières années, le total des dossiers déposés auprès du Médiateur de la Région wallonne et de la Médiatrice de la Communauté française atteint la somme de 19.532 dossiers;

Que l'augmentation constante d'année en année des réclamations auprès des Médiateurs des deux institutions est également un signe qui ne trompe pas sur la nécessité de cette voie de résolution douce des conflits ou insatisfactions.

Considérant que ce constat plutôt positif ne doit pourtant pas occulter les évaluations objectives;

Que les Médiateurs eux-mêmes, au cours de leur mandat, se sont pliés à cet exercice et ont émis des recommandations d'amélioration pratique ou législative;

Considérant par ailleurs qu'il convient aussi de réfléchir au rôle de nos deux médiateurs dans le contexte politique et institutionnel tel qu'il a évolué ces derniers temps;

Qu'au niveau institutionnel, il est apparu clairement que des synergies sont possibles et souhaitables entre la Communauté française et la Région wallonne afin d'articuler le mieux possible le fonctionnement de ces deux entités pour, au final, offrir un meilleur service aux citoyens;

Que ce dernier objectif constituant la raison d'être première du principe de la médiation, il coulait de source que la question du rapprochement des deux services devait être posée;

Considérant que la fusion des services de médiation de la Communauté française et de la Région wallonne répond donc non seulement à une nécessité de les faire évoluer en même temps que le paysage institutionnel mais qu'en outre, elle sera l'occasion d'intégrer des recommandations faites de part et d'autre par les Médiateur et Médiatrice;

Considérant que la Commission communautaire française peut à tout moment se joindre à la présente initiative;

Qu'en d'autres termes, le temps est venu de faire entrer la médiation de nos deux entités dans sa période de maturité;

La Communauté française, représentée par son Gouvernement en la personne de son Ministre-Président, M. Rudy Demotte,

Et

La Région wallonne, représentée par son Gouvernement en la personne de son Ministre-Président M. Rudy Demotte,

Ci-après dénommées les parties ont convenu de ce qui suit :

Article 1^{er}. - Le présent accord a pour objet la création d'un service de médiation commun aux deux parties.

Article 2. - Un service du Médiateur est créé auprès des

Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, ci-après dénommés « les Parlements des parties ».

Ce service, dont le siège central se situe à Namur, est dirigé par le médiateur.

Article 3. - Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent accord, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ainsi que des services administratifs de la Communauté française. Le médiateur ne peut recevoir de réclamations à l'encontre d'autorités administratives ou de services dotés par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre médiateur ou d'une institution chargée par la loi ou le décret d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique.

Par « services administratifs de la Communauté française », il faut entendre : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF, les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française.

Le médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention afin de bénéficier de ses services. Cette convention prévoit une rémunération des services du médiateur sur la base des coûts réels.

Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des Services du Médiateur.

Article 4. - Le médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement spécifique au médiateur établi par les Parlements des parties et soumis à leur approbation avant d'être publié au Moniteur belge, nommé conjointement par les Parlements des parties pour une période de six ans, renouvelable une fois. La procédure prévoit en tout cas une audition des candidats par les Parlements des parties.

A l'issue du premier mandat, le médiateur peut être reconduit s'il fait l'objet d'une évaluation positive par les Parlements des parties Il prête, entre les mains des Présidents des Parlements des parties, le serment suivant: « Je jure de m'acquiescer des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et en toute impartialité. ».

A sa première nomination, le médiateur accomplit une

période d'essai d'un an à compter du jour où l'intéressé assume effectivement ses fonctions.

Au plus tard quarante-cinq jours avant l'expiration de cette période d'essai, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du médiateur.

Faute d'évaluation à ce moment, l'évaluation est réputée favorable.

Au plus tard nonante jours avant l'expiration du mandat, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du médiateur. En cas d'évaluation favorable du médiateur, son mandat est renouvelé une fois pour une nouvelle période de six ans.

Faute d'évaluation nonante jours avant l'expiration du mandat, l'évaluation est réputée favorable.

Le règlement visé au premier alinéa fixe notamment les procédures de nomination, d'évaluation, de révocation du médiateur.

Article 5. - Pour être nommé, le médiateur doit :

1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne;

2° être d'une conduite irréprochable pour l'exercice de sa fonction et jouir des droits civils et politiques;

3° - Soit exercer une fonction de niveau 1 ou A ou équivalent au sein des services de l'Etat fédéral, des Gouvernements et des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, des Collèges de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune ainsi que des personnes morales de droit public qui en dépendent ou être titulaire d'un diplôme donnant accès au niveau 1 ou à un métier de niveau A et justifier, dans les deux cas, d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;

- Soit être détenteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court et justifier d'une expérience utile d'au moins dix ans dans le secteur public ou privé.

Article 6. - Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des 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° un mandat public conféré par élection;

5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou communautaires ou un mandat public conféré par la Région wallonne, la Communauté française ou la Commission communautaire française;

6° membre du personnel des forces armées;

7° 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;

8° la fonction d'administrateur public.

Les articles 1er, 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 au membre du personnel des services publics, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, nommé en qualité de médiateur.

Article 7.

§ 1^{er}. Lorsqu'ils constatent que le médiateur est empêché, les Parlements des parties nomment, pour la durée de l'empêchement, un médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service visé à l'article 11, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 2. L'empêchement est une situation qui place le Médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision des Parlements.

§ 3. Le Médiateur suppléant remplace le médiateur dans l'exercice de sa fonction. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§ 4. Dès l'instant où les Parlements constatent la fin de l'empêchement, le médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure.

Article 8.

§ 1^{er}. Les Parlements des parties, conjointement, peuvent mettre fin aux fonctions du médiateur :

1° à sa demande;

2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;

3° lorsque son état de santé compromet gravement et de façon 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, les Parlements des parties, conjointement, peuvent révoquer le médiateur :

1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, alinéa 1er;

2° pour des motifs graves.

Sauf lorsque le mandat du médiateur prend fin à sa demande, lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ou lorsqu'il est révoqué, le médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat pour autant qu'il ne bénéficie d'aucun revenu professionnel ou de remplacement ou d'une pension de retraite.

Une pension de survie ou le revenu d'intégration sociale accordé par un Centre public d'aide sociale ne sont pas considérés comme des revenus de remplacement. L'indemnité est liquidée mensuellement.

Par dérogation, le médiateur dont le mandat prend fin à l'issue de la période d'essai visée à l'article 4, al. 5, bénéficie d'une indemnité de départ équivalente à trois mois de traitement.

§ 2. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du médiateur, les Parlements des parties, conjointement, nomment un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service du médiateur visé à l'article 11, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 3. Le médiateur suppléant remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§ 4. Les Parlements des parties, conjointement, nomment un nouveau médiateur selon les dispositions de l'article 4.

Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction; les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai.

Article 9. - Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables au médiateur.

Article 10. - Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions pour autant qu'ils ne contreviennent pas aux principes fondamentaux visés notamment par la loi du 30 juillet 1981 tendant à répri-

mer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie ou par la loi du 23 mars 1995 tendant à réprimer la négation, la minimisation, la justification ou l'approbation du génocide commis par le régime national socialiste allemand pendant la seconde guerre mondiale.

Article 11.

§ 1^{er}. Les crédits nécessaires au fonctionnement du Service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses des Parlements des parties selon une répartition fixée dans le règlement spécifique du médiateur visé à l'article 4 et tenant compte de l'intervention de chacun dans le fonctionnement des Services du Médiateur existante avant le présent accord. Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

Le médiateur communique aux Parlements des parties son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes.

§ 2. Sur proposition du médiateur, les Parlements des parties nomment et révoquent les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur dirige son personnel.

La procédure de nomination et de révocation des membres du personnel est précisée dans le règlement spécifique au médiateur visé à l'article 4, ainsi que les modalités d'appel à un jury externe lors de la procédure de sélection.

S'ils ne suivent pas la proposition du médiateur lorsqu'ils nomment ou révoquent les membres du personnel, les Parlements des parties motivent leur décision.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés de manière conjointe par les Parlements des parties sur proposition du médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Le statut prévoit également la possibilité de mobilité des membres du personnel entre les Services du Médiateur et les administrations de la Communauté française et de la Région wallonne.

Il peut se faire assister par des experts.

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

Article 12.

§ 1^{er}. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative ou un service administratif visés à l'article 3 n'a pas

agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur. Cette réclamation est introduite en langue française ou pourra être introduite en langue allemande pour les compétences qui relèvent de la Région wallonne, par écrit ou oralement, au siège de l'institution du médiateur ou dans les lieux où le médiateur assure une présence de son service.

§ 2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités ou services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

Article 13.

§ 1^{er}. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:

- 1° elle est manifestement non fondée;
 - 2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits 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;
- 3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;
 - 4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§ 2. Une réclamation est irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue;
- 2° le médiateur est incompétent;
- 3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions. Le médiateur n'est pas compétent pour les différends entre les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française et les services administratifs de la Communauté française.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou un service administratif qui dispose de son propre médiateur ou de sa propre institution tels que visés à l'article 3, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe l'autorité administrative ou le service administratif de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 14. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel. L'autorité administrative ou le service administratif et le réclamant avertissent le médiateur du recours introduit.

Pour autant que de besoin, le médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 13. L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Article 15.

§ 1^{er}. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des autorités ou services concernés.

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives ou 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 et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative ou du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 4. 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 à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité administrative ou au service administratif toute mesure qu'il estime de nature à y remédier, sans toutefois porter préjudice à l'article 20 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles;
 - suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires.
- Il en informe concomitamment le ministre responsable.

§ 5. Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause 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 16, § 3, et publié au Moniteur belge.

§ 6. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions. Si une autorité administrative ou un service administratif estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le médiateur, il lui adresse une réponse motivée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative ou le service administratif mis en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le médiateur.

Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 19, alinéa 2.

§ 7. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Article 16.

§ 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.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat ou de politique extérieure.

§ 2. Les membres du personnel des autorités administratives ou des services administratifs visés à l'article 3, 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.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention per-

mettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 17. - Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations et de fonctionnement de son service. Il est approuvé par les Parlements des parties et publié au Moniteur belge.

Article 18. - Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit l'autorité administrative ou service administratif compétent.

Article 19. - Le médiateur adresse aux Parlements des parties un rapport annuel de ses activités. Le médiateur peut en plus faire 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 autorités administratives ou services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par les Parlements des parties.

Article 20. - Les Parlements des parties exercent leurs pouvoirs pour l'ensemble des matières qui leurs sont confiées par le présent accord de manière conjointe. Les Parlements règlent leur coopération mutuelle dans le cadre du présent accord.

Article 21. - Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Article 22. - Par mesure transitoire et dans le but d'assurer la continuité des services, les requêtes pendantes auprès des médiateurs respectifs de la Région wallonne et de la Communauté française tels qu'institués par le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne et par le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française seront traitées par le service commun.

Article 23. - Le personnel des médiateurs de la Région wallonne et de la Communauté française tels qu'institués par le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne et par le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française sera intégré au sein du service de médiation commun. Les bureaux des Parlements des Parties veillent à assurer ce transfert.

Article 24. - Le présent accord entre en vigueur le jour de la publication au Moniteur belge du dernier acte d'assentiment des parties contractantes.
Namur, le 3 février 2011, en deux exemplaires originaux.

Pour la Communauté française :

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Pour la Région wallonne :

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Bruxelles, le 17 mars 2011.

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Communauté française,

R. DEMOTTE

Le Vice-Président et Ministre de l'Enfance, de la Recherche et de la Fonction publique,

J.-M. NOLLET

Le Vice-Président et Ministre du Budget, des Finances et des Sports,

A. ANTOINE

Le Vice-Président et Ministre de l'Enseignement supérieur,

J.-Cl. MARCOURT

La Ministre de la Jeunesse,

Mme E. HUYTEBROECK

La Ministre de la Culture, de l'Audiovisuel, de la Santé et de l'Égalité des chances,

Mme F. LAANAN

La Ministre de l'Enseignement obligatoire et de Promotion sociale,

Mme M.-D. SIMONET



Accord de coopération du 25 mai 2011 entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Vu les articles 52 et 92*bis* de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 ;

Vu le décret de la Communauté française du 17 mars 2011 portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne ;

Vu le décret de la Région wallonne du 31 mars 2011 portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne ;

Le Parlement de la Communauté française représenté par son Président, M. Jean-Charles Luperto, et son Greffier, M. Christian Daubie,

et

le Parlement wallon représenté par sa Présidente, Mme Emily Hoyos, et son Greffier, M. Frédéric Janssens,

ci-après dénommés les parties, ont convenu de ce qui suit :

Article 1^{er}

Le présent accord a pour objet la mise en oeuvre de l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Il est expressément conclu sur base des articles 52 et 92*bis* de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980.

Art. 2

§ 1^{er}. Le service de médiation est régi par :

a) un règlement d'ordre intérieur spécifique au médiateur. Ce règlement fixe le cadre dans lequel le médiateur, chef du service de médiation, et les parties peuvent agir dans la gestion du service pour ce qui concerne les mesures individuelles, en ce compris celles touchant au médiateur lui-même ;

b) un règlement d'ordre intérieur relatif au service de médiation. Ce règlement organise les modalités de traitement des réclamations et de fonctionnement du service.

§ 2. Ces règlements entrent en vigueur après avoir été approuvés par chacune des parties réunies en séance plénière et publiés au Moniteur belge.

§ 3. Le règlement d'ordre intérieur relatif au service de médiation prévoit que le service dispose d'une antenne dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Art. 3

§ 1^{er}. Le médiateur est nommé par les parties, réunies chacune en séance plénière, sur proposition de l'organe institué par l'article 4 du présent accord.

§ 2. L'évaluation, la prolongation, la reconduction, le remplacement et la révocation du médiateur sont réalisés par les parties réunies chacune en séance plénière, sur proposition de l'organe institué par l'article 4 du présent accord.

Art. 4

§ 1^{er}. Il est créé un organe composé de quatre membres appartenant au Bureau du Parlement de la Communauté française et de quatre membres appartenant au Bureau du Parlement wallon, dans le respect du système de la représentation proportionnelle des groupes politiques reconnus du Parlement de la Communauté française.

Cet organe est dénommé « organe commun ».

§ 2. Le secrétariat de l'organe commun est assuré par les greffiers des parties.

Art. 5

§ 1^{er}. L'organe commun est compétent pour :

- proposer à l'approbation des parties le règlement spécifique au médiateur ;
- réaliser les opérations conduisant à une proposition de nomination du médiateur ;
- proposer aux parties l'évaluation du médiateur ;
- le cas échéant, proposer aux parties la reconduction, la fin de fonction ou la révocation du médiateur ainsi que la nomination d'un médiateur suppléant et toute autre mesure conservatoire ;
- proposer à l'assentiment des parties le statut et le cadre du personnel du service de médiation, sur proposition du médiateur ;
- nommer et révoquer le personnel du service de médiation et lui appliquer toute mesure que le statut lui confierait ;
- régler l'intégration des personnels du Service de médiation de la Communauté française et du Service de médiation de la Région wallonne dans le service commun visé à l'article 1er ;
- prendre connaissance du projet de budget et des comptes du médiateur et des remarques formulées par la Cour des comptes ;
- régler l'intervention financière des parties dans le service de médiation ;
- le cas échéant, proposer à l'autorité compétente des mesures consécutives à la prise de connaissance des comptes du médiateur et des remarques formulées par la Cour des comptes.

§ 2. L'organe commun prend des décisions qui sortent leurs effets dès leur conclusion. Aucun assentiment des parties n'est nécessaire.

Art. 6

Le présent accord de coopération entre en vigueur le jour de la publication au Moniteur belge du dernier acte d'assentiment des parties au présent accord.

Le Président,

J.-Ch. LUPERTO

Le Premier Vice-Président,

S. KUBLA

Le Deuxième Vice-Président,

O. SAINT-AMAND

Le Troisième Vice-Président,

P. TACHENION

Les Secrétaires,

V. SALVI

A. DESTEXHE

M. DAÏF



Le calendrier des rencontres et des activités extérieures 2010-2011

Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

13/01/2011	Réception de Nouvel An
25/05/2011	Remise officielle du rapport 2010 du Service du Médiateur au Président, Monsieur Jean-Charles LUPERTO
22/09/2011	Séance d'hommage rendue par le Parlement à l'occasion de l'accession à l'honorariat de son ancien Secrétaire général, Monsieur Christian DAUBIE

Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

14/01/2011	Présentation des vœux du Ministre-Président de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Monsieur Rudy DEMOTTE
------------	--

Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

14/10/2010	Groupe de travail «Conciliation et médiation» en matière de discrimination
4/11/2010	Réunion de concertation sur la transmission des actes administratifs
10/11/2010	Réunion du Conseil d'Administration relatif aux protocoles de collaboration Communauté française
10/11/2010	Réunion sur la problématique du changement de prénom des personnes transgenres
23/12/2010	Réunion avec l'Administrateur général de l'Aide à la Jeunesse, de la Santé et du Sport, Monsieur Olivier DEGRYSE, avec le Directeur de la Direction des Centres sportifs, Monsieur Christian PETERS et Madame Audrey MASURE, attachée
10/01/2011	Réception de Nouvel An
19/01/2011	Rencontre avec le Secrétaire général, Monsieur Frédéric DELCOR
18/02/2011	Rencontre avec l'Administrateur général des Personnels de l'Enseignement, Monsieur Alain BERGER
1/03/2011	Participation à la réunion des Préfets coordinateurs de zones en présence de l'Administrateur général de l'Enseignement et de la Recherche scientifique, Monsieur Jean-Pierre HUBIN, du Directeur général adjoint du Service général de l'Enseignement organisé par la Communauté française, Monsieur Didier LETURCQ, de Madame Claude POLIART et de Madame Héloïse BOCAUX

22/03/2011	Rencontre avec le Directeur général adjoint de la Direction de la Réglementation et de l'Equivalence des diplômes d'Enseignement supérieur, Monsieur Amar DERNI
28/04/2011	Réunion avec le Directeur général adjoint du Service général de l'Audit et de la Qualité, Monsieur Jean-Michel CASSIERS et son service
5/05/2011	Réunion sur la problématique de dossiers transgenres et la modification de diplômes
5/05/2011	Réunion de la Plateforme de concertation informelle « discrimination » rassemblant les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles ayant des missions de conciliation et/ou de médiation
10/06/2011	Réunion avec des coordinateurs pédagogiques de la Médiation en milieu scolaire en Région bruxelloise et en Wallonie et du Service des Equipes mobiles, Madame Thérèse LUCAS, Monsieur Claude PRIGNON et Madame Emeline THEATRE
7/07/2011	Réunion sur la problématique des dossiers transgenres
8/07/2011	Réunion avec le Directeur général adjoint du Service général de l'Audit et de la Qualité, Monsieur Jean-Michel CASSIERS et un de ses collaborateurs, Monsieur Alexandre DELAUNOIS
6/09/2011	Rencontre avec la Directrice générale de l'Aide à la Jeunesse, Madame Liliane BAUDART
16/09/2011	Rencontre avec les directeurs et les conseillers de l'Administration de l'Aide à la Jeunesse
23/09/2011	Réception du personnel à l'occasion de la Fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Autres médiateurs et relations internationales

29/11/2010	Rencontre avec le Médiateur germanophone, Monsieur Cédric LANGER
3/12/2010	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO)
24/01/2011	Réception de Nouvel An des Médiateurs fédéraux, Madame Catherine DE BRUECKER et Monsieur Guido SCHUERMANS
17/03/2011	Réunion de préparation du Séminaire 2012 des Médiateurs régionaux de l'Union européenne chez le Médiateur européen, Monsieur Nikiforos DIAMANDOUROS
29/03/2011	Présentation du rapport annuel des Médiateurs fédéraux
1/04/2011	Lunch-débat de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) sur le texte « Plaintes et société »
13/04/2011	Présentation du rapport annuel du Service de Médiation pour les Pensions
29/06/2011	Présentation du rapport d'activités du Vlaams Ombudsman, Monsieur Bart WEEKERS
30/09/2011	Réunion de préparation du Séminaire 2012 des Médiateurs régionaux de l'Union européenne chez le Médiateur européen, Monsieur Nikiforos DIAMANDOUROS

Autres institutions

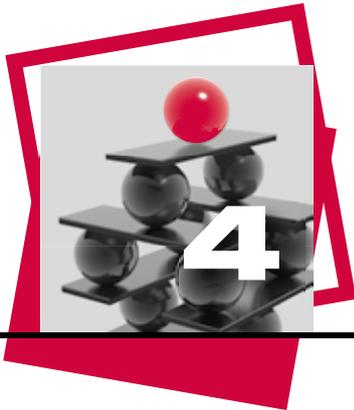
20/10/2010	Présentation du service aux membres de l'Association des Directeurs de l'Enseignement officiel à l'Athénée Royal Leonardo da Vinci à Anderlecht
3/11/2010	Réunion avec Monsieur Benoit LE DEVEDEC, attaché culturel chargé des affaires sociales et Monsieur Jérémy DOMIS, attaché de coopération scientifique et universitaire à l'Ambassade de France en Belgique
2/12/2010	Rencontre avec Mesdames Venceslava JAROTQOVA, Directrice, Christiane BOSMANS et Stéphanie FRANSSEN, collaboratrices à la Délégation générale du Québec
20/12/2010	Séance académique à l'occasion du 10 ^e anniversaire du Conseil Supérieur de la Justice au Palais des Académies
7/01/2011	Présentation du service à l'Assemblée générale de la CSC pensionnés, prépensionnés et chômeurs âgés à Verviers
16/03/2011	Réunion sur les modalités de collaboration entre les services du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, le Service du Médiateur de la Région wallonne et le Service du Médiateur de la Communauté française dans le cadre de la décentralisation dans les Espaces Wallonie
8/04/2011	Présentation du rapport annuel du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA)
21/06/2011	Réunion au SEL SETCA de Bruxelles
16/09/2011	Réunion sur les permanences décentralisées dans les Espaces Wallonie au Service Public de Wallonie à Namur

Stands

20/10 au 24/10/10	Stand de présentation du service au Salon de l'Éducation de Namur
10-11/02/2011	Stand de présentation du service au Salon des Mandataires au Wex à Marche-en-Famenne

Colloques

19/11/2010	Colloque « Le paraétatisme aujourd'hui ou quelle décentralisation fonctionnelle au XXI ^e siècle » aux Facultés universitaires Saint-Louis
30/11/2010	Colloque « Un médiateur fédéral consolidé pour le XXI ^e siècle : des réformes nécessaires ? » à la Chambre des Représentants
1/12/2010	Colloque « Parole donnée aux médiateurs » organisé par Madame Elisabeth VOLCKRICK à l'UCL
3/12/2010	Séminaire « Médiation : Etes-vous rassurés ? » au Palais des Académies
17/03/2011	Colloque « Les subventions » à l'Université catholique de Louvain
17/03/2011	Table ronde sur « L'importance d'une Commission générale des Droits de l'Homme » au Sénat »



Pour un dialogue réussi : Enseignant-Parent/ Parent-Enseignant

titre du document
Pour un dialogue réussi : enseignant/parent
parent/enseignant

éditeur
Le médiateur

date de parution
Octobre 2005

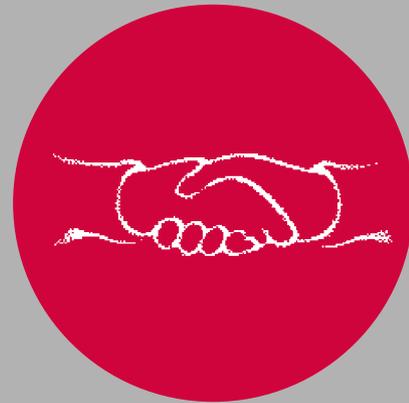
pour plus d'information
www.education.gouv.fr/mediateur

conception / réalisation
Délégation à la communication

impression
MENESR

le médiateur de l'éducation nationale
1, rue Descartes
75005 Paris
T 01 55 55 39 87
F 01 55 55 22 99
mediateur@education.gouv.fr
www.education.gouv.fr/mediateur

Pour un dialogue réussi enseignant – parent parent – enseignant



ministère
éducation
nationale
enseignement
supérieur
recherche



ministère
éducation
nationale
enseignement
supérieur
recherche



le mot du médiateur de l'éducation nationale



Madame, Monsieur,

Parent, enseignant, vous aurez l'occasion, au long de l'année scolaire, de vous rencontrer pour apprécier les progrès, les difficultés, les efforts... de votre enfant et élève.

Une telle rencontre, qui peut s'avérer difficile, est souvent nécessaire. Elle est fructueuse pour chacun, enseignant, parent et élève, si elle se déroule dans un climat serein de part et d'autre.

Il me semble que chacun a un rôle important dans cet échange et peut s'enrichir de l'expérience de l'autre.

Le document que je vous propose ne prétend en aucune façon vous dicter un comportement, mais il a la modeste ambition de mettre en avant quelques points importants pour cette rencontre.

Je souhaite sincèrement que cette réflexion, fruit de nombreux échanges tant avec des enseignants qu'avec des parents, ne vous apparaisse pas trop théorique et vous aide à réussir un dialogue le plus fructueux possible, au bénéfice de l'enfant et de l'élève.

Bonne scolarité

Jacky Simon

Le médiateur de l'éducation nationale

Vous êtes un enseignant travaillant à la réussite de tous vos élèves

Vous êtes un parent soucieux de la réussite de votre enfant

Un objectif commun : la réussite de chaque élève

L'épanouissement de l'élève dans l'établissement scolaire et en dehors, son sens de l'effort, dépendent largement de sa motivation et donc de la qualité du dialogue entre l'enseignant et sa famille.

Des relations difficiles entre les adultes qui l'entourent peuvent constituer, pour l'enfant ou le jeune, une source de perturbation. Tout au contraire, le sentiment d'une continuité et d'une communauté d'objectifs soutient l'effort nécessaire pour une scolarité réussie tout au long de cette scolarité c'est-à-dire de l'école maternelle au lycée même si les échanges parents-enseignants ne sont pas de même nature selon le niveau d'étude considéré.

Ce dialogue a pour objectif une information mutuelle, la recherche d'échanges et une meilleure compréhension réciproque fondée sur le respect et la confiance.

Les conditions d'un dialogue dont l'objectif est de parvenir à la réussite de chaque élève.

1. Le dialogue repose sur une écoute et un respect mutuel

Les familles sont sensibles à ce qui touche leur enfant, son bien-être dans sa scolarité, son avenir. Elles savent combien les appréciations et les notes attribuées par les enseignants sont déterminantes pour la suite de sa scolarité et, à terme, pour sa vie professionnelle.

Pour les enseignants, certaines questions, remarques, interrogations peuvent apparaître comme autant de critiques, de remises en cause, de tentatives de contrôle ou d'empiètement sur le travail qu'ils effectuent auprès des élèves.

La communication doit dès lors être fondée sur le respect de l'autre et la confiance mutuelle et de ses différences. Toute forme d'agressivité doit être bannie ainsi que toute forme de discrimination de quelque nature qu'elle soit.

2. La rencontre enseignant-parent relève d'une demande ou d'une invitation

Pour créer d'emblée un climat favorable, les parents ne doivent pas être convoqués mais conviés ou invités. L'enseignant adapte la forme de la communication aux informations à faire passer et aux possibilités de réception des messages par les parents (carnet de correspondance, messagerie électronique...).

Le motif de la rencontre peut être porté à la connaissance des parents, brièvement, pour permettre aux parents de faire le point avec leur enfant avant cette rencontre. De même, la nécessité ou non de la présence de l'élève à cette réunion peut être précisée.

3. Le lieu et l'horaire les plus appropriés sont recherchés en commun

Les rencontres entre les parents et les enseignants prennent en compte les contraintes horaires et matérielles des uns et des autres. Établies sur un objet précis, pour être efficaces, elles se déroulent durant un temps donné décidé conjointement.

Le dialogue s'établit dans un cadre que l'on recherchera le plus convivial et neutre possible, compte tenu des possibilités de l'établissement et, en toute hypothèse, respectueux du caractère confidentiel des informations échangées.

L'enseignant se comporte en professionnel de l'éducation, à l'écoute du parent.

4. L'enseignant veille à instaurer un climat de confiance et garantit une totale discrétion de l'échange

Certains parents n'osent pas rencontrer un enseignant, par peur d'être jugés, par peur de ne pas être à la hauteur, par peur de ne pouvoir donner leur point de vue ...

Dès la première rencontre parents-professeurs, les parents doivent être assurés de leur place à l'école et de la nécessité de dialoguer avec l'enseignant notamment lorsqu'il y a un problème.

Lors de l'échange direct parent-enseignant, celui-ci doit expliquer les raisons des difficultés rencontrées par l'élève et les moyens d'y faire face. Il doit veiller à ne pas rabaisser l'élève (pas de qualificatifs péjoratifs ou dévalorisants). L'enseignant n'évoque pas que les seules difficultés de l'élève, il cherche à valoriser ses efforts et présente les perspectives de développement de l'enfant avec réalisme sans asséner de certitudes.

L'enseignant s'informe auprès du parent des éléments qui sont susceptibles d'éclairer les résultats insuffisants ou en déclin (conditions de travail à la maison, éléments de l'environnement familial...) mais, en même temps, s'interdit tout questionnement qui aborderait des domaines sans lien avec la scolarité de l'enfant et toute remarque subjective sur l'environnement familial.

5. Dans le dialogue avec les parents, l'enseignant agit en professionnel qui prolonge sa pratique de la classe

C'est un élément central du professionnalisme du monde éducatif que d'être capable d'entendre les inquiétudes des parents quand elles s'expriment et de répondre aux questionnements légitimes. De cette capacité à établir un dialogue de qualité, positif, efficace, susceptible de soutenir l'enfant et le jeune dans sa scolarité dépendent largement l'expertise de l'enseignant sur la scolarité de l'enfant et la qualité du service public d'éducation.

L'enseignant s'oblige à un vocabulaire simple mais précis, compréhensible par son interlocuteur.

L'enseignant informe les parents sur :

- les programmes scolaires dont il a la charge, les objectifs poursuivis ;
- les modalités d'apprentissage qu'il utilise ;
- les modalités et le rythme des évaluations ;
- les règles de vie en classe.

6. L'enseignant essaie de répondre aux questions du parent et le conseille sur la scolarité de son enfant

L'enseignant a le devoir de prévenir très rapidement les parents de toute difficulté rencontrée par l'élève : dégradation de son comportement, baisse de ses résultats scolaires, problèmes avec d'autres élèves ...

Il présente et explique au parent les résultats scolaires de son enfant. Il le conseille sur les démarches qu'il peut entreprendre pour contribuer à des progrès scolaires.

Le parent attend du dialogue un renforcement de son rôle éducatif.

7. Le parent aborde l'entretien avec confiance

Le parent s'efforce de ne pas arriver à l'entretien avec des idées préconçues tant vis-à-vis de l'enseignant que de son enfant. Il vérifie les faits éventuellement reprochés à son enfant avec l'enseignant.

Il dialogue avec l'enseignant sans prétendre faire prévaloir un choix personnel en matière pédagogique. D'ailleurs la pratique professionnelle de l'enseignant fait normalement l'objet d'une évaluation par les corps d'inspection.

Le parent défend, auprès de son enfant, le rôle de l'enseignant et les valeurs de l'école.

Il doit être reçu quand il en fait la demande mais, dans le respect du travail de l'enseignant ; il s'interdit une fréquence excessive et une durée déraisonnable des rencontres.

8. Le parent s'informe auprès de l'enseignant et lui apporte son éclairage

Le parent peut légitimement demander des précisions à l'enseignant sur :

- les programmes scolaires, les objectifs poursuivis ;
- les modalités d'apprentissage utilisés ;
- les modalités et le rythme des évaluations ;
- les règles de vie en classe.

Le parent s'informe auprès de l'enseignant du comportement de son enfant en classe, de l'évolution de ses résultats, de ses points forts ou /et faibles et sollicite des conseils pour venir en aide à son enfant.

Dans le même temps, il peut être conduit à préciser le cadre, les contraintes familiales et sociales de l'enfant en apportant à l'enseignant des éléments sur le comportement de son enfant voire sur son rapport à l'école.

Il informe l'enseignant des mesures qu'il a prises pour accompagner la scolarité de son enfant.

Il fait part de ses souhaits en matière d'orientation pour son enfant et présente à l'appui les arguments qui fondent ceux-ci (centres d'intérêt de l'enfant, difficultés détectées, contacts pris avec des écoles, avec le milieu économique, social...).

9. L'enseignant et le parent essaient de définir en commun les moyens et les voies de progrès auxquels chacun, dans son domaine, peut contribuer

Avec l'enseignant, le parent recherche les solutions et les parcours les mieux adaptés à la situation scolaire de son enfant et à ses souhaits.

Le parent fait part à l'enseignant des évolutions positives ou négatives qu'il perçoit dans la relation de l'enfant avec l'école et dans son comportement affectif, l'enseignant en fait de même pour le parent.

En cas de rupture du dialogue, le recours à un médiateur peut permettre de renouer le contact. Dans une telle situation, il peut être très utile de faire appel à un médiateur qui va tenter de créer les conditions d'une nouvelle relation. Ce peut être :

- le chef d'établissement ou le directeur de l'école à condition bien entendu qu'il soit extérieur au conflit,
- le conseiller principal d'éducation (CPE),
- un parent d'élève d'une association,
- un autre enseignant (par exemple le professeur principal),
- le médiateur académique,
- en tout état de cause toute personne acceptée par les deux parties et soucieuse de faire prévaloir l'intérêt de l'élève et celui de la communauté éducative dans le respect des principes généraux de notre école.

Dans tous les cas, et quelle que soit la nature du conflit, chacun, au nom de l'intérêt de l'élève se doit alors de faire fi de toute susceptibilité.
