
Parlement de la Communauté française

Huitième Rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et
à la Région wallonne
(01.01.2019 au 31.12.2019)

adressé au Parlement de la Communauté française
et au Parlement wallon

par
Marc BERTRAND,
Médiateur

Parlement wallon



PARTIE 1

Message du Médiateur

AVANT-PROPOS

Le rapport d'activités du Médiateur pour l'année 2019 est entre vos mains. J'aurais certainement dû faire un bilan de cette année quant aux différents secteurs administratifs pour lesquels nous avons été saisis de réclamations. Mais au moment d'écrire ces lignes, il aurait été inimaginable de ne pas revenir sur les conséquences de la crise sanitaire mondiale qui est apparue dès les premières semaines de l'année 2020.

Crise sanitaire, économique et sociale : rendre effectifs les droits des personnes vulnérables

L'année 2020 s'annonçait sous de beaux auspices ! Pourtant dès le mois de janvier et surtout en février, des informations en provenance de la Chine semblent annoncer qu'une épidémie pourrait atteindre les pays européens.

Très vite, cette épidémie devient une véritable pandémie, touchant tous les continents et tous les pays, certes à des moments différents et avec une virulence différente, mais aucun pays n'est épargné !

Le mois de mars verra les autorités de notre pays prendre des mesures inédites pour faire face à la propagation fulgurante du coronavirus. Alors que quotidiennement, nous recevons des informations qui font froid dans le dos, de plus en plus de personnes hospitalisées, de plus en plus de personnes aux soins intensifs et de plus en plus de personnes qui décèdent, c'est un confinement quasi généralisé qui s'abat sur notre pays afin de limiter au maximum les possibilités de contact entre les personnes, entre les foyers.

Cette vague de contaminations, d'hospitalisation et de décès, nous a fait réfléchir aux faiblesses voire à la fragilité de nos sociétés. L'économie du pays est en souffrance, ce qui devrait conduire à une crise sociale. Nos concitoyens sont touchés directement, même s'ils ne sont pas atteints par la maladie.

Les pouvoirs publics prennent des décisions pour limiter au maximum l'impact de ce confinement et de la mise en veilleuse de l'économie : des aides aux indépendants qui ont dû fermer leur commerce, aux entreprises qui ont dû arrêter leurs activités, aux travailleurs qui sont mis en chômage temporaire... Des mesures sont prises également pour diminuer certaines charges financières des travailleurs en difficulté, comme une diminution forfaitaire de la facture d'eau.

Durant cette longue période de plus de deux mois, les agents des services publics passent dans un autre régime de travail, comme la plupart des entreprises de service. C'est le télétravail qui devient la règle pour toutes les personnes exerçant des métiers de service. Les contacts directs entre les usagers de l'administration et les services publics sont suspendus. Dans le meilleur des cas des permanences sont organisées mais uniquement sur rendez-vous. Les administrations restent cependant disponibles grâce au téléphone et à l'email. C'est l'heure de la relation virtuelle entre le citoyen-usager et l'administration. Cette relation virtuelle a cependant des limites. Je pense ici aux groupes de personnes vulnérables pour qui cette nouvelle relation est presque voire totalement impossible en raison de difficultés majeures telles que absence d'ordinateurs, absence de connexion internet ou connexion internet uniquement grâce à un smartphone, inaptitude ou faible aptitude à l'utilisation efficace des moyens de communication informatique, difficulté linguistique par rapport à un langage administratif, etc.

Bref, ce que l'on appelle « précarité numérique » s'est révélée encore bien plus grave que ce qu'on pouvait imaginer, car trop de personnes ont éprouvé de réelles difficultés à entrer en contact avec des services publics, au moment même où ceux-ci étaient plus que nécessaires pour leur permettre de pouvoir bénéficier des droits, allocations et primes

auxquels ils ont droit.

Aujourd'hui plus que jamais, il est de mon devoir d'attirer l'attention des autorités politiques et administratives sur cette impérieuse nécessité de maintenir en permanence un service public utile et efficace pour tous mais plus encore pour les personnes faisant partie des groupes les plus vulnérables de notre société, les personnes vivant dans un état de précarité économique, sociale ou culturelle, les personnes âgées, les personnes porteuses d'un handicap, les migrants, les jeunes...

Certes, le développement des technologies de communication va encore s'accroître dans le domaine des services, publics comme privés. Et cela est une bonne chose ! Mais ne pas se soucier de toutes celles et tous ceux qui, aujourd'hui en sont éloignés, serait une grave erreur que nous ne pouvons pas commettre. Ils ont des droits comme tout un chacun, et ils ont le droit que ces droits soient respectés et mis en œuvre !

Les principes de Venise

En 2019, la Commission de Venise du Conseil de l'Europe et à sa suite, le Comité des Ministres et l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe, ont voulu mettre en lumière l'importance du travail des médiateurs et des ombudsmans.

La Commission européenne pour la démocratie par le droit, que l'on appelle Commission de Venise, est un organe consultatif du Conseil de l'Europe composé d'experts indépendants en droit constitutionnel.

Durant plusieurs mois, les membres de cette Commission, conseillés par des experts, anciens médiateurs, ont élaboré un ensemble de principes pour la promotion et la défense des institutions de médiateur.

Ces principes couvrent notamment le rôle des médiateurs dans la lutte contre la maladministration et la protection des droits fondamentaux des citoyens, les conditions de leur nomination, leur statut d'indépendance, leurs pouvoirs pour mener à bien leurs missions, les moyens humains et matériels mis à leur disposition.

Certes, ces principes, même approuvés par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, ne disposent pas d'une force juridique contraignante. Mais comme beaucoup de documents officiels des organes du Conseil de l'Europe, ils représentent pour les Etats membres du Conseil de l'Europe, une forme d'obligation morale d'en tenir compte.

Ces principes constituent aujourd'hui un référent important pour les collègues médiateurs menacés dans plusieurs Etats européens, en raison de leur intervention indépendante pour la défense des droits fondamentaux de leurs concitoyens.

Ils permettront également aux législateurs des démocraties apaisées de renforcer leur institution de médiation afin qu'elle puisse encore mieux qu'aujourd'hui répondre aux attentes des citoyens en termes d'égalité et d'équité, de simplification, d'accessibilité aux services administratifs, de reconnaissance de leurs droits.

C'est ainsi que la confiance des citoyens dans leurs autorités pourra être rétablie pour certains, et renforcée pour tous.

Marc Bertrand
Mai 2020

PARTIE 2

Recommandations d'ordre général

Une des prérogatives du Médiateur est de formuler des Recommandations découlant du constat des pratiques administratives telles qu'elles résultent des réclamations qu'il analyse.

Les Recommandations du Médiateur sont un signal adressé aux Parlements, mais également aux Administrations et aux Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, auxquels il appartient de faire évoluer les situations relevées, de façon à faire progresser les attitudes et les habitudes des Administrations.

Depuis la création des deux Institutions, à savoir le Médiateur de la Région wallonne et le Médiateur de la Communauté française, près de 380 Recommandations ont été formulées.

Certaines n'ont pas été réactivées, soit qu'elles ont été rencontrées par des modifications décrétales et réglementaires, soit qu'elles sont tombées en désuétude du fait que des réclamations similaires à celles qui les avaient suscitées n'ont plus été adressées au Médiateur. Par contre, d'autres Recommandations conservent leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre. Ces Recommandations sont réitérées à l'occasion de chaque Rapport annuel, parfois depuis de nombreux exercices. Ce constat pose donc la question du suivi et de l'évaluation des Recommandations formulées par le Médiateur.

Dans le souci permanent de renforcer le dialogue entre les Administrations et son service, le Médiateur les a invitées à réagir aux Recommandations les concernant. Un courrier spécifique a été adressé lors de la publication du dernier Rapport, à chaque fonctionnaire-dirigeant dont l'Administration était concernée par des Recommandations. A l'exception de trois, tous ont directement fait part au Médiateur de leurs commentaires et des actions entreprises.

1. Recommandations générales concernant la médiation

RG 2019-01 - Tenir et communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations

Considérant que les Recommandations doivent être analysées et qu'un suivi doit être réalisé,

Le Médiateur recommande aux autorités administratives de tenir et de communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations.

Du côté wallon, un premier tableau de bord a été communiqué par le SPW au Gouvernement wallon en mars 2017. Un second tableau de suivi des Recommandations et des audits a été transmis au Gouvernement wallon en mars 2018 et un troisième en avril. Aucun de ces rapports n'a été transmis au Parlement wallon.

En janvier 2020, La Ministre de la Fonction publique s'est engagée à rappeler au Ministre-Président de transmettre ce rapport au Parlement.

Le Ministre de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles a également demandé au Ministère de la Fédération de mettre en place un tel tableau. A ce jour, nous n'avons pas été informés qu'un suivi aurait été réservé à cette demande.

RG 2019-02 - Développer et renforcer la fonction de médiation au niveau des Pouvoirs locaux

Pour rappel, en 2013, le Médiateur a initié une expérience-pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux qui s'est poursuivie en 2019. Annoncée dans le rapport 2013, et répondant ainsi à de multiples Recommandations antérieures, wallonnes, fédérales et européennes, ce projet pilote de médiation « locale » associe, outre les acteurs partenaires, le Ministre en charge des Pouvoirs locaux et son Administration, la DGO5, ainsi que l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW).

Une approche du niveau provincial a été entreprise dès 2015, en associant au processus de réflexion l'Association des Provinces Wallonnes (APW) et les Provinces de Namur et du Brabant wallon.

Elle se poursuit et pourrait conduire à un partenariat futur. Le projet d'expérience-pilote trouve sa légitimité et sa pertinence en s'appuyant d'une part sur les nouvelles opportunités ouvertes par l'article 3 de l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne qui précise que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention (...) », et en s'appuyant d'autre part sur l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation qui énonce que « chaque intercommunale adhère à un service de médiation (...) ».

Volet « Communes »

Après avoir donné suite aux demandes d'informations de plusieurs communes, plusieurs partenariats ont été conclus pour conduire le projet d'expérience-pilote. Les dernières conventions conclues avec des communes sont fondées sur le principe d'une médiation de seconde ligne directement orienté vers le Médiateur.

Cette tendance à confier directement la délégation de médiation au Médiateur devrait se généraliser.

Pour rappel, le rapport sur le volet communal de l'expérience-pilote avait été finalisé en 2018 et adressé aux partenaires du projet-pilote, lesquels ont marqué leur accord sur son contenu et ses conclusions, en ce compris l'avis de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW) de février 2019.

Le comité d'accompagnement et de suivi recommande au Gouvernement wallon d'arrêter les modalités d'adhésion des communes au Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les règles de fonctionnement par référence directe à l'accord de collaboration conclu dans le cadre de l'expérience-pilote et au règlement d'ordre intérieur approuvé par toutes les parties.

Quant aux modalités de financement, le comité d'accompagnement et de suivi prend acte de la volonté du Médiateur d'instruire les dossiers en médiation des communes partenaires sans contrepartie financière, sous réserve de trois conditions :

- l'obtention d'une modification législative visant l'article 3, alinéa 3, de l'Accord de coopération 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, et portant sur la suppression de la disposition « cette convention prévoit une rémunération des services du Médiateur sur la base des coûts réels » ;
- le respect strict et rigoureux de la procédure de gestion des réclamations de 1ère ligne au sein de chaque commune, en l'adaptant si nécessaire aux évolutions technologiques et stratégiques de l'entreprise, le Médiateur intervenant dans le strict cadre de la seconde ligne ;
- la capacité de négocier des mesures financières ultérieures, dans l'hypothèse d'une augmentation significative du nombre de dossiers à traiter, perturbant potentiellement les capacités de ressources humaines nécessaires à cette tâche. Dans cette hypothèse, après une sollicitation formelle et motivée du Médiateur, les parties s'engagent à trouver ensemble les mesures financières adéquates qui s'imposeraient.

Le Médiateur souhaitait donner davantage d'ampleur à cette Recommandation.

En effet, de l'expérience qui ressort des nombreux et permanents contacts du Médiateur avec des communes potentiellement intéressées par la médiation communale, notamment à la suite du dernier scrutin communal d'octobre 2018 et du renouvellement des instances communales ou du dernier salon des mandataires, le principe même de médiation communale recueille une adhésion positive et unanime.

Toutefois, s'appuyant sur les conditions initiales de l'expérience-pilote et les Recommandations du Comité d'Accompagnement et de suivi, le Médiateur agit au cas par cas, par adhésion individuelle et volontaire des communes qui le souhaitent, selon un processus contractuel, reposant sur l'accord de collaboration entre le Médiateur et la commune concernée, ainsi que le règlement communal qui définit la procédure de médiation.

Le Médiateur insiste : la question de la généralisation du principe de la médiation locale par la voie législative semble aujourd'hui mature et pertinente. Elle permettrait de renverser le processus contractuel actuel par l'adoption d'un principe général, d'une compétence générale du Médiateur à l'égard de l'ensemble des Pouvoirs locaux et décentralisés, avec la possibilité pour les communes et provinces d'opposer un refus individuel ou individualisé d'actionner la médiation, conformément au principe de l'autonomie locale.

Cette Recommandation permettrait tout à la fois de simplifier le recours en médiation, de le rendre plus accessible à tous les citoyens, de renforcer la médiation Institutionnelle et parlementaire, de respecter le principe de l'autonomie des Pouvoirs locaux.

A cet égard, la Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon prévoit :

« Le Gouvernement entend par ailleurs fluidifier les relations entre ses services et le Médiateur et souhaite également généraliser le recours au Médiateur pour les intercommunales et le faciliter pour les communes qui le souhaitent. »

Le Médiateur espère qu'on pourra cependant envisager l'attribution au Médiateur régional d'une compétence subsidiaire en matière de médiation communale, comme c'est déjà le cas pour le Médiateur de la Communauté germanophone et pour le Médiateur bruxellois.

Volet « Intercommunales »

Pour rappel, dans les intercommunales partenaires, dans le secteur de la distribution de l'eau et dans la gestion environnementale, la voie rigoureuse de la seconde ligne en médiation a été privilégiée, par délégation directe au Médiateur, qui peut être interpellé selon les modalités habituelles de saisine ou par des messageries spécialement dédiées aux intercommunales concernées (eau de distribution@le-mediateur.be; bepenvironnement@le-mediateur.be ...).

Dans cette configuration, les intercommunales ont mis en place une procédure interne de gestion des réclamations de première ligne transparente, accessible et efficace. A la clôture de chaque réclamation de première ligne, qui doit être expressément signifiée et motivée au réclamant, la possibilité d'un recours en médiation est clairement mentionnée, recours qui peut être alors activé par le réclamant insatisfait.

Les partenaires intercommunaux de l'expérience-pilote avaient marqué leur unanimité pour recommander l'inscription du principe de médiation dans les voies de recours offertes aux citoyens, usagers et clients de leurs services.

Les comités sectoriels recommandent au Gouvernement wallon d'arrêter les modalités d'adhésion des sociétés intercommunales de distribution d'eau et d'environnement au Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les règles de fonctionnement par référence directe à l'accord de collaboration conclu dans le cadre de l'expérience-pilote et au règlement d'ordre intérieur approuvé par toutes les parties.

Quant aux modalités de financement, les comités sectoriels prennent acte de la volonté du Médiateur d'instruire les dossiers en médiation des intercommunales partenaires sans contrepartie financière, sous réserve de trois conditions :

- l'obtention d'une modification législative visant l'article 3, alinéa 3, de l'Accord de coopération 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, et portant sur la suppression de la disposition « cette convention prévoit une rémunération des services du Médiateur sur la base des coûts réels » ;
- le respect strict et rigoureux de la procédure de gestion des réclamations de 1ère ligne au sein de chaque intercommunale, en l'adaptant si nécessaire aux évolutions technologiques et stratégiques de l'entreprise, le Médiateur intervenant dans le stricte cadre de la seconde ligne ;
- la capacité de négocier des mesures financières ultérieures, dans l'hypothèse d'une augmentation significative du nombre de dossiers à traiter, perturbant potentiellement les capacités de ressources humaines nécessaires à cette tâche. Dans cette hypothèse, après une sollicitation formelle et motivée du Médiateur, les parties s'engagent à trouver ensemble les mesures financières adéquates qui s'imposeraient.

S'appuyant sur cette position unanime et progressiste de secteurs intercommunaux, rappelant leur préoccupation de répondre aux attentes légitimes des consommateurs et aux intérêts particuliers de leurs clients, le Médiateur insiste pour que cette Recommandation sectorielle résultant de l'expérience-pilote puisse s'appliquer à l'ensemble du secteur intercommunal wallon et être ainsi érigée en principe de bonne Administration.

A cet égard, la Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon prévoit :
« Le Gouvernement entend par ailleurs fluidifier les relations entre ses services et le Médiateur et souhaite également généraliser le recours au Médiateur pour les intercommunales et le faciliter pour les communes qui le souhaitent. »

Le Médiateur recommande au Gouvernement Wallon de prendre les initiatives nécessaires afin de mettre en œuvre cette partie de la DPR et ainsi, adopter un arrêté d'exécution relatif à l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation.

RG 2019-03 - Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

Considérant que, dans les deux dernières Déclarations de politique régionale et communautaire 2014-2019 et 2017-2019, les Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles se sont engagés pour que les plaintes soient gérées en première ligne au sein des services traitants, et ce en réseau et en synergie avec le Médiateur ;

Considérant que disposer des données globalisées relatives aux plaintes permet aux Administrations, aux Gouvernements et aux Parlements de prendre les mesures nécessaires et adéquates pour remédier aux dysfonctionnements identifiés ;

Le Médiateur recommande que tous les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles s'engagent à créer une première ligne de traitement selon le modèle intégré à deux niveaux, via la conclusion de protocoles de collaboration avec le Médiateur.

Dans ce modèle, chaque service « plaintes » de première ligne, prépare un Rapport à l'intention du Médiateur, lequel compile les informations reçues et les intègre dans son Rapport annuel présenté aux Parlements.

Le système ainsi proposé a l'avantage d'offrir au citoyen la garantie d'un traitement de sa réclamation au plus près du service administratif concerné mais également la garantie qu'une autorité indépendante, le Médiateur, pourra toujours être saisie en cas de non-satisfaction. Ce système global a également pour effet de disposer de données plus complètes en ce qui concerne le nombre de plaintes fondées et non fondées traitées par l'ensemble des Administrations, permettant ainsi aux autorités concernées, Administrations, Gouvernements, Parlements, de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux dysfonctionnements constatés.

Dans cette optique, le Médiateur a, en 2016, établi un inventaire de l'ensemble des services de gestion des plaintes et de recours au sein de l'ensemble des Administrations et OIP de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cet inventaire avait mis en exergue la diversité dans les modalités de traitement des plaintes et recours mais également le fait que, dans plusieurs secteurs, il n'existait aucun service de plaintes ou voie de recours organisés au sein de l'autorité administrative.

Les OIP | Depuis 2015, des protocoles de collaboration ont été signés avec presque tous les organismes d'intérêt public qui sont en relation directe avec le citoyen. Il s'agit du FOREM, de l'IFAPME, de la SWDE, de la SWCS, de l'ONE, CHU de Liège et de l'AVIQ.

Un protocole devrait être prochainement signé avec la SOWAER et l'EAP, des discussions sont en cours avec l'OTW.

Les protocoles ont permis de renforcer la synergie entre le Médiateur et des services de gestion de plaintes de ces OIP et d'organiser plus formellement le traitement des plaintes de manière intégrée à deux niveaux.

Ces protocoles ont fait l'objet de deux évaluations fin 2017 et en juin 2019 qui ont confirmé leur pertinence. Tant le Médiateur que les services de plaintes concernés ont relevé l'efficacité du processus mis en place. Contrairement à ce que certains auraient pu croire, ce dispositif à deux niveaux et la mention du Médiateur n'ont nullement eu pour effet d'accroître de manière significative le nombre de réclamations.

Le SPW | Depuis la mise en place de son premier Contrat d'Administration, le SPW s'était doté d'un plan transversal visant à déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes de traitement des réclamations selon le modèle intégré à deux niveaux.

Après une phase pilote, un dispositif de gestion des plaintes a été mis en place en 2019. Un formulaire de réclamation est désormais mis en ligne sur le site portail wallonie.be. Ce formulaire indique la possibilité de faire appel au Médiateur en cas d'insatisfaction de l'utilisateur à l'issue du traitement de sa réclamation par cette première ligne.

La FWB | Au niveau du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Médiateur n'a pas été informé de la préparation ou de la mise en œuvre d'un tel type de projet .

RG 2019-04 - Veiller au respect de l'obligation de mention de l'existence du Médiateur

Considérant la nécessité d'informer le public de l'existence du Médiateur ;

Considérant que la Charte de bonne conduite administrative en Wallonie prévoit, en son article 7, que les agents indiquent clairement la possibilité de réclamer auprès du Médiateur de la Wallonie ;

Considérant que l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française 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, édicte que tout document à destination de l'information du public mentionne l'existence du Médiateur, lorsque le document concerné est susceptible d'entrer, à l'occasion d'une réclamation, dans le champ de ses compétences ;

Le Médiateur recommande que les autorités administratives informent systématiquement le public de l'existence du Médiateur sur tous les documents à destination du citoyen, notamment par l'insertion d'une information spécifique sur les notifications de décisions.

Le Médiateur constate qu'il existe encore de nombreuses revues ou folders qui ne font pas référence à son service.

En 2019, le site portail de la Wallonie a revu le positionnement de la mention du Médiateur, présentée initialement en bas de page à côté de la mention légale, elle est désormais indiquée de manière plus claire sur les pages générales.

Depuis avril 2019, le SPW a également intégré dans ses courriers une mention en bas de page : « Pour toute réclamation quant au fonctionnement du SPW, le Médiateur est aussi à votre service www.le-mediateur.be ».

En ce qui concerne le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le respect de cette disposition varie fortement d'Administration en Administration. A noter ainsi en ce qui concerne les sites internet, la mention du Médiateur est clairement indiquée sur le site général du Ministère, mais sur les sites internet dédiés aux différentes matières, seuls les sites de l'Administration de l'Aide à la Jeunesse et de l'Administration des Sports et de l'ADEPS, affichent clairement le lien vers le Médiateur. Pour les autres secteurs, à savoir, l'Enseignement, la Culture, les Maisons de justice et la Recherche scientifique, il n'y a aucune mention du Médiateur. Pour trouver le Médiateur, il faut penser cliquer sur l'onglet en bas de page « Contacter la FW-B »...

Il est difficile de comprendre pourquoi une même politique d'information n'est pas suivie pour toutes ces pages internet...

RG 2019-05 - Mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

Considérant que l'article 19, alinéa 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'État énonce : « Lorsqu'une réclamation est introduite contre un acte ou un règlement susceptible de recours au sens de l'article 14, § 1^{er}, auprès d'une personne investie de la fonction de Médiateur par une loi, un décret ou une ordonnance, dans l'un des délais de prescription visés à l'alinéa 2, ce délai est suspendu pour l'auteur de cette réclamation. La partie non écoulée de ce délai prend cours soit au moment où le réclamant est informé de la décision de ne pas traiter ou de rejeter sa réclamation, soit à l'expiration d'un délai de quatre mois qui prend cours à compter de l'introduction de la réclamation, si la décision n'est pas intervenue plus tôt. Dans ce dernier cas, le réclamant le justifie par une attestation du Médiateur concerné » ;

Considérant que la Charte de bonne conduite administrative annexée au Code de la Fonction publique prévoit en son article 7 : « les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions. Ils indiquent les noms et services des agents ou fonctionnaires auprès desquels le recours gracieux peut être introduit de même que la possibilité de réclamer auprès du Médiateur de la Région wallonne » ;

Considérant que l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française 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 prévoit en son article 20 : « Tout document à destination de l'information du public mentionne l'existence et les coordonnées d'un service d'information lorsqu'il existe, ainsi que, conformément à l'article 3, alinéa 2, du décret du 20 juin 2002 portant création du service du Médiateur de la Communauté française, l'existence et les coordonnées du Médiateur de la Communauté française. Cette dernière mention n'est nécessaire que dans le cadre des documents susceptibles d'entrer, à l'occasion d'une réclamation, dans le champ de compétence du Médiateur, tel que défini par le décret du 20 juin 2002 portant création du service du Médiateur de la Communauté française » ;

Considérant que le Parlement de Wallonie et celui de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont, début 2018, adopté à l'unanimité une résolution pour la mise en œuvre d'un Guide de bonne conduite administrative à partir du Guide élaboré par le Médiateur, lequel prévoit en son article 15 : « Indication des voies de recours

1. Une décision de l'Administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.

2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « 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 ».

Le Médiateur recommande de généraliser l'indication sur chaque décision administrative à portée individuelle, de mentionner la possibilité de recourir au Médiateur.

Le COSTRA du SPW avait pris l'option de ne pas mentionner le Médiateur « pour éviter toute confusion dans le chef de l'utilisateur entre la réclamation liée au fonctionnement de l'Administration et les recours à l'encontre d'une décision pouvant, le cas échéant, aboutir à une annulation ou à une réformation de la décision ».

Les modèles ainsi rédigés excluaient donc totalement le processus de médiation parlementaire.

Cette problématique a été abordée lors de la présentation des Rapports annuels 2017 et 2018 . Plusieurs Ministres et Parlementaires se sont dits favorables à ce que la mention du Médiateur figure clairement sur les décisions du SPW à portée individuelle et ont fait part de leur incompréhension quant à la position du SPW.

Le Médiateur a réinterpellé la Secrétaire générale du SPW, invoquant que l'option du COSTRA était en totale contradiction avec l'orientation « usager » qui suppose de répondre aux attentes des usagers en leur permettant d'être informés en toute clarté et de façon exhaustive de la manière dont ils peuvent se plaindre à l'égard d'un service public. En réponse, le SPW a décidé, comme indiqué au point précédent, d'insérer en bas de page de ses courriers une mention du Médiateur.

S'il s'agit d'une avancée, ce modèle de mention ne fait référence qu'aux dysfonctionnements du SPW. La mission que le législateur a confiée au Médiateur ne se limite pas à traiter les dysfonctionnements. Elle va bien au-delà. Le Médiateur a pleine prérogative pour analyser le bien-fondé et la légalité des actes administratifs.

La possibilité de réclamation auprès du Médiateur devrait être mise sur le même pied et mentionnée au même endroit que les voies de recours, à l'instar de ce qui est déjà mis en œuvre par certains services du SPW et par plusieurs services du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou de certains OIP de la Wallonie.

RG 2019-06 - Suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur

Considérant que les lois coordonnées sur le Conseil d'État organisent la suspension du délai de recours au Conseil d'État lorsque le Médiateur est saisi d'une réclamation ;

Considérant que les procédures de recours juridictionnels organisées dans certaines législations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne prévoient pas cette possibilité ;

Considérant la nécessité de donner toutes ses chances à la médiation Institutionnelle, et donc de retarder au maximum le recours à la justice ;

Le Médiateur recommande que dans les législations où un recours à une juridiction administrative est prévu (notamment en matière d'allocations d'études), la saisine du Médiateur suspende pour une durée maximale de quatre mois, le délai de recours devant la juridiction.

Pour rappel, en ce qui concerne les recours au Conseil d'État, la récente modification des lois coordonnées sur le Conseil d'État par la loi du 19 janvier 2014 portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'État (MB du 3 février 2014) prévoit dorénavant la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'État, lorsque le requérant introduit une réclamation devant un Médiateur.

Ce délai est suspendu pendant maximum quatre mois. Il s'agit ici d'une articulation entre la procédure au Conseil d'État et la médiation. Cette période doit permettre au Médiateur

de contribuer à trouver une solution au litige opposant le citoyen à l'Administration et, en cas de succès, de mettre ainsi un terme à la procédure contentieuse.

Dans un souci d'uniformité quant aux procédures de recours juridictionnels, il appartient aux législateurs wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'examiner la question de l'extension de ce mécanisme de suspension des délais de recours aux autres procédures juridictionnelles existantes.

Rappelons à ce titre que le législateur communautaire a donné suite à cette Recommandation, pour la matière des allocations d'études, en prévoyant la suspension de l'écoulement du délai de recours devant le Conseil d'appel des allocations d'études par la saisine du Médiateur. Cette suspension dure un mois maximum (voir l'article 54 du décret du 07/02/2019 portant diverses mesures relatives à l'Enseignement supérieur (MB du 07/03/2019)).

Enfin, le Médiateur demande qu'on examine au cas par cas, si ce mécanisme de suspension du délai de recours ne peut être introduit dans certaines procédures de recours administratifs.

RG 2019-07 - Permettre l'intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'État est en cours

Considérant que la légitimité de l'intervention du Médiateur se pose régulièrement lorsque des procédures de recours administratifs et de recours juridictionnels sont prévues par la législation, en ce sens où l'autorité administrative refuse généralement de collaborer avec le Médiateur lorsque le citoyen n'a pas épuisé ces voies de recours ;

Considérant que la médiation institutionnelle a été instaurée afin d'améliorer et de renforcer le dialogue entre l'administré et l'Administration ;

Considérant que ne permettre, au citoyen qui conteste une décision, que la seule voie du recours administratif ou juridictionnel va clairement à l'encontre de cet objectif ;

Considérant cependant que cette voie des recours reste aussi la seule option possible lorsque le dialogue n'est plus possible ;

Le Médiateur recommande qu'à l'instar de la modification intervenue dans la loi sur les Médiateurs fédéraux et dans le décret instituant la fonction de Médiateur de la Communauté germanophone, l'Accord de coopération soit adapté afin que le Médiateur commun puisse poursuivre son travail de médiation alors même que la procédure devant le Conseil d'État est en cours.

Le Médiateur recommande également que l'on examine la possibilité d'étendre ce mécanisme aux autres procédures de recours juridictionnels, et au cas par cas, aux procédures de recours administratifs.

La question de la légitimité de l'intervention du Médiateur dans de telles procédures demeure d'actualité, au regard des observations identiques émises à ce sujet par d'autres Institutions de médiation, en Belgique et à l'étranger.

C'est d'ailleurs avec cet objectif que l'article 37 de la loi relative aux Médiateurs fédéraux a été adapté de telle sorte que l'introduction d'un recours au Conseil d'État ne suspende plus l'examen de la réclamation introduite auprès des Médiateurs fédéraux. Il en va de même pour l'Ombudsman de la Communauté germanophone (voir l'article 20, § 3, du décret

du 26 mai 2009 instituant la fonction de Médiateur de la Communauté germanophone). Cela signifie que ces Médiateurs peuvent poursuivre leur travail de médiation alors même qu'une procédure est en cours au Conseil d'État.

En ce qui concerne le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'Accord de coopération prévoit toujours que l'introduction d'un recours au Conseil d'État suspend l'examen de la réclamation introduite par le citoyen auprès du Médiateur.

Concernant ces deux dernières Recommandations, dans le cadre de leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles entendent élargir les missions du Médiateur afin de lui permettre notamment de poursuivre l'examen d'une réclamation lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours en annulation au Conseil d'Etat ou devant une juridiction administrative.

RG 2019-08 - Permettre au Médiateur de traiter les différends entre les agents et leur Administration

Considérant que le Médiateur commun traite déjà des réclamations d'agents des services administratifs de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;

Considérant qu'il n'est plus justifié que les agents de ces services publics ne disposent pas de la voie de la réclamation pour contester une décision ou un dysfonctionnement d'un service ;

Considérant que les autres Médiateurs parlementaires sont compétents pour les différends des agents à l'égard de leur Administration ;

Le Médiateur recommande que l'Accord de coopération soit modifié afin de lui permettre de traiter les différends des agents des services de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'égard de leur Administration.

L'article 13, § 2, 3°, de l'Accord de coopération portant création du service de médiation commun, précise que : « Une réclamation est irrecevable si elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs et leurs agents durant la durée de leur fonction ».

Le Médiateur a déjà eu l'occasion d'évoquer cette question à l'occasion de Rapports précédents, notamment en ce qui concerne les réclamations introduites par des membres du personnel de l'enseignement. En effet, pour rappel, un membre du personnel de l'enseignement subventionné peut valablement saisir le Médiateur lorsqu'il rencontre un problème avec l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles, tel que le calcul de l'ancienneté et du traitement, l'impact des réglementations sur la carrière, la fin de carrière, alors que les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Fédération ne disposent, en principe, pas du même droit.

La question essentielle de cette limite de recevabilité porte sur les définitions concrètes de « différend » et la « durée de leur fonction ». En effet, ces notions essentielles ne sont pas définies dans la norme, ni commentées, ni éclairées par les travaux parlementaires.

Le Médiateur considère que la notion de différend est empreinte d'une dimension conflictuelle importante, impliquant une opposition déterminante d'intérêts.

Ce type de réclamation induit une conciliation très complexe/difficile des intérêts (souvent opposés). La résolution du différend se réalise le plus souvent via les organes de concertation sociale ou via des décisions judiciaires.

Cependant, certains fonctionnaires statutaires et contractuels connaissent des dysfonctionnements des services de leur employeur public, sans que ceux-ci ne soient de véritables différends.

Ces réclamations renvoient à la compétence générale du Médiateur lorsqu'un administré se plaint du fonctionnement des services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou des autorités administratives de la Wallonie.

On peut citer comme dysfonctionnements traités par le Médiateur : la valorisation partielle ou totale dans l'ancienneté pécuniaire d'un agent contractuel des services réalisés en qualité d'attaché parlementaire, les modalités de pré-sélection des candidatures de candidats potentiels à des fonctions spécialisées, les mobilités internes/externes liées aux réorganisations administratives dans le cadre de la sixième réforme de l'État, le bénéfice potentiel de certaines primes dédicacées...

L'autre élément de la définition se réfère à l'exercice d'une fonction publique par le réclamant. Le début et la fin de la fonction d'agent d'un service public communautaire ou régional peut également être sujet à diverses questions et interprétations.

Ainsi, les questions suivantes peuvent être posées : faut-il distinguer l'agent statutaire de l'agent contractuel quant à l'exercice d'une fonction ? Quid du statut des experts/des consultants extérieurs ? Comment définir exactement la notion de fonction par rapport à la notion globale de fonction publique, aux métiers prédéfinis, aux tâches réalisées, aux agents ayant plusieurs occupations professionnelles, aux emplois subventionnés, aux différentes disponibilités et congés existants... ? Quid des liens indirects avec la fonction (par exemple : candidats fonctionnaires à d'autres emplois publics hors promotion...)?

Le Médiateur a toujours une attitude pragmatique par rapport à cette notion. Il constate que son analyse réaliste de cette limite de recevabilité semble partagée par ses différents partenaires. En effet, la lecture combinée des deux éléments à la lumière de l'Accord de coopération et des principes supérieurs de médiation (cf. Normes internationales) rend cette irrecevabilité peu opérante.

La Ministre de la Fonction publique de Wallonie a indiqué en janvier 2020 qu'elle demanderait à son Administration, dans le cadre de son tableau de bord de l'informer de sa position quant à l'intervention du Médiateur au regard des dispositifs déjà existants concernant les différends entre l'Administration et ses agents.

RG 2019-09 - Permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener une enquête

Considérant ce qui est déjà prévu pour le Médiateur fédéral et le Médiateur bruxellois et plusieurs Médiateurs/Ombudsmans étrangers ;

Le Médiateur recommande de modifier l'Accord de coopération afin de permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs qu'ils désignent, dans leurs relations avec les citoyens/administrés.

Depuis près de 20 ans (pour ce qui concerne le service wallon), le Médiateur traite les plaintes des citoyens et formule des Recommandations. Cette dimension de la mission du Médiateur est particulièrement importante puisqu'elle contribue concrètement à trouver une solution concrète à un problème concret, à renouer le dialogue entre l'usager et l'Administration, et par-delà, à restaurer/renforcer la confiance dans l'Administration.

Par l'exécution de ces missions, le Médiateur agit au cas par cas pour résoudre les difficultés. Mais fréquemment, il serait bien plus efficace s'il pouvait agir de manière plus structurelle, lorsque le dysfonctionnement est de cette nature Aller au cœur du problème et formuler des Recommandations structurelles.

En outre, le Médiateur, Institution collatérale des Parlements, pourrait contribuer à renforcer leur pouvoir de contrôle des Gouvernements.

Le Médiateur fédéral et l'Ombudsman flamand effectuent régulièrement des investigations en ce sens (enquêtes structurelles et enquêtes systémiques). Le futur Médiateur bruxellois (tel qu'institué par le décret et l'ordonnance conjoints, adoptés le 26 avril 2019) dispose également de cette mission.

RG 2019-10 - Permettre au Médiateur de se saisir d'office lorsqu'il constate un dysfonctionnement

Considérant que le Médiateur ne peut se saisir d'office quand bien même il a connaissance de dysfonctionnements dans des services publics pouvant porter préjudice aux citoyens/administrés ;

Considérant que la saisine d'office est complémentaire à la saisine directe par le citoyen ;

Le Médiateur recommande de modifier l'Accord de coopération afin de lui permettre de se saisir d'office.

Cette proposition est une réponse au constat formulé dans la Recommandation précédente, à savoir qu'il faudrait permettre que le Médiateur puisse agir d'initiative lorsqu'il constate un problème sans en avoir été formellement saisi par une plainte individuelle.

Plusieurs Médiateurs disposent de cet outil pour optimiser le service à rendre. Citons notamment l'Ombudsman de la Communauté germanophone et le futur Médiateur bruxellois.

Par ailleurs, lorsque le Médiateur est saisi d'une réclamation, il nous revient que la problématique soulevée n'est pas unique. Sans être formellement saisi d'autres réclamations, il est difficile d'entreprendre une enquête plus approfondie autour des éventuels dysfonctionnements.

Concernant ces deux dernières Recommandations, dans leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles entendent élargir les missions du Médiateur afin de lui permettre de mener, à la demande du Parlement ou d'initiative, des analyses spécifiques sur le fonctionnement d'un service administratif dans ses relations avec les usagers.

RG 2019-11 - Étendre le champ de compétence aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de missions de service public

Considérant que le droit de recours à un Médiateur indépendant est aujourd'hui reconnu dans de nombreux textes internationaux ;

Considérant que ce droit est accordé aux citoyens qui considèrent que les services publics n'ont pas rempli leur mission de service public ;

Considérant que des missions de services publics ne sont pas nécessairement exécutées par des organismes publics, mais bien par des personnes morales de droit privé, associations ou entreprises ;

Le Médiateur recommande d'adapter l'Accord de coopération pour permettre au Médiateur de traiter des réclamations formulées à l'égard d'organismes privés exerçant des missions de service public.

Aujourd'hui, le Médiateur est compétent uniquement pour les actes et le fonctionnement des autorités administratives au sens de l'article 14 des lois coordonnées du Conseil d'État.

Bien que la jurisprudence diverge sur la portée de cette notion, il faut bien constater que les personnes morales de droit privé exerçant des missions de service public ne sont pas nécessairement comprises dans cette notion.

Par conséquent, ces personnes morales échappent à la compétence du Médiateur. Il en va ainsi par exemple des sociétés privées exerçant le service public du transport pour le compte des TEC ou encore les établissements d'enseignement subventionnés (communal, provincial et libre).

Ces situations peuvent constituer une forme de discrimination dans l'exercice du droit de disposer d'un Médiateur indépendant lorsqu'on est confronté à un dysfonctionnement dans un service public : ainsi, le Médiateur est compétent pour les dysfonctionnements liés aux relations scolaires dans les établissements organisés par la Fédération, tels que les procédures de renvoi, les décisions des conseils de classe ou toute décision administrative alors qu'il ne l'est pas pour les établissements subventionnés.

Cela contribue à créer beaucoup de confusion non seulement auprès des enseignants, mais aussi des parents. Ne pourrait-on pas également arguer d'une différence de traitement, difficilement justifiable ? Pour clarifier définitivement cette difficulté et permettre aux usagers de ces services publics assurés par des instances ou organismes privés, il est

proposé d'étendre la compétence du Médiateur à ces organismes.

A noter enfin que d'une part, l'Ombudsman flamand dispose d'une compétence similaire et que le Parlement de la Communauté germanophone a récemment modifié par décret les compétences de l'Ombudsman de cette Communauté notamment en lui donnant cette compétence à l'égard des organismes privés qui reçoivent des subventions publiques pour assurer une mission de service public. Tel est aussi le cas du dernier-né des Médiateurs Institutionnels : le Médiateur bruxellois.

1. Article 2bis, du décret flamand du 7 juillet 1998 instaurant le service de médiation flamand :

« Pour l'application du présent décret, on entend par :

1° instance administrative :

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

b) une personne physique, un groupement de personnes physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales dont le fonctionnement est déterminé et contrôlé par a) ;

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

d) Le Parlement flamand et ses services et organismes ne relèvent pas de cette définition. Le pouvoir exécutif n'en relève pas non plus dans la mesure où il agit en qualité judiciaire ;

2° instance administrative de la Communauté flamande ou de la Région flamande : chaque ministère, département ou agence autonomisée de l'Administration flamande, un établissement scientifique flamand ou un organisme public flamand. Est considérée comme un organisme public flamand, toute personne morale de droit public constituée par ou en vertu d'une loi ou d'un décret, qui relève de la compétence de la Région flamande ou de la Communauté flamande ».

Article 3, §1^{er}, du même décret :

« Le Médiateur flamand peut exécuter sa mission à l'égard d'autres instances administratives, lorsque celles-ci sont chargées par des décrets ou règlements de missions qui relèvent de la compétence de la Communauté flamande ou de la Région flamande, que ce soit par le biais de déconcentration ou de décentralisation de compétences ».

Dans leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles entendent élargir les missions du Médiateur afin de lui permettre de traiter des réclamations à l'égard des organismes de nature privée qui exercent des missions de service public et qui sont financés au moins à 50 % par des moyens budgétaires de la Wallonie ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

RG 2019-12 - Désigner le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspecte à l'intégrité

Considérant la Directive adoptée par le Parlement européen le 15 avril 2019 protégeant les lanceurs d'alerte ;

Considérant que les services publics de la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ne disposent d'aucun mécanisme de protection de lanceurs d'alerte au sein de ces services publics, ni de dispositifs pour mener une enquête indépendante à la suite d'un signalement

d'atteinte suspecte à l'intégrité ;

Considérant qu'en Communauté flamande, en Communauté germanophone, en Région bruxelloise et au niveau fédéral, les législateurs respectifs ont confié à leur Médiateur la compétence en matière d'atteinte suspecte à l'intégrité ;

Le Médiateur recommande aux autorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles et aux autorités de la Wallonie d'examiner les possibilités de mettre sur pied un système comparable dans lequel le Médiateur pourrait être désigné comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspecte à l'intégrité.

Dans le cadre de la lutte contre la corruption, les instances européennes et internationales recommandent que des mécanismes internes aux Administrations soient mis sur pied, afin de permettre une réaction beaucoup plus rapide lorsque des indices semblent avérés. Dans ce cadre, le Parlement européen a adopté le 15 avril 2019 une Directive protégeant les lanceurs d'alerte tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

A cette fin, comme c'était déjà le cas en Communauté flamande, la loi fédérale du 15 septembre 2013 a défini le cadre de la politique d'intégrité et de lutte contre la corruption au sein des Administrations fédérales.

1. Article 2, alinéa 1er, 3°, du décret du 26 mai 2009 instituant la fonction de Médiateur pour la Communauté germanophone :

« 3° organismes chargés d'une mission d'intérêt public par la Communauté germanophone : personnes physiques ou morales de droit privé ou public, sans être des autorités administratives au sens du 1°, qui assurent, en vertu d'un décret ou d'une mission confiée expressément par le Gouvernement, des tâches d'intérêt public et qui, pour ce faire, sont cofinancées par la Communauté germanophone ».

2. Article 2 du décret et de l'ordonnance conjoints du 26 avril 2019 relatifs au Médiateur bruxellois :

« G. des organismes chargés d'une mission d'intérêt public par la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française ou les communes : personnes physiques ou morales de droit privé ou public, sans être des autorités administratives au sens du 1° a), c) et d) qui assurent, en vertu d'une ordonnance ou d'un décret ou d'une mission confiée expressément par le Gouvernement, des tâches d'intérêt public et qui, pour ce faire, sont financées au minimum à 50 % par la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française ou les communes ».

Par décret du 25 janvier 2016, la Communauté germanophone a désigné l'Ombudsman de la Communauté germanophone comme autorité chargée de connaître les abus, irrégularités, actes illicites ou infractions commis au sein de l'autorité administrative et de protéger celui qui formule le signalement. Le Médiateur bruxellois sera également chargé de cette mission. En Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles, les procédures d'organisation d'un tel dispositif ont été entamées. Le Médiateur a été consulté lors des premières réflexions menées par les Cabinets des Ministres de la Fonction publique.

Pour rappel, dans leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont le projet de reconnaître le statut du « lanceur d'alerte » en assurant la protection du fonctionnaire qui dénonce de bonne foi des faits répréhensibles au sein de son Administration, pour rendre ce statut applicable au sein de l'ensemble des services publics de la Wallonie et de la Fédération, à l'instar de ce qui a été adopté au niveau de l'Administration fédérale.

Le Médiateur recommande que ce projet soit mené à son terme.

2. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

RG 2019-13 - Optimiser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires

Considérant que les dossiers de réclamation mettent encore souvent en lumière des lacunes en matière d'information du citoyen, ce qui engendre des incompréhensions pour l'administré et peut, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes;

Considérant que les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs;

Le Médiateur recommande d'optimiser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires.

Ces Recommandations concernent des chantiers permanents. Des améliorations notables ont été réalisées au cours de ces dernières années en matière de qualité et de lisibilité des formulaires dans le cadre du Plan « Ensemble Simplifions » coordonné par e-WBS.

En ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales, il convient de noter la multiplication et l'efficacité des permanences de différentes Administrations dans les Espaces Wallonie (logement, PME, guichet de l'énergie...).

L'ABC des démarches constitue également une avancée majeure permettant aux citoyens de trouver leur chemin dans le « dédale » administratif.

Le SPW a également déployé une stratégie « multicanal » avec pour objectif de s'assurer que lorsque l'utilisateur contacte l'Administration, que ce soit par courrier, par mail, par téléphone ou via une plateforme numérique, il reçoive la même réponse et une réponse de qualité.

RG 2019-14 - Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs

Considérant la motivation des actes et décisions administratifs, tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs, sont des acquis essentiels de la transparence administrative;

Considérant qu'il convient cependant de constater qu'il arrive encore trop souvent que des décisions administratives ne soient pas motivées conformément aux exigences de la

loi et de la jurisprudence en la matière et que la motivation ne soit pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire;

Le Médiateur recommande de veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs.

Pour rappel, selon la jurisprudence constante du Conseil d'État, la motivation formelle « consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision ; que la motivation d'une décision doit être claire, complète, précise et adéquate afin de permettre aux intéressés de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances de l'espèce ; que l'étendue de la motivation doit être proportionnelle à l'importance de la décision prise » (voir notamment C.E., arrêt Coune, n° 219.062 du 26 avril 2012).

On peut encore ajouter que la motivation doit être complète et précise. Comme le relève le Conseil d'État,

« [...] il n'en reste pas moins que cette législation (NDLR : la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs) serait vidée d'une bonne part de sa substance si, plutôt que de devoir exposer l'ensemble du raisonnement qui l'a conduite à prendre telle ou telle décision, l'autorité pouvait se borner à en énoncer uniquement certains fragments, et ainsi à ne donner aux personnes concernées par la mesure en cause qu'une idée incomplète et imprécise des raisons qui ont déterminé son adoption » (C.E., arrêt Knihnicki, n° 226.286 du 29 janvier 2013).

Ainsi, Jean RIVERO a écrit : « Si l'on prend la peine d'expliquer à l'homme le pourquoi et le comment de ce qui lui est imposé, sa liberté et sa raison entreront en jeu ; elles sont, pour l'action, des auxiliaires plus féconds que la hargne ou la semi-hébétude née de la contemplation d'un imprimé rédigé dans une langue apparemment étrangère ... » (J. RIVERO : A propos des métamorphoses de l'Administration, dans « Mélanges Savatier », p. 828, cité par N. POULET-GIBOT LECLERCQ : Le Conseil d'État et le contenu de la motivation des actes administratifs; Dalloz Sirey, Chronique XII, p. 61. Cette citation est reprise d'une note rédigée sur la motivation formelle des actes administratifs par Me Jean Bourtembourg).

Il est indispensable que l'Administration respecte rigoureusement le prescrit légal en matière de motivation formelle des actes administratifs et veille à poursuivre ses efforts d'explication à l'administré, dans des termes clairs et accessibles, des motifs de sa décision et à propos des recours dont il dispose.

RG 2019-15 - Systématiser l'envoi d'un accusé de réception

Considérant que certains services publics n'ont pas encore systématisé l'envoi d'un accusé de réception ;

Le Médiateur recommande aux chefs d'Administration de veiller à ce qu'un accusé de réception soit systématiquement envoyé, lors d'un premier contact avec le citoyen, et si tel n'est pas le cas de tout mettre en œuvre pour répondre à cette obligation.

Les autorités administratives ont l'obligation d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen.

Beaucoup d'Administrations ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Toutefois, le Médiateur a constaté que certains Services publics n'ont pas encore cette automatisation.

RG 2019-16 - Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

Le Médiateur recommande que toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées, équilibrées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

Les réglementations relatives aux aides régionales font régulièrement l'objet de modifications d'importance variable. Celles-ci peuvent concerner les critères techniques auxquels doivent répondre certains travaux ou acquisitions (coefficient d'isolation des logements, normes relatives aux installations de chauffage). Elles peuvent aussi aller de la suspension (primes au logement et à l'énergie par exemple) jusqu'à la suppression.

Les demandes d'aides ne portent pas, en général, sur des achats impulsifs, mais sur des projets réfléchis, mûris et aboutis dans le chef du demandeur et minutieusement préparés sur les plans techniques et financiers.

Bon nombre de demandeurs constituent, en effet, leur dossier après avoir contacté l'Administration et/ou des services d'information appropriés. Ils entament les travaux ou signent un compromis de vente sur base des informations collectées et d'un planning déterminé. Ce n'est qu'après l'introduction de leur dossier qu'ils peuvent prendre connaissance du fait que les conditions réglementaires ont été modifiées.

Des mesures transitoires sont parfois prévues, mais elles apparaissent trop souvent insuffisantes pour prendre en compte les délais de constitution d'un dossier par les particuliers. Ce constat s'est encore confirmé cette année, particulièrement dans le cadre de la suspension et la réforme des aides au logement et à l'énergie. Il est à relever que le Ministre-Président, en réponse à cette Recommandation, a demandé que les avis de la cellule LEGISA du SPW intègrent, à dater d'octobre 2013, également cette dimension.

RG 2019-17 - Poursuivre les efforts de simplification et de coordination des réglementations

Considérant que la multitude et la complexité de la réglementation peuvent rendre l'action administrative difficilement compréhensible pour les citoyens et peuvent nuire à l'efficacité de l'Administration ;

Le Médiateur recommande que soient poursuivis les efforts en vue d'une meilleure cohérence des différentes réglementations concernant la même thématique.

RG 2019-18 - Veiller au respect de l'exigence de formulaires lisibles et compréhensibles

Considérant que le manque d'information du citoyen peut le conduire à effectuer des démarches administratives erronées ou insuffisantes ;

Le Médiateur recommande que les formulaires administratifs soient précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs. Il recommande également de poursuivre les efforts d'accompagnement des citoyens afin de les aider dans leurs démarches administratives.

RG 2019-19 - Informer adéquatement le citoyen quant aux délais de paiement par l'Administration

Considérant que le retard de la liquidation de certaines subventions peut générer des difficultés de gestion importantes et une fragilisation du fonctionnement des associations ;

Le Médiateur recommande que des mesures transversales de collaboration et de simplification soient prises afin que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.

Régulièrement, le Médiateur est appelé à connaître des réclamations qui font état d'un manque d'informations du citoyen en ce qui concerne le délai de paiement des aides qui lui sont accordées ou promises.

Il en va ainsi notamment pour le secteur associatif qui est régulièrement confronté aux problèmes liés au retard de la liquidation de certaines subventions et à l'absence d'informations sur les notifications des arrêtés de subvention. Les défauts de paiement entraînent souvent des difficultés de gestion importantes et une fragilisation du fonctionnement des associations.

On peut relever que des progrès ont été réalisés ces dernières années au niveau de la réduction des délais de paiement par le SPW, hormis les dossiers qui transitent par la Direction du Contentieux.



PARTIE 3

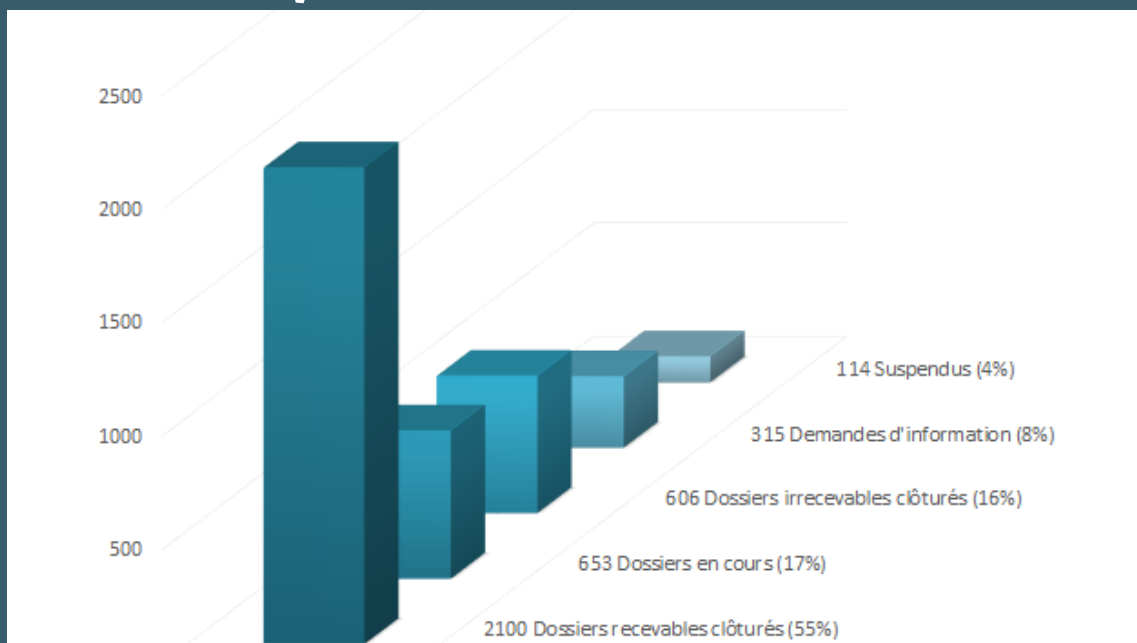
Statistiques

Statistique générales

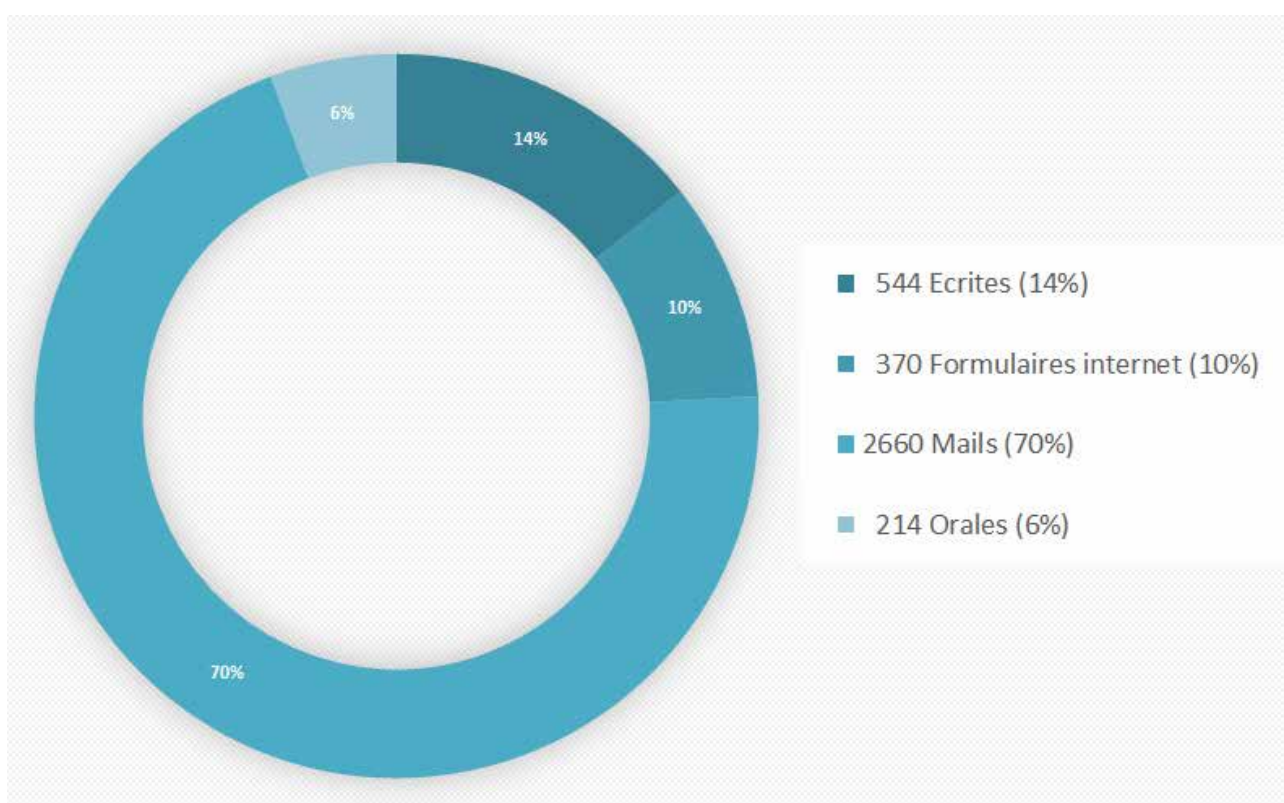
Sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019

3788

Bilan des réclamations



Répartition du mode de saisine



Répartition des dossiers

Dossiers **relevant des compétences** du Médiateur
3550 dossiers

> Wallonie

- 1349 SPW (37%)
- 702 OIP - SPW (19%)
- 72 Gouvernement wallon (2%)
- 2 Communes partenaires (<1%)
- 50 Intercommunales partenaires(1%)

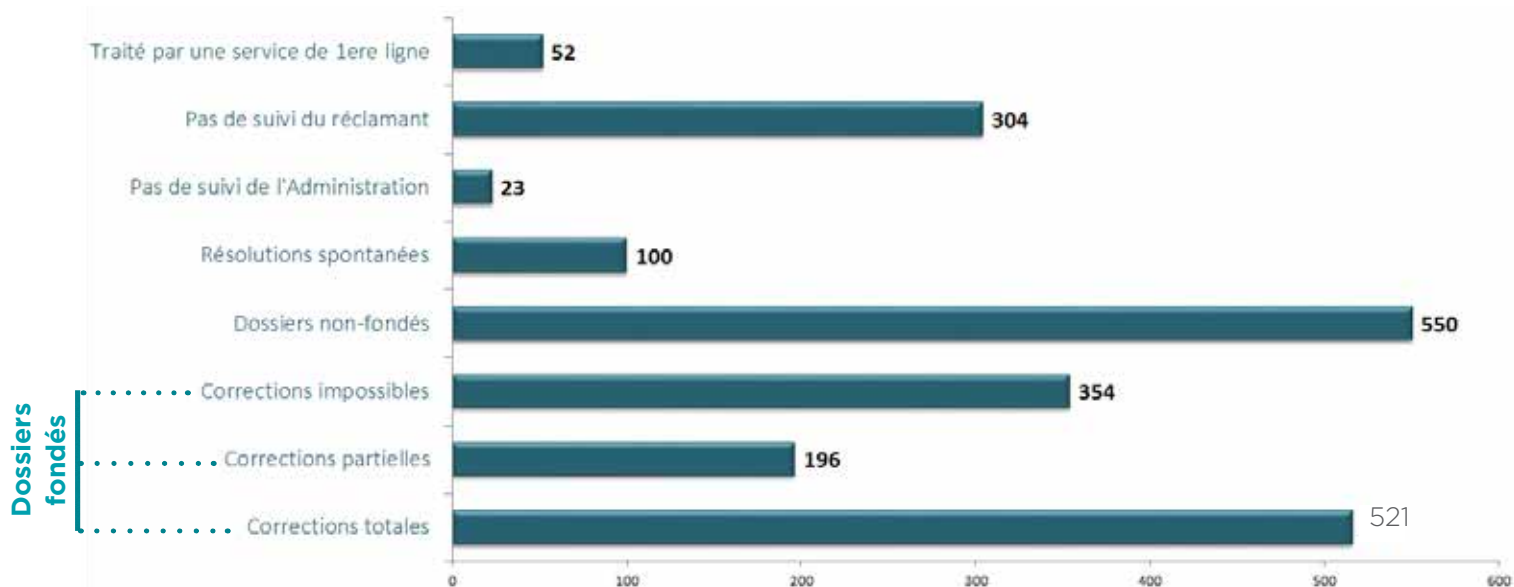
> Fédération Wallonie-Bruxelles

- 1195 MFWB (33%)
- 74 OIP - FWB (2%)
- 130 Les Etablissements scolaires (4%)
- 18 Gouvernement Fdw(<1%)

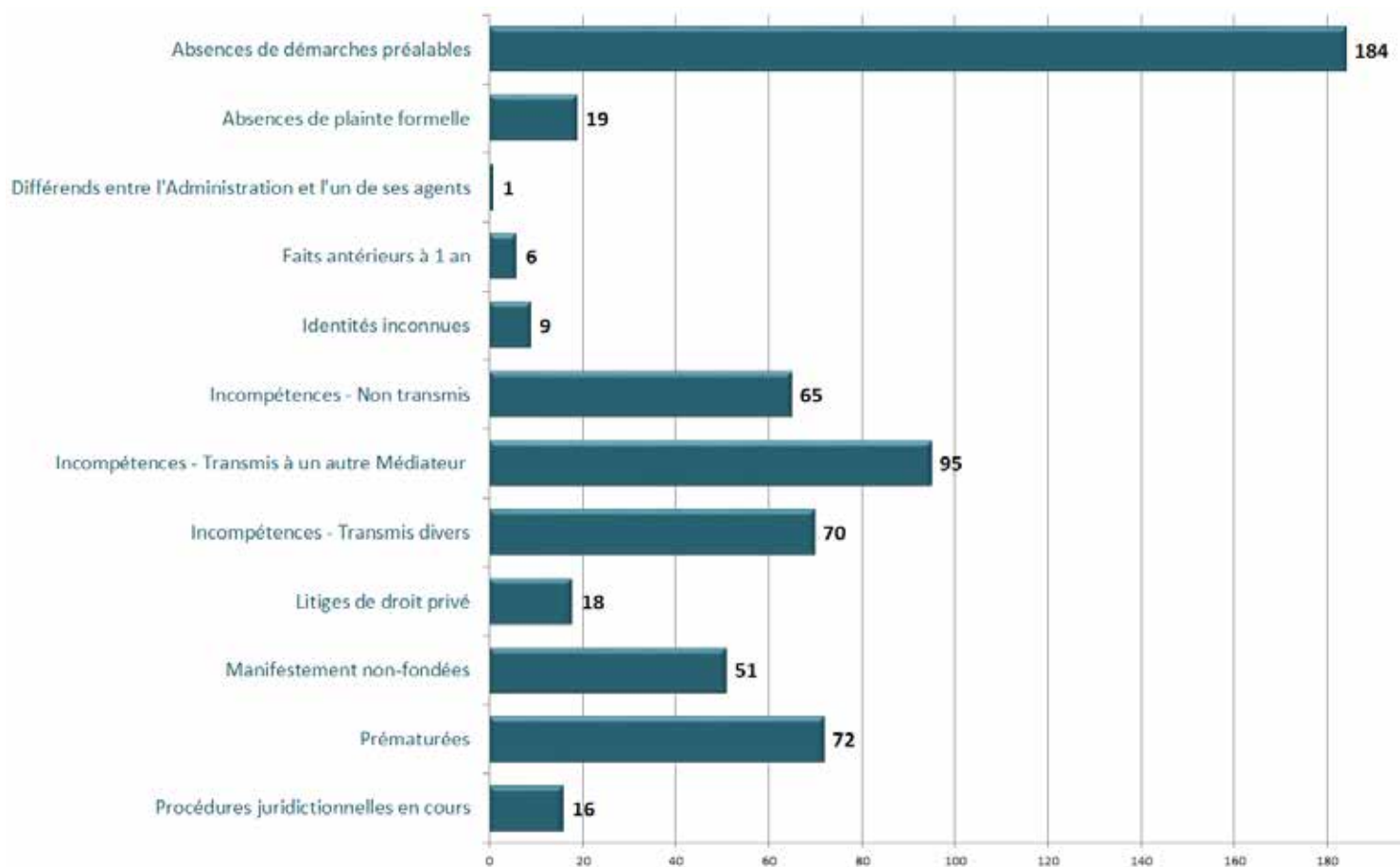
Dossiers **Hors compétence**
230 dossiers

Répartition des dossiers clôturés

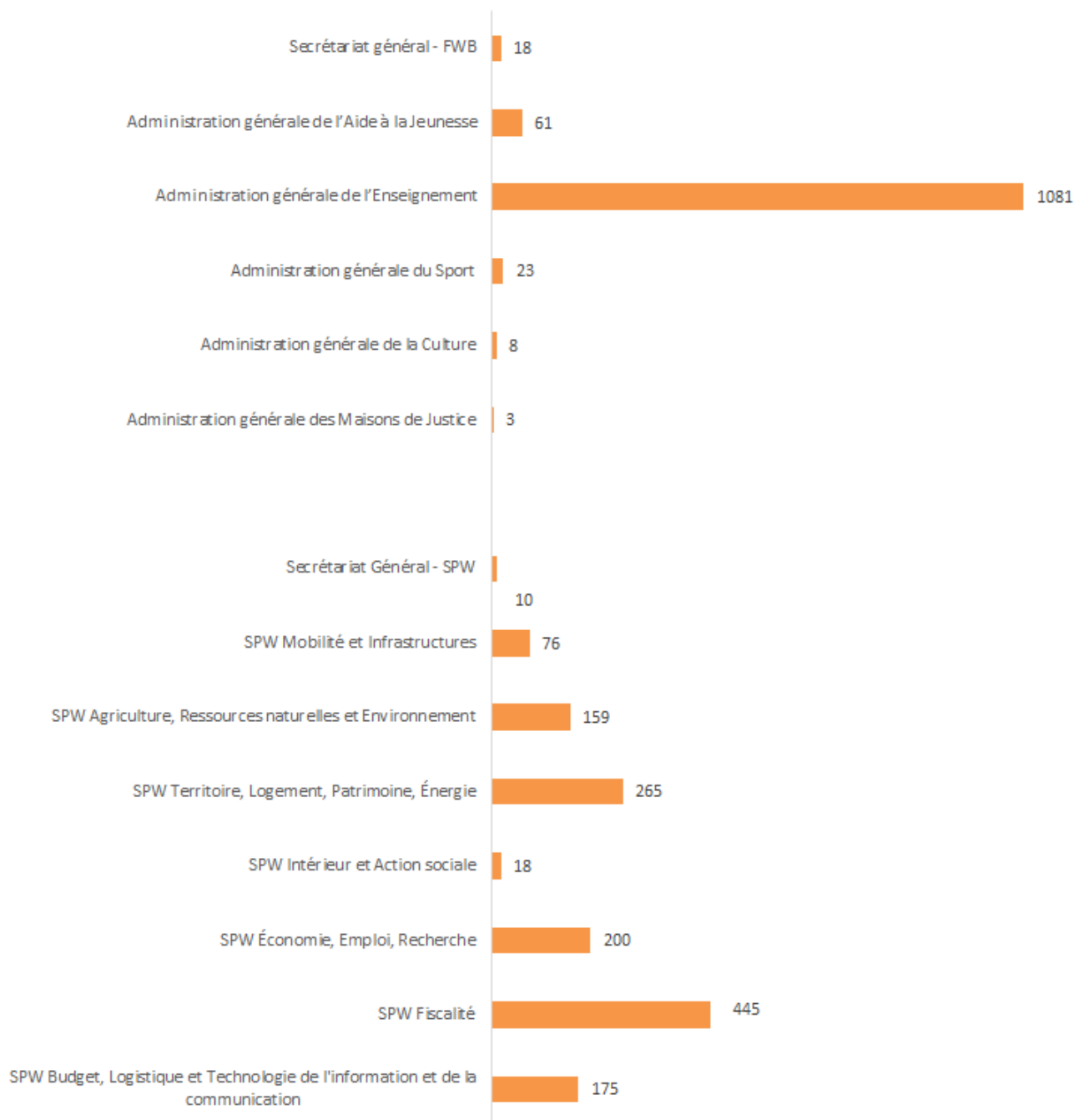
> 2100 Dossiers recevables clôturés



> 606 Dossiers irrecevables clôturés



Répartition des dossiers par Administration

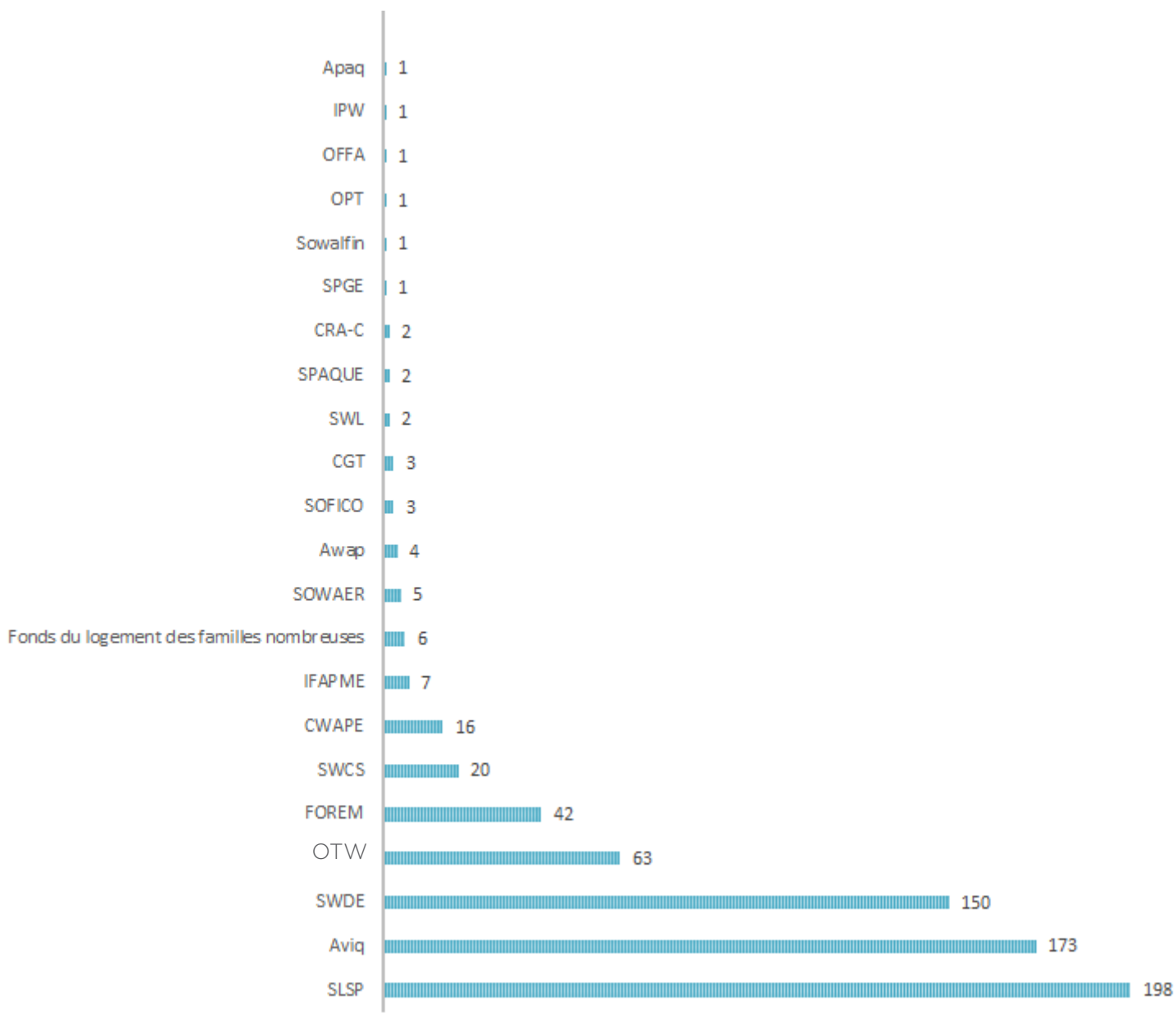


Répartition des dossiers par OIP

OIP FWB : 74



OIP W : 702







Les recommandations en 2019

> **49** En Fédération Wallonie-Bruxelles

-  41 recommandations en cours
-  8 recommandations partiellement rencontrées
-  10 recommandations rencontrées
-  3 recommandations clôturées

> **37** En Wallonie

-  35 recommandations en cours
-  2 recommandation partiellement rencontrée
-  3 recommandations clôturées | abandonnées
-  2 recommandations suspendues

PARTIE 4

Secteurs
d'intervention et
recommandations
spécifiques

Recommandations spécifiques aux compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles

ÉQUIVALENCES

- FWB 2019-01 - Équivalences de diplômes - Renforcer et stabiliser le personnel du service
- FWB 2019-02 - Équivalences de diplômes - Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement
- FWB 2019-03 - Équivalences de diplômes - Augmenter le nombre d'experts
- FWB 2018-04 - Équivalences de diplômes - Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante
- FWB 2018-05 - Équivalences de diplômes - Motiver les décisions relatives à des contractions d'années

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

- FWB 2019-06 - Allocations d'études - Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle
- FWB 2019-07 - Allocations d'études - Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande
- FWB 2019-08 - Allocations d'études - Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus
- FWB 2019-09 - Allocations d'études - Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés
- FWB 2019-10 - Allocations d'études - Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle
- FWB 2019-11 - Allocations d'études - Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu
- Rencontre - Allocations d'études - Mettre en oeuvre une intervention technique automatique afin d'alerter TOUS les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande
- Rencontre - Allocations d'études - Prévoir une circulaire de rentrée à destination des établissements d'enseignement renseignant les élèves quant aux modalités d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi
- FWB 2019-12 - Allocations d'études - Prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boîte mail
- Rencontre - Allocations d'études - Supprimer les seuils planchers
- FWB 2019-13 - Allocations d'études - Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés
- FWB 2019-14 - Allocations d'études - Prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs belges frontaliers ou leurs enfants
- FWB 2019-15 - Allocations d'études - Renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

- FWB 2019-16 - Allocations d'études - Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées
- FWB 2019-17 - Allocations d'études - 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
- **Rencontrée** - Allocations d'études - Adapter la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocations d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété dans l'immeuble considéré
- FWB 2019-18 - Allocations d'études - 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
- FWB 2019-19 - Allocations d'études - Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études
- **Rencontrée** - Allocations d'études - Étendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers
- FWB 2019-20 - Allocations d'études - Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral
- FWB 2019-21 - Allocations d'études - Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription
- **Caduque** - Allocations d'études - 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

RELATIONS SCOLAIRES

- FWB 2019-22 - Enseignement spécialisé - Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé
- FWB 2019-23 - Relations scolaires - Enseignement fondamental - Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement
- FWB 2019-24 - Relations scolaires - Enseignement secondaire - Prévoir un FUI également pour les étudiants qui ont été dirigés vers une 1ère différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6^{ème} primaire
- FWB 2019-25 - Relations scolaires - Exclusion - Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées
- FWB 2019-26 - Relations scolaires - Enseignement secondaire - Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais

AUTRES QUESTIONS SCOLAIRES

1. Jurys

Jurys CAP

- FWB 2019-27 - Autres questions scolaires - Jury CAP - Adapter les normes en vigueur pour organiser la prolongation de session en cas d'irrégularité de la composition du Jury, permettre la nouvelle présentation de l'épreuve annulée dans un délai raisonnable, et fixer la date ultime de délibération
- FWB 2019-28 - Autres questions scolaires - Enseignement supérieur - Jury CAP - Informer le candidat à l'épreuve de l'identité des membres du Jury présents aux épreuves et aux délibérations

Autres Jurys

- **Rencontrée** - Jurys - Prévoir la possibilité de déroger aux conditions d'âge pour s'inscrire aux épreuves du jury
- **Clôturée** - Autres questions scolaires - Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS)
- **Rencontrée** - Autres questions scolaires - Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires

2. Enseignement supérieur

- FWB 2019-29 - Autres questions scolaires - Enseignement supérieur - Inscription - Étudiants soumis à l'obligation du visa - Définition d'une procédure commune d'inscription à distance
- FWB 2019-30 - Autres questions scolaires - Ne pas compter, pour le financement du cursus, l'année académique invalidée administrativement en raison de la délivrance tardive de l'équivalence
- **Clôturée** - Autres questions scolaires - Prendre les mesures nécessaires pour éviter une situation de juge et partie pour les membres des organes de recours scolaires ou académiques

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

- FWB 2019-31 - Personnels de l'enseignement - Comptabiliser les heures de travail des éducateurs d'internat dans le respect des normes européennes et des jurisprudences internes
- FWB 2019-32 - Personnels de l'enseignement - Informer les enseignants nommés à mi-temps victimes d'accidents du travail des modalités de paiement qui leur seront appliquées
- FWB 2019-33 - Personnels de l'enseignement - Différencier les fonctions de l'enseignement ordinaire et de l'enseignement spécialisé dans l'enseignement officiel subventionné en cas de mobilité interne
- FWB 2019-34 - Personnels de l'enseignement - Supprimer la limite de 10 jours minimum par mois pour bénéficier du remboursement des frais de déplacement en bicyclette
- FWB 2019-35 - Personnels de l'enseignement - Créer une cellule mixte composée de représentants de l'Administration, de membres des fédérations de pouvoirs organisateurs et de membres d'organisations syndicales visant à réduire les impacts négatifs de décisions administratives rétroactives pour les membres du personnel
- FWB 2019-36 - Personnels de l'enseignement - Mieux motiver les décisions de la Chambre de pénurie
- FWB 2019-37 - Personnels de l'enseignement - Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
- FWB 2019-38 - Personnels de l'enseignement - Mettre concrètement en oeuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
- **Rencontrée** - Personnels de l'enseignement - Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux « surdiplômés »
- FWB 2019-39 - Personnels de l'enseignement - Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires
- **FWB 2019-40** - Personnels de l'enseignement - Traiter de manière urgente les dossiers de pension anciens induisant des transferts de cotisation entre le secteur public et le secteur privé
- FWB 2019-41 - Personnels de l'enseignement - Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions
- FWB 2019-42 - Personnels de l'enseignement - Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux

- FWB 2019-43- Personnels de l'enseignement - Liquider les sommes dues liées au remboursement des frais de déplacement et définir de nouvelles pistes de remboursement les plus économiques possible
- FWB 2019-44 - Personnels de l'enseignement - Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux
- FWB 2019-45 - Personnels de l'enseignement - Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
- **Rencontrée** - Personnels de l'enseignement - Préciser les modalités d'application de l'article 11 bis ou le supprimer
- FWB 2019-46 - Personnels de l'enseignement - Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap

AIDE À LA JEUNESSE

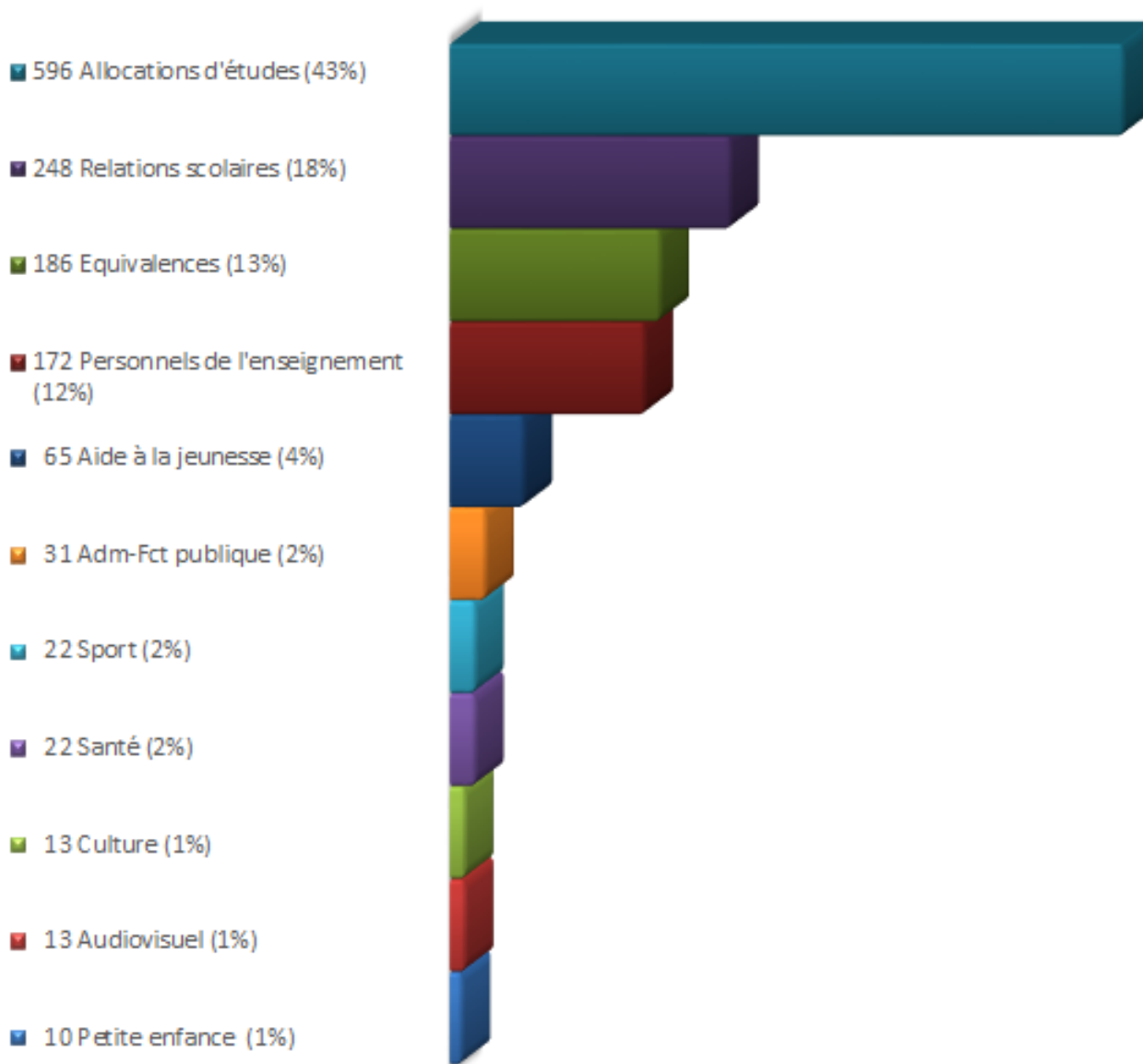
- FWB 2019-47 - Aide à la Jeunesse - Former les agents au secret professionnel
- FWB 2019-48 - Aide à la Jeunesse - Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais
- FWB 2019-49 - Aide à la Jeunesse - Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

SPORT

- **Rencontrée** - Sport - Améliorer les procédures de subventionnement



Répartition des dossiers par matières



ÉQUIVALENCES DE DIPLÔMES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des équivalences de l'Enseignement obligatoire, le Médiateur a instruit 207 dossiers dont 194 dossiers ont été clôturés en 2018 et 13 sont toujours en cours en 2019 :
-189 dossiers pour les équivalences de l'enseignement obligatoire dont 177 dossiers clôturés en 2018 et 12 dossiers basculés en 2019 ;

On constate une légère hausse par rapport à l'année 2018.

Les thématiques abordées sont : l'accessibilité du service, l'accueil, les délais de traitement, les contestations de décisions, les dates limites de dépôt, les dérogations et les problèmes de remboursement.

En 2019, le nombre de dossiers concernant le Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers (ci-après, par commodité, « Equi. Sup. ») traités par le Médiateur est reparti sensiblement à la hausse après plusieurs années de tendance inverse.

La cause principale de cette augmentation est sans doute à trouver dans l'information, désormais systématique, faite par Equi. Sup. de l'existence du service du Médiateur, non seulement dans les décisions d'équivalence, mais aussi sur son site internet (depuis 2017). Il faut s'en réjouir¹.

Cette évolution est également à mettre en parallèle avec une croissance remarquable du nombre de demandes traitées par Equi. Sup. elle-même ces dernières années, comme

1. Cette information est, il est vrai, une obligation légale (art. 3, al. 4 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, dont assentiment par décret de la Communauté française du 17 mars 2011 et par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 (M.B. 15/09/2011). Pour autant, toutes les Administrations ne la respectent pas encore. Il est pourtant indéniable que l'information de l'existence du Médiateur est un élément de transparence de l'Administration qui, par elle-même, contribue au renforcement de la confiance que lui accordent les usagers.

l'indiquent les chiffres publiés sur son site internet² : pour 2019, Equi. Sup. recense 4.221 demandes d'informations écrites (relatives à l'introduction d'un dossier de demande d'équivalence) et 1.404 décisions d'équivalence.

Bien qu'à la hausse, le nombre de demandes adressées au Médiateur demeure en comparaison bien modeste, indiquant que les décisions d'Equi. Sup. sont peu contestées et son fonctionnement peu sujet à critique par les usagers : 30 dossiers ont été ouverts en 2019 contre 17 en 2018. Le Médiateur veut, cette fois encore, souligner l'excellente attention et collaboration toujours réservée par Equi. Sup. à ses interventions.

2. Pour l'évolution des chiffres recueillis et ventilés depuis 2016, voyez : <http://www.equivalences.cfwb.be/index.php?id=2838> (lien au moment de la rédaction : 27/05/20)

Équivalences | Enseignement obligatoire

Cette partie évoquera les équivalences de diplômes étrangers obtenus dans l'enseignement obligatoire.

Les équivalences de l'enseignement secondaire dépendent de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO)

Lorsqu'une personne a étudié à l'étranger et qu'elle souhaite soit :

- terminer ses études secondaires en Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- étudier dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- suivre une formation professionnelle ;
- travailler
- ou encore s'installer comme indépendant

Elle doit demander une équivalence de diplôme.

Une équivalence est un acte administratif qui détermine le niveau des études secondaires suivies à l'étranger en les comparant à des études similaires organisées en Belgique. Elle est délivrée à la suite d'une expertise des documents scolaires constituant le dossier d'équivalence.

Il s'agit d'une procédure préalable et obligatoire à toute inscription dans un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles puisque l'équivalence obtenue permet d'accéder à un certain niveau d'études.

Toute décision d'équivalence se base sur les dispositions réglementaires (cfr. Conditions et procédure d'octroi déterminées dans l'arrêté royal du 20 juillet 1971 portant organisation de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles) en vigueur à la date où est prise la décision.

Depuis l'existence du service du Médiateur au niveau communautaire, cette matière fait l'objet de nombreuses réclamations.

Ainsi, au cours de l'exercice 2019, ce sont 207 dossiers qui ont été traités et qui concerne les équivalences de l'enseignement obligatoire dont 194 dossiers ont été clôturés en 2019, le reste étant reporté à 2020. Un nombre quelque peu en augmentation par rapport à l'exercice précédent qui comptabilisait 176 dossiers.

Comme les années précédentes, les critères de bonne administration les plus souvent blessés pour cette matière concernent en majeure partie l'accessibilité, les délais de traitement et les demandes de renseignements. La motivation adéquate, la gestion consciencieuse, le droit d'être entendu et l'objectivité ont également été ciblés. Les dossiers relatifs au demande de dérogation soulèvent souvent des problèmes d'accessibilité, de demandes de renseignements et de délais de traitement.

1. Accessibilité

Ce point reste un des motifs principaux de saisine depuis l'existence du service de Médiation. Le Médiateur reçoit bon nombre d'appels et de plaintes à propos de l'accessibilité que ce soit par téléphone, par mail ou encore pour ce qui est de la prise de rendez-vous. L'accessibilité sur place sans rendez-vous pose encore des problèmes au réclamant. Le Médiateur comprend cependant qu'un système de rendez-vous est nécessaire si l'accueil et le front office ne veulent pas être engorgés.

Le Médiateur ne cesse de réitérer les recommandations qu'il a faites à ce sujet dans les précédents rapports. Il reste convaincu que le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison d'une carence en personnel et d'un manque de stabilisation de celui-ci.



FWB 2019-01 - Équivalences de diplômes - Renforcer et stabiliser le personnel du service

Considérant que le service des équivalences traite un nombre important de dossiers ;

Considérant que l'effectif de ce service n'est pas suffisant pour traiter la tâche qui lui est confiée ;

Considérant qu'il est urgent de stabiliser le personnel de ce service afin d'éviter le «turn over» régulier ;

Le Médiateur recommande de stabiliser et renforcer le personnel du service des équivalences de l'enseignement secondaire.

Suivi de la Recommandation

Le manque de stabilisation du personnel et l'augmentation de l'effectif attribué à ce service ne cessent d'être réitérés dans nos rapports, et ce depuis 2006. En 2016, l'Administration fait savoir qu'elle n'a aucune emprise pour améliorer la stabilisation et le renfort du personnel du service. Depuis, cette même réponse est à chaque fois réitérée au Médiateur par l'Administration. Ces dernières années, le service s'est vu, il est vrai, renforcé grâce à une convention signée avec Actiris. Néanmoins, il s'est également vu déforcer par le départ de plusieurs agents expérimentés, le départ à la pension de plusieurs chargés de mission et par le temps de formation consacré aux nouveaux engagés. Malgré le fait que le service des équivalences estime qu'à l'heure actuelle, avec le personnel dont il dispose, cela se passe bien et qu'il y a des améliorations, le Médiateur considère que **cette Recommandation reste toujours d'actualité.**



FWB 2019-02 - Équivalences de diplômes - Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

Considérant que les problèmes d'accessibilité du service demeurent ;

Considérant que les améliorations continues du service des équivalences ne sont pas encore suffisantes ;

Le Médiateur recommande de maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité du service et l'accueil du public et diminuer les délais de traitement de la demande.

Suivi de la Recommandation

L'apport en personnel, même s'il ne constitue pas un apport à long terme, a permis d'élargir les plages de permanences téléphoniques et de rendez-vous. L'Administration estime avoir fait de nombreux efforts pour améliorer l'accessibilité et le contact avec les visiteurs.

L'inaccessibilité du service et le délai de traitement des demandes restent pourtant encore largement pointés du doigt par les réclamants. Si l'on peut considérer que le service des équivalences a mis de nombreuses choses en œuvre depuis plusieurs années afin d'assurer une meilleure accessibilité au demandeur, le Médiateur estime que l'accessibilité du service et le délai de traitement d'un dossier sont des critères de bonne administration qui doivent être améliorés. **Le Médiateur estime donc que cette Recommandation reste d'actualité.**



FWB 2019-03 - Équivalences de diplômes - Augmenter le nombre d'experts

Considérant que l'actualisation des informations relatives aux différents systèmes scolaires est nécessaire dans l'analyse des dossiers d'équivalence ;

Considérant que cette tâche est importante et conséquente pour le peu d'experts chargés de remettre un avis sur les dossiers d'équivalence de l'enseignement obligatoire ;

Le Médiateur recommande d'augmenter le nombre d'agents spécialisés chargés d'analyser les parcours scolaires étrangers afin de permettre un traitement plus rapide, une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires et le développement d'un réseau de correspondants étrangers.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est encore plus d'actualité dans la mesure où la charge de travail des chargés de missions (experts) s'est vue augmentée il y a quelques années par l'apport des dossiers de demandes d'équivalence du secteur paramédical. En outre, le Médiateur s'interroge toujours sur la nécessité de renforcer ce service par une expertise plus axée sur le paramédical puisque, depuis quelques années, c'est cette même équipe qui doit fournir un avis sur les dossiers paramédicaux.

2. Date de dépôt

Pour être considéré recevable, le dossier de demande d'équivalence doit être introduit entre le 15 novembre et le 15 juillet au plus tard (cachet de la poste faisant foi).

Chaque année, le Médiateur reçoit des plaintes concernant des problèmes liés à la date limite de dépôt.

Au cours de l'exercice 2019, plusieurs appels téléphoniques et plaintes écrites ont été réceptionnées et concernaient des problèmes d'impossibilité de distribution de dossiers d'équivalence auprès du service concerné. Cela concerne des dossiers arrivés fin juin mais aussi le 8/7 au service des équivalences mais qui n'ont pas pu être délivrés.

Titre : Mon courrier a bien été déposé par la poste au bureau des équivalences le 8 juillet, mais personne n'a pu le réceptionner, il m'est donc revenu

Les faits

Melle Z. a envoyé son dossier par pli recommandé au service des équivalences dans les délais requis. Or, son dossier lui revient notifiant une impossibilité de distribution en l'absence du destinataire. Le cachet de la poste mentionne une tentative de dépôt en date du 8 juillet mais une impossibilité de réceptionner le dossier car personne n'est présent sur place pour réceptionner le dossier. Melle Z. tente d'envoyer un mail au service mais la boîte mail est surchargée et là aussi le courriel ne peut être délivré. Elle saisit donc le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur constate que l'adresse du service des équivalences notifiée par Melle Z. est bien correcte. Sur base des preuves probantes fournies par celle-ci, le Médiateur décide donc d'interpeller le service des équivalences pour signaler les problèmes auxquels s'est vue confrontés la jeune fille dans le cadre de son dépôt de dossier dans les délais requis. Parallèlement à cela, le Médiateur conseille à Mlle Z. d'envoyer à nouveau son dossier par voie postale au service des équivalences. La deuxième tentative d'envoi est quant à elle bien réceptionnée mais en date du 17 juillet, c'est-à-dire après la date limite de dépôt. Le Médiateur ne comprend pas cette impossibilité de réception par le service car il y a généralement une présence à l'accueil de l'Administration. Mais plusieurs réclamants relatent ce même fait appuyant chacun leurs dires sur des documents probants de la poste. Le Médiateur demande que le dossier soit considéré recevable au niveau du délai de dépôt puisque le cachet de la poste notifie bien une date antérieure au 15 juillet. Il demande donc que la date du 8 juillet soit prise en considération comme date initiale de dépôt du dossier.

L'issue de la médiation

L'Administration explique pourquoi les dossiers n'ont pu être réceptionnés. Au contraire, elle souligne qu'il y a chaque fois quelqu'un pour réceptionner les dossiers. Elle confirme au Médiateur être en possession dudit dossier et que celui-ci sera bien considéré comme ayant été introduit avant la date limite de dépôt, à savoir le 15 juillet 2019. L'Administration informe le Médiateur que pour ce qui est de la boîte mail equi.oblig@cfwb.be, elle a bien connu un problème technique fin juin, début juillet mais que celui-ci est depuis lors résolu.

3. Analyse du Parcours

L'analyse du parcours scolaire fait aussi régulièrement l'objet de saisine auprès du Médiateur, le demandeur contestant l'avis de l'expert ou la décision émise par l'Administration.

L'examen du parcours scolaire est indispensable pour délivrer un document d'équivalence qui soit le plus proche possible de ce qui existe au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cet examen est réalisé par des experts qui analyse de manière détaillée le parcours effectué par l'étudiant en comparaison avec les cursus dispensés dans notre Communauté. Pour que cette analyse puisse être bien menée, les experts doivent continuellement se renseigner, prospecter, chercher l'informations et les recouper, ils doivent tisser un énorme réseau à travers le monde pour pouvoir émettre un avis qui sera des plus pertinents. Il s'agit d'un travail conséquent. De cet examen, quelquefois faramineux, découle un avis sur lequel se basera l'Administration pour émettre sa décision.

Tout n'est pas toujours aussi facile et aussi clair que de l'eau de roche...

Les faits

C. a suivi des études secondaires en horlogerie en Suisse. Il a introduit une demande d'équivalence de diplôme pour pouvoir s'inscrire en 4ème année secondaire dans une école d'Armurerie.

Lorsqu'il s'inscrit provisoirement en Armurerie, il pense pouvoir être dispensé des cours généraux (français, gym, ...) qu'il a déjà suivi en Suisse et ainsi pouvoir travailler à côté des cours qu'il suit et ce pour pouvoir subvenir à ses besoins. Très vite, l'école lui signale que l'équivalence reçue ne lui permet pas cette dispense des cours généraux. En effet, il a reçu une équivalence à une 6ème année de l'enseignement secondaire professionnel en horlogerie - secteur industrie, groupe économie mais aucune qualification n'est notifiée sur la décision. Or, pour pouvoir être dispensé de ces fameux cours généraux, il aurait fallu que la qualification en horlogerie soit notifiée. Il tente alors de joindre le service des équivalences, en vain.

L'intervention du Médiateur

Il prend alors contact avec le Médiateur. Le Médiateur signale au demandeur que la décision telle qu'elle est rédigée est correcte puisque le groupe et le secteur sont notifiés et que l'intitulé est aussi correct puisqu'il est bien mis « horloger » mais que s'il souhaite la qualification, il doit transmettre les carnets ou rapports de stages en horlogerie qu'il a effectué dans son pays. Le Médiateur interpelle alors le service des équivalences pour voir si le dossier pourra être revu à la lueur de ces nouveaux éléments.

D'un pays à l'autre, l'organisation et la supervision des stages liés à un cursus scolaire peuvent être très différents de chez nous. Il n'est donc pas toujours aussi simple pour le demandeur de correspondre en tout point aux exigences de la Fédération Wallonie-Bruxelles en matière de complétude de dossier pour produire les documents adéquats. Les carnets, rapports ou attestations de stages peuvent être remis sous des formes également très différentes de ce qui est effectués dans notre communauté. Les établissements scolaires à l'étranger estiment aussi quelquefois que ce qu'ils ont remis à leur étudiant est suffisant et qu'il n'y a pas besoin de produire un document supplémentaire.

L'issue de la médiation

Dans ce dossier, outre les bulletins détaillés reprenant les divers stages effectués par C., ce dernier a pu produire un document plus détaillé reprenant le nombre d'heures de stages effectués par discipline que le service des équivalences a jugé recevable.

Une nouvelle décision d'équivalence a donc pu être rédigée fin mars dans laquelle était notifié la qualification demandée, permettant la dispense des cours généraux.

Dans ce dossier, le jeune homme a obtenu une équivalence conforme à ses souhaits assez tardivement du fait qu'il a tout d'abord reçu une décision d'équivalence tardive. Ensuite, il n'obtenait aucune réponse de l'Administration quant au fait que la qualification n'était pas notifiée sur celle-ci et qu'il a fallu par la suite tenter d'obtenir de l'établissement scolaire et des divers lieux de stages les documents qui pourraient être considérés comme recevables par l'Administration pour un ajout de la qualification sur la décision d'équivalence.

Cette décision tardive a permis à l'étudiant d'être dispensé des cours généraux mais durant 6 mois, celui-ci a été obligé de suivre ceux-ci dans l'attente de la fameuse décision révisée.

Bien entendu, si dès le départ, C. avait eu les informations claires pour compléter son dossier correctement par rapport à sa situation exacte, il aurait certes perdu moins de temps.

Cependant, il est difficile pour le service des équivalences de notifier les différentes démarches à effectuer pour tous les cas de figures sur son site internet. Ceci étant, lors de la rédaction de la décision finale, l'administration pourrait notifier que la qualification peut être ajoutée ultérieurement si le demandeur produit le carnet ou le rapport des stages effectués.

Comme le Médiateur n'a cessé de le répéter dans ces précédents rapports, le service des équivalences effectue un travail colossal de vérification des documents et du parcours scolaire du demandeur. Les pièces qui lui parviennent sont scrutées avec un œil attentif. Il vérifie si les documents soumis ne sont pas de faux documents, si les pièces demandées sont conformes à la forme administrative requise, si les délais sont respectés. Si le dossier est jugé complet, il est transmis à l'expert qui lui procède à une vérification plus détaillée du parcours et si la demande effectuée dans la lettre de motivation peut être rencontrée ou non. Si nécessaire, d'autres documents peuvent être exigés. Après analyse, l'expert peut alors formuler alors son avis.

A contrario, si le dossier n'est jugé pas complet par le service des équivalences, celui-ci n'est pas directement transmis à l'expert. Le service notifie au demandeur dans un courrier les documents manquants ou la forme administrative demandée.

Pour certains pays, le service des équivalences exige les documents originaux. Le trafic de faux documents scolaires est une réalité. Le service des équivalences fait donc preuve de beaucoup de vigilance et de prudence et met tout en œuvre pour déceler les fraudeurs. Ainsi, les documents sont passés à la loupe afin d'établir l'authenticité des documents.

L'utilisation de faux documents ou de documents falsifiés étant considérée comme un délit, lorsque le service des équivalences constate une anomalie dans un document ou qu'il s'agit vraisemblablement de faux documents ou encore de pratiques qui semblent illicites (filière de restitution de documents scolaires), un relais vers l'autorité compétente est effectué et des sanctions sont prévues. Le dossier de demande d'équivalence est alors déposé par le Service des équivalences auprès du Procureur du Roi

de Bruxelles pour faux et usage de faux dans le cadre de la procédure d'équivalence. C'est donc cette autorité qui se charge de la suite à donner.

Depuis plusieurs années, le service des équivalences met l'accent sur la vérification des demandes d'équivalences pour les demandeurs qui ont obtenu leur diplôme au Cameroun mais aussi sur un contrôle approfondi des demandes de restitution de documents originaux qui ont servis à l'analyse d'un dossier d'équivalence.

Depuis plusieurs années, le service des équivalences a une attention particulière pour les dossiers camerounais. Chaque année, de nombreux étudiants camerounais sollicitent une demande d'équivalence pour venir étudier en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il ne s'agit pas d'un fait nouveau.

Ainsi, comme pour tous les autres dossiers, une lettre de motivation doit être fournie, un diplôme original, le relevé de notes du baccalauréat original et si cela est possible un document original prouvant l'accès aux études supérieures dans le pays, l'extrait d'acte de naissance original et la preuve original de paiement. Il arrive aussi que des documents complémentaires soient exigés par l'expert.

Cependant, depuis janvier 2018, les étudiants Camerounais souhaitant venir poursuivre des études en Belgique se voient confronter à une démarche supplémentaire pour pouvoir accéder au territoire belge sur base d'un visa étudiant.

En effet, l'Office des étrangers s'est doté d'un nouvel intermédiaire et a mis en place « Campus Belgique ». Cette mise en place se calque sur le système français qui, lui, a créé en 2010, « Campus France ». Ce dernier fait partie de l'Institut français du Cameroun et œuvre sous la tutelle conjointe du Ministre des Affaires étrangères et du Ministre chargé de l'Enseignement supérieur français.

L'Office des étrangers, qui souhaite notamment lutter contre le trafic de faux documents et mieux comprendre cette large demande de la part des étudiants camerounais à venir poursuivre des études en Belgique, a vu dans « Campus France » un relais intéressant puisqu'il est apparemment bien au fait du fonctionnement et de l'organisation du système éducatif camerounais. Il a donc chargé « Campus France », sous l'appellation de « Campus Belgique », d'auditionner les étudiants candidats à un visa d'études pour la Belgique et de voir quel était réellement leur projet d'études. Dans la pratique, « Campus Belgique » est censé regarder si les documents fournis sont authentiques et doit également remettre « un avis académique » quant au projet d'études de l'étudiant. Pour ce faire, il se penche sur l'âge du demandeur, son parcours scolaire, les notes obtenues, ses éventuelles années de retard, la filière qu'il a choisi de poursuivre dans notre pays et les perspectives d'avenir une fois le diplôme obtenu. Il remet un avis favorable quant à l'accès à des études dans notre communauté et la pertinence d'y accéder ou non.

D'après les informations collectées au travers de plusieurs réclamations reçues, « Campus Belgique » semblerait vouloir aller bien au-delà des compétences dont il dispose réellement. Il remettrait en cause la véracité de décisions prises d'une part par nos Universités ou Hautes Ecoles, dans le cadre d'admission d'étudiants, estimant qu'aucune analyse approfondie ne soit effectuée par ces mêmes autorités académiques pour délivrer l'autorisation d'admission en telle ou telle année d'études. D'autre part, il remettrait également en cause le travail d'expertise effectué par le service des équivalences.

Le Médiateur a donc tenté de savoir qui constituait exactement ce « Campus Belgique » sans obtenir de

réponses. Il semble toutefois que ce Campus soit composé uniquement de fonctionnaire camerounais qui n'aurait qu'une vision parcellaire de l'organisation de notre système scolaire.

Que cette nouvelle instance vérifie l'authenticité des documents à fournir, qu'elle veille à ce que l'intention du demandeur est effectivement de venir en Belgique pour y étudier et qu'il se donne les moyens de lutter contre le risque d'immigration illégale et de détournement de procédure à des fins migratoires est une chose, mais que cette nouvelle instance ne tente pas de se substituer aux autorités académiques et/ou aux services des équivalences dont elle ne semble pas connaître le travail d'expertise. D'après les informations reçues, que ce soit du côté des autorités académiques ou du service des équivalences, aucun contact n'aurait été pris de la part de Campus Belgique avec ces deux instances et ce depuis sa mise en place.

Or, il ne faudrait pas négliger le travail effectué par les autorités académiques et le service des équivalences. Depuis de nombreuses années, ils ont acquis une certaine expertise en la matière. Les demandes d'étudiants camerounais ne sont pas un fait nouveau. Ces deux instances administratives constituent les réels acteurs de terrain. Elles connaissant bien mieux le système scolaire organisé en Fédération Wallonie-Bruxelles, la pertinence qu'à un profil ou un autre d'y entamer des études, et les possibilités ou non de délivrer une équivalence ou non au demandeur sur base du parcours scolaire effectué en comparaison avec ce qui est organisé chez nous.

Il faut savoir que le délai de traitement du côté de « Campus Belgique » est très long, cela engendre souvent des retards au niveau des complétudes de dossiers du côté du service des équivalences où les documents scolaires originaux doivent être déposés dans le dossier et doivent être conservés durant toute l'analyse de la demande d'équivalence. Nombreux étudiants ont ainsi, alors qu'ils avaient reçu une autorisation d'admission auprès d'une Université, été dans l'impossibilité de se régulariser leur inscription auprès de leur établissement dans les délais requis.

Il n'est pas à une autorité fédérale de se charger de cette expertise mais bien à l'autorité communautaire, bien mieux placée pour juger de la pertinence de la demande. Une collaboration pourrait être envisagée entre Campus Belgique et les instances communautaires, ce qui, à l'heure de la rédaction de ce rapport, n'a pas encore été envisagé.



FWB 2019-04 - Équivalences de diplômes - Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante

Considérant que la sanction du report du dossier à l'année académique suivante parce qu'un document n'a pas été remis sous la forme requise avant le 15 juillet est conséquente pour l'étudiant qui a souvent engagé des frais (inscription, logement, avion, ...);

Le Médiateur recommande de 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.

Suivi de la Recommandation

L'Administration estime avoir assoupli sa politique en termes de degré de complétude des dossiers requis au 15 juillet et permettre que les demandes incomplètes introduites dans les délais requis soient complétées par la suite, pour autant que la preuve de paiement soit présente dès l'introduction du dossier. Cependant, elle considère que le dossier doit être un minimum complet et que la seule présence de la preuve de paiement avant le 15 juillet ne peut suffire à considérer le dossier comme recevable.

Pour admettre le dossier, le Service des équivalences exige qu'il soit analysable, c'est-à-dire qu'il comporte au minimum la preuve de paiement, tel qu'imposé par la réglementation, et une copie du diplôme (ou relevé de note si le diplôme n'a pas été émis). Outre la preuve de paiement imposé par la réglementation, le Médiateur s'étonnait de l'exigence de produire avant le 15 juillet au minimum une copie du diplôme (ou du relevé de notes si le diplôme n'a pas été émis) puisque cette information n'apparaît pas précisément dans les informations sur la complétude de dossier dans les divers supports du Service des équivalences. Ce à quoi l'Administration a répondu qu'il était à noter que c'est bien l'ensemble du dossier qui doit être fourni sous la bonne forme et dans les délais requis qui constitue la règle. Le Médiateur s'étonne d'un soi-disant élan de souplesse signalé par l'Administration dans le cadre de la complétude du dossier et de ce rappel qui est aux antipodes.

Le Médiateur continue à recevoir des plaintes où deux documents ne sont pas sous la forme administrative requise et dont les élèves se voient refuser une équivalence pour l'année en cours. Puisque l'Administration considère être plus souple et accepte plus d'un document sous la mauvaise forme administrative pour autant qu'il y ait la preuve de paiement et le diplôme ou le relevé de notes (peu importe visiblement la forme) soient fournis pour que le dossier soit analysable, le Médiateur estime que **la Recommandation est dès lors partiellement rencontrée.**



FWB 2019-05 - Équivalences de diplômes - Motiver les décisions relatives à des contractions d'années

Considérant que la motivation des décisions d'équivalence où apparaissent des contractions d'années n'est toujours pas suffisamment circonstanciée afin de permettre au demandeur de mieux comprendre la décision ; **Le Médiateur recommande de motiver la décision relative à des contractions d'années.**

Suivi de la Recommandation

La problématique de la contraction des années intervient lorsque l'Administration est amenée à comparer des parcours scolaires effectués en 7 ans comme c'est le cas en Italie, au Luxembourg ou au Québec alors que les études en Fédération Wallonie-Bruxelles se déroulent en 6 ans. Le Médiateur regrettait que les décisions d'équivalence ne soient pas suffisamment circonstanciées pour permettre aux demandeurs de comprendre la décision.

L'Administration explique que la décision d'équivalence est accompagnée d'un avis d'équivalence. Celui-ci peut être émis soit préalablement à la délivrance de la décision d'équivalence, soit concomitamment à cette dernière. Il est systématiquement remis aux demandeurs. Il donne des indications aux demandeurs sur les raisons ayant amené à prendre la décision d'équivalence qui leur est in fine remise. L'Administration fait part que le requérant qui estimerait que la motivation reprise dans l'avis est insuffisante pour comprendre sa décision peut le signaler au service des équivalences qui rédigera alors une réponse circonstanciée dans laquelle les points d'incompréhension seront développés.

Le Médiateur estimait toutefois que les motivations dans ce cadre n'étaient pas suffisamment circonstanciées et ne permettaient donc pas au réclamant de comprendre le pourquoi de la décision remise. Le Médiateur souhaitait que soit effectué un effort de motivation plus adaptée. En outre, sur les avis qui lui sont encore parvenus, le Médiateur n'a pas vu d'informations relatives à une possibilité d'obtenir une motivation plus détaillée sur demande. Il serait donc opportun d'ajouter cette information aux avis concernés. Le Médiateur a donc réitéré sa demande auprès de l'Administration que la possibilité d'obtenir une réponse circonstanciée

sur demande soit indiquée sur les avis délivrés par les chargés de mission. Le Service des équivalences prend note de cette proposition et va étudier la question. **Cette Recommandation est donc partiellement rencontrée.**

Équivalences | Enseignement supérieur

*Lacunes dans les cours au programme ?
Pouvez-vous préciser ?*

Les faits

Madame T. reçoit la décision d'Equi. Sup. au sujet de son diplôme supérieur étranger en soins infirmiers (4 années d'études). Ce n'est pas l'équivalence espérée au grade spécifique de Bachelier en soins infirmiers, mais une équivalence de niveau (grade générique de Bachelier). Au-delà de la déception ressentie, Mme T. constate une erreur de transcription de sa date de naissance sur la décision. Plus fondamentalement, elle se demande comment l'avis de la Commission d'équivalence, sur base duquel est motivée la décision, peut pointer dans sa formation à l'étranger l'absence de cours de soins infirmiers et de pathologie, ainsi qu'une absence de stages de psychiatrie et de gériatrie, alors que le dossier qu'elle a déposé établi selon elle qu'elle a bien suivi de tels cours et stages. Une semaine après avoir reçu la décision, elle écrit donc à Equi. Sup. pour formuler ses griefs, mais aussi pour obtenir des renseignements sur la portée de la décision (celle-ci lui permet-elle de s'inscrire à un deuxième cycle d'enseignement supérieur ?). Enfin, elle souhaiterait obtenir copie de l'avis de la Commission d'équivalence. Sans réponse ni accusé de réception après une douzaine de jours, elle procède à un rappel de son courrier, puis, après quelques jours encore, elle saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur temporise : son service étant saisi, l'écoulement du délai de recours devant le Conseil d'Etat est désormais suspendu (pour 4 mois maximum)¹. Mme T. peut donc attendre encore quelques jours la réponse à son intervention initiale, déjà rappelée.

Mais, après un mois et demi écoulé sans que la réclamante n'ait reçu réponse d'Equi. Sup., le Médiateur l'interpelle à son tour². Reprenant les remarques de la réclamante qu'il estime pertinentes, il demande copie de la réponse qui sera réservée à celle-ci.

Equi. Sup. réagit rapidement cette fois, et annonce une très prochaine réponse à la réclamante avec copie au Médiateur.

1. En vertu de l'article 19 al. 3 des lois sur le Conseil d'Etat coordonnées le 12/01/1973.

2. On aperçoit toute l'utilité de la suspension par la saisine du Médiateur : le délai de recours en annulation (60 jours) ne suffit pas toujours à l'Administration pour renseigner l'administré sur la décision qui le concerne.

La réponse est en effet délivrée quelques jours plus tard, qui :

- délivre copie de l'avis de la Commission d'équivalence³ ;
- annonce une nouvelle décision pour corriger l'erreur de date de naissance ;
- répond à la question sur l'effet de la décision⁴ ;
- précise qu'« absence de cours de soins infirmiers et de pathologie » n'est pas absence des cours dans ces disciplines... C'est donc une partie seulement de ces cours qui fait défaut dans le cursus de Mme T.
- fait savoir que les éléments communiqués ne permettent pas de remettre en cause la décision sur le fond ;
- invite cependant la réclamante à compléter le cas échéant son dossier pour une nouvelle soumission à la Commission.

Si Mme T. comprend la nuance entre absence "de cours" et absence "des cours", il lui est cependant impossible de déterminer quelles seraient les prétendues lacunes dans ces cours (en volume ? en programme ?) et, par conséquent, de compléter son dossier afin d'établir que ces lacunes n'existent pas. Mme T. interroge directement l'Administration, mais 'Equi. Sup.' ne peut apporter de précisions, et Mme T. se sent dans une impasse.

Le Médiateur clarifie les choses : l'avis de la Commission porte sur deux éléments : 1° des lacunes dans des cours. Sur ce point, le Médiateur est d'accord avec la réclamante : rien ne permet d'identifier ces prétendues lacunes, même après demande de précisions à Equi. Sup., ce qui constitue à l'évidence un défaut de motivation de la décision. 2° le manque d'élément sur la réalisation effective des stages visés. Cet élément est mieux objectivé, et pourrait justifier à lui seul le refus d'une équivalence spécifique, ce qui rendrait inopérante une interpellation reposant sur le premier point seulement. C'est donc ce second point qu'il faut documenter en priorité, si possible.

L'issue de la médiation

Cette clarification a permis à Mme T. de recueillir auprès de son ancien établissement une information complémentaire sur ses stages. Le dossier ainsi complété a donné lieu à nouvel examen de la Commission et à une nouvelle décision d'Equi. Sup. Mme T. a reçu cette fois une équivalence au grade de Bachelier en soins infirmiers. Et ça fait toute la différence : ce grade constitue le titre professionnel qui lui permet de pratiquer le métier pour lequel elle s'est formée...

Ce dossier nous enseigne que l'avis de la Commission d'équivalence n'est pas toujours précisément motivé. Or cet avis est le plus souvent repris tel quel dans la décision de l'Administration. Interrogée, celle-ci n'est alors parfois pas en mesure d'apporter les précisions attendues au sujet de sa propre décision.

3. Présentée sous la forme d'une grille, celle-ci ne comporte pas d'information complémentaire par rapport à la relation qui en est faite sur la décision même.

4. Une équivalence de niveau d'études ne produit aucun effet académique, excepté l'accès au 1^{er} cycle des études supérieures. L'admission à des études sur la base d'études supérieures faites à l'étranger est de la compétence des établissements d'enseignement supérieur qui détermineront, dans le cadre d'une valorisation des acquis, le programme d'études auquel un étudiant est admissible, de 1^{er} ou de 2^{ème} cycle.

Mon université a détruit ses archives de plus de 10 ans. Est-il raisonnable d'exiger que je produise mon mémoire, plus ancien encore, alors que je vous en dépose le résumé en français, comme requis par ailleurs ?

Les faits

Monsieur F. demande l'équivalence de son diplôme au grade spécifique correspondant en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il ne reçoit qu'une équivalence de niveau (grade générique de Master). Motif principal : il ne peut produire son mémoire de fin d'études. Il ne s'en était pas réservé copie, et les archives de son établissement sont à présent détruites, ce qui est dûment attesté. En revanche, il a pu remettre à Equi. Sup. un résumé de ce mémoire, et compte tenu de la sanction de ses études, il estime que c'est suffisant : il n'y a aucune raison de douter qu'il ait effectivement réalisé un travail de fin d'études. Il contacte un avocat. Celui-ci saisit à son tour le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur estime que les arguments de fait et de droit sont dignes d'attention : la preuve de la destruction des archives pour la période concernée n'établit-elle pas une situation de force majeure qui permettrait de s'en remettre dans ce cas au résumé du mémoire ? Equi. Sup. est appelé soit à modifier, soit à mieux justifier sa position.

La réponse d'Equi. Sup., donnée quelques jours plus tard, est très claire :

Pour une demande d'équivalence à un grade spécifique, l'AGCF du 29 juin 2016 exige la production du mémoire (par pour une équivalence de niveau). Si la seule information de la réalisation d'un mémoire (et non la production de celui-ci) suffisait, la réglementation n'aurait imposé que la production des relevés de notes (qui mentionnent généralement le mémoire). Cependant, parmi les critères à examiner, figurent les acquis d'apprentissage ainsi que la qualité du programme. Dès lors, lorsque le mémoire fourni ne répond pas suffisamment aux exigences relatives à ce travail au sein de nos établissements d'enseignement supérieur pour le grade équivalent, l'équivalence spécifique n'est pas possible. Quelle que soit la raison de l'absence du mémoire au dossier, cette absence rend donc impossible l'examen par la Commission d'une équivalence à un grade spécifique.

Par ailleurs, le fait qu'un résumé soit demandé lorsque la langue du mémoire n'est ni le français ni l'anglais, au lieu d'une traduction complète établie par traducteur juré, ne permet pas de relativiser l'importance du mémoire dans l'évaluation de l'équivalence, mais vise à ne pas alourdir d'emblée (et peut-être inutilement) pour le demandeur les frais de procédure. Il est toujours loisible à la Commission de demander une traduction complète du travail si elle l'estime indispensable. La note de procédure prévoit d'ailleurs que «le résumé du travail de fin d'études, rédigé en français ou en anglais, doit comprendre une traduction de l'introduction du sujet et de la table des matières, une synthèse du développement du sujet, une traduction de la conclusion et de la bibliographie», parce que la Commission s'intéresse à la nature du sujet du mémoire, à son développement, à ses conclusions ainsi qu'à ses sources. Il ne suffit donc pas de pouvoir vérifier qu'un mémoire a été rédigé, mais bien de voir si ce travail correspond aux exigences en vigueur en FW-B.

L'issue de la médiation

Au vu de ces éléments, Equi. Sup. maintient la décision, conforme à celles prises dans d'autres situations similaires. Le Médiateur considère que, en dépit des circonstances et de la dureté des conséquences de la décision pour le demandeur, celle-ci est justifiée au regard de la mission confiée à la commission d'équivalence et à l'Administration, ainsi mieux expliquée relativement à l'importance du mémoire. A notre connaissance, la décision justifiée de la sorte n'a pas été entreprise devant le Conseil d'Etat.

Perspectives de changements et d'amélioration pour l'Administration et ses usagers

Dans notre rapport 2017, nous faisons état d'avancées dans l'information publiée par Equi. Sup. à destination des usagers (dont l'information de l'existence du Médiateur, déjà évoquée, ainsi qu'une version en anglais de son site internet), mais aussi de sa volonté de moderniser son fonctionnement par le développement et la production d'une application informatique pour le traitement et la consultation des dossiers d'équivalence.

La volonté d'extension d'un tel outil à d'autres services de l'AGE a nécessité une réflexion plus globale avec Etnic, qui a suspendu la réalisation concrète du projet initial, spécifique à Equi. Sup. Cependant, la livraison de la 1ère version en production devrait être effective dans quelques semaines.

Par ailleurs, d'autres projets liés à la digitalisation sont également menés, notamment dans le cadre des obligations du règlement européen 2018/1724 relatif au Single Digital Gateway¹. Ceci impliquera pour Equi. Sup. une réflexion sur ses pratiques en matière de constitution des dossiers, qui pourrait mener à des modifications, notamment réglementaires.

Enfin, l'augmentation constante du nombre de dossiers traités par Equi Sup. (qui est, depuis la publication de son site internet, de moins en moins appelé par téléphone et visité sur place), de même que la complexité de la matière et des réponses à donner aux usagers, sont d'autres motifs de réflexion sur une modification de son fonctionnement, sachant qu'aucun accroissement du cadre n'est en revanche prévue pour le moment.

1. Pour rappel, le Règlement (UE) 2018/1724 propose la mise en place d'un portail numérique unique, point d'accès central au sein de l'Union européenne. Il permet aux citoyens et entreprises européens d'accéder en ligne à des informations et des procédures ainsi qu'à des services d'assistance. Ils obtiendront ainsi plus rapidement et plus facilement les renseignements dont ils ont besoin pour résider, étudier ou travailler dans un autre État membre de l'UE. Un certain nombre de procédures nationales (et de la Fédération Wallonie-Bruxelles) devra ainsi être rendu accessible entièrement en ligne et dans la langue la plus parlée de l'UE, afin de permettre son utilisation de manière transfrontière. <https://www.passezaudigital.be/actualites/single-digital-gateway-un-access-simplifie-aux-informations-publiques-dans-lue>

AGRÉMENT DES PROFESSIONS DE SANTÉ

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des agréments des professions de santé, le Médiateur a instruit 16 dossiers pour 2019. Quatre dossiers non clôturés en 2019 ont été reportés à l'exercice 2020. Il s'agit d'un nombre de dossiers similaire à l'année 2018.

Les thématiques abordées sont semblables à celles traitées durant l'exercice précédent : pas de nouvelles de la demande d'enregistrement en tant qu'aide-soignante, de la demande d'agrément soins infirmiers, de l'agrément en tant que podologue, ou encore de la demande de conformité UE, problème de délai de traitement de la demande et d'accessibilité du service, des demandes de révision de dossiers, des contestations quant à la complétude du dossier et à la forme administrative demandée par le service administratif, des problèmes avec le plan de stage remis. A cela s'ajoutent des réclamations pour non prise en compte du dépôt du dossier, des erreurs dans la décision émise.

L'agrément certifie que la formation suivie donne accès à la profession et que le titre reçu peut être porté. L'agrément offre donc un cadre légal qui protège le titre professionnel et garantit aux patients des services professionnels de qualité.

Aussi, dans notre pays, nombreuses professions exigeant une formation universitaire (médecins, dentistes, orthodontistes, pharmaciens hospitaliers, kinésithérapeutes, etc.) ou non-universitaire (aides-soignants, infirmiers, sages-femmes, diététiciens, ergothérapeutes, logopèdes, technologues en imagerie médicale, technologues de laboratoire médical, podologues, etc.) doivent obtenir un agrément pour exercer leur profession.

L'octroi de cet agrément est une compétence attribuée à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ainsi, des experts réunis en Commission vérifient que chaque prestataire de soins répond bien aux critères légaux liés à sa profession et se prononcent en faveur ou non de l'octroi de l'agrément. Chaque profession et/ou spécialité dispose de sa propre Commission d'agrément.

La Direction des agréments des prestataires de soins de santé est également en charge de la reconnaissance professionnelle des acteurs du secteur de la santé ayant obtenu leur diplôme dans un autre état membre de l'Union européenne. Cette demande de reconnaissance est examinée au sein du service et, le cas échéant, soumise à la Commission d'agrément compétente. Cette reconnaissance professionnelle ne concerne néanmoins que les diplômés européens.

Les titulaires d'un diplôme extra-européen devront, quant à eux, introduire une demande auprès du service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes de l'enseignement supérieur ou du service des équivalences de l'enseignement obligatoire en vue de l'obtention d'une équivalence de diplôme.

Une erreur s'est glissée dans mon plan de stage, j'ai tenté en vain de joindre l'Administration pour une rectification. Dois-je introduire une nouvelle demande auprès de celle-ci ?

Les faits

M. M. est Médecin Assistant Clinicien Candidat (MACCS) en anesthésie-réanimation aux Cliniques Universitaires de Saint-Luc. Il constate une erreur de transcription dans le plan de stage qu'il a adressé à l'Administration. Il tente de joindre celle-ci par téléphone et par mail, sans succès. Il a peur que cette erreur le pénalise pour la suite de son parcours. En effet, il n'a pas renseigné le bon lieu de stage. Il ne sait donc pas si suite à son mail resté sans réponse, l'Administration effectuera la modification ou s'il doit effectuer une nouvelle demande.

L'intervention du Médiateur

M. M. interroge le Médiateur. Le Médiateur interpelle l'Administration. Après vérification, le service des agréments confirme avoir reçu le courriel de l'intéressé et qu'il est inutile d'introduire une nouvelle demande. La modification est donc effectuée par l'Administration qui notifie le bon hôpital.

L'issue de la médiation

Le service agrément annonce au Médiateur qu'il envoie à M. M. un courrier pour le rassurer que son plan de stage est approuvé et qu'aucune autre démarche ne doit être effectuée.

Je viens de terminer mes études de logopédie et je dois reprendre la patientèle d'un confrère, or je n'ai toujours pas reçu mon agrément

Les faits

Le 7 septembre 2019, Mme W. termine ses études de logopédie. Elle introduit directement une demande d'agrément car le 1er octobre 2019, elle doit être en possession de son agrément pour reprendre la patientèle d'un confrère. Mi-septembre, lors des contacts avec l'Administration, cette dernière mentionne que le dossier est incomplet. Mme W. conteste car elle prétend que ce qui lui est réclamé faisait partie intégrante de son dossier initial. Elle complète malgré tout son dossier afin de ne pas perdre de temps. Malgré ses divers contacts avec l'Administration et sa complétude de dossier à la mi-septembre, le 30 septembre, elle n'a toujours pas obtenu son agrément. Très inquiète, elle contacte le Médiateur car elle doit commencer à travailler le lendemain.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration. Celle-ci informe que l'agrément a été octroyé à Mme W. et que celui-ci débute à la date du 17 septembre 2019.

L'issue de la médiation

Ainsi, le document relatif à cet agrément lui est adressé par email en date du 02 octobre 2019. L'agrément ayant débuté en date du 17 septembre, Mme W. était donc en règle pour reprendre les consultations en date du 1^{er} octobre. Néanmoins, celle-ci n'ayant pas été tenue au courant, elle a perdu deux journées de consultations.

Ma valorisation d'acquis concerne une filière que je n'ai jamais entreprise

Les faits

Mme F. effectue une demande de valorisation des acquis auprès de la Direction des Agréments des Professions de Santé et ne comprend pas la décision reçue.

En effet, elle dit être assistante en médecine générale et antérieurement assistante en médecine d'urgence. Elle explique avoir effectué une année de formation de médecine d'urgence (composée de 3 mois de gériatrie, 3 mois de gastroentérologie et 6 mois d'urgences). Elle explique que son année a été validée par la Commission d'agrément de médecine d'urgences.

Elle introduit alors une demande pour que cette année soit revalorisée comme une année de médecine générale. Or, la décision reçue évoque une valorisation d'une formation de 6 mois en chirurgie plastique. Elle tente de joindre le service concerné en vain, elle saisit donc le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Face à l'incohérence de la décision émise, le Médiateur interpelle l'Administration pour signaler l'erreur commise.

L'issue de la médiation

L'Administration vérifie le dossier de Mme F. et confirme qu'il s'agit d'une erreur dans la rédaction de la décision. Une nouvelle décision lui a donc été transmise, accordant la revalorisation demandée.

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des allocations d'études, le Médiateur a instruit 596 dossiers durant l'exercice 2019, soit une augmentation de près de 20 % par rapport à 2018 (488 dossiers).

Il convient de préciser que l'intervention du Médiateur concerne deux campagnes d'allocations d'études différentes. En effet, dans une année civile, les réclamations peuvent porter sur la campagne d'allocations d'études 2018-2019 ou 2019-2020 puisque ces campagnes correspondent aux années scolaires/académiques. Or, les règles applicables peuvent considérablement varier, ce qui a été le cas durant cet exercice en raison d'une nouvelle modification de la réglementation et de l'arrêté du 12 avril 2019 fixant la condition peu aisée des candidats à l'allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études. Cet arrêté est applicable depuis l'année scolaire/académique 2019-2020.

Le délai de traitement des dossiers, la motivation des décisions et l'accessibilité de l'Administration demeurent des motifs de saisine les plus fréquemment invoqués. Notons que le problème de complétude de dossiers ainsi que de remboursement tardif pour non finançabilité ont fait l'objet d'un certain nombre de réclamations.

A. Motivation des décisions

Chaque année, le Médiateur recommande à l'Administration de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin de répondre aux exigences de motivation formelle. Si des améliorations ont été apportées, les formules restent trop souvent encore stéréotypées et consistent par exemple en des pavés reprenant plusieurs motifs de refus sans identifier la condition qui n'est pas remplie en l'espèce. Tel est particulièrement le cas pour les demandeurs étrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne pour lesquels plusieurs conditions cumulatives doivent être remplies. Le problème de motivation des décisions en cas d'études poursuivies à l'étranger est lui aussi récurrent et a été abordé lors du rapport 2018.

Notons que la réponse reçue en cas de réclamation est particulièrement préoccupante dans la mesure

où elle se contente de confirmer que le dossier a été correctement traité et ne fait que répéter le motif de refus initial sans répondre aux arguments soulevés par le demandeur. Ceci lui donne alors le sentiment que sa contestation n'a pas été instruite et donc de l'inefficacité de la procédure de recours.

Le cas repris ci-dessous et ayant engendré une trentaine de réclamations identiques illustre le défaut de motivation rappelé chaque année par le Médiateur.

« *Nous ne savons pas quelles dispositions appliquer* »

Les faits

Mme T. reçoit une notification de refus de bourse d'études au motif qu'il n'est pas possible de déterminer quelles dispositions lui seraient applicables. La réclamation introduite ne permet pas d'obtenir une reconsidération du dossier et elle apprend que la réglementation en vigueur ne prévoit aucune disposition pour distinguer ses revenus de ceux de son conjoint ou cohabitant légal.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès de l'Administration dans la mesure où sa situation est inchangée et qu'elle a toujours bénéficié d'une bourse d'études. Les revenus du ménage sont par ailleurs inférieurs au plafond fixé au regard de 0 personne à charge et consistent en des allocations de chômage perçues par son époux, Mme T n'ayant aucun revenu.

Le Médiateur se demande ce qui empêche l'Administration de calculer le droit à l'allocation de l'intéressée car si les revenus du candidat à l'allocation d'études sont exclus du calcul, tel était déjà le cas précédemment et l'Administration est par ailleurs ici en présence d'éléments factuels permettant de distinguer les revenus du demandeur de ceux de son conjoint.

L'issue de la médiation

L'Administration répondra au Médiateur que dans l'état actuel de la réglementation (et donc du nouvel arrêté du 12 avril 2019) elle ne peut établir le montant des revenus de l'étudiant-e qui dispose d'un avertissement-extrait de rôle commun avec son conjoint ou cohabitant, ces données authentiques ne pouvant être en effet modifiées par l'Administration. Après avoir signalé ce problème au Cabinet, celui-ci donnera pour consigne à l'Administration de traiter les dossiers. Aussi, la trentaine de dossiers déposée à ce sujet chez le Médiateur a trouvé une issue favorable.

Pour ces raisons, la Recommandation émise depuis plusieurs années est maintenue :



FWB 2019-06 - Allocations d'études - Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle

Considérant la loi du 29 juillet 1991 qui soumet à l'obligation de motivation formelle « tout acte juridique unilatéral de portée individuelle émanant d'une autorité administrative et qui a pour but de produire des effets juridiques à l'égard d'un ou de plusieurs administrés ou d'une autre autorité administrative ;

Considérant le défaut de motivation dont sont empreintes les décisions de l'Administration telles qu'actuellement notifiées au réclamant, lesquelles ne permettent pas à l'administré d'en apprécier le bien-fondé et de juger de l'opportunité d'introduire un recours ;

Le Médiateur recommande à l'Administration et au Ministre de l'Enseignement supérieur de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin qu'elle ne soit plus empreinte de formules stéréotypées et qu'elle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision.

Suivi de la Recommandation

Le Médiateur considère que **cette Recommandation reste toujours d'actualité.**

B. Réforme des textes

Depuis la campagne d'allocations d'études 2016-2017, les règles en matière de bourse font régulièrement l'objet de modifications, la dernière en date étant intervenue par le biais de deux arrêtés du 12 avril 2019, l'un fixant la condition peu aisée des candidats à l'allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études, le second fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études ainsi que les conditions de leur octroi. Ces deux arrêtés sont entrés en vigueur dès la campagne 2019-2020 et présentent les avantages suivants :

- un élargissement des cas de changement de situation ;
- un élargissement de la période durant laquelle les changements de situation doivent avoir lieu ;
- la suppression du seul minimal de revenus comme critère excluant ;
- la fixation du 31 janvier comme date limite pour les demandes tardives ;
- la suppression du critère de la limite d'âge ;
- la possibilité pour l'étudiant qui étudie à l'étranger, dans un établissement plus proche de son domicile que l'établissement de la FWB ayant une finalité comparable, de bénéficier du mécanisme des allocations d'études.

Ainsi, plusieurs Recommandations émises précédemment par le Médiateur ont été suivies. Néanmoins, certaines règles ont été considérablement modifiées notamment quant au statut de l'étudiant, à la comptabilisation des revenus et l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique arrêtée au jour de l'introduction du dossier. La conséquence de ces nouvelles dispositions étant de priver de cette aide financière précieuse des personnes qui en ont toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'est pas améliorée. Ces points méritent dès lors que l'on s'y attarde.

L'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction du dossier

La prise en considération de la composition de ménage fixée au 1^{er} juillet et l'impossibilité de tenir compte d'une modification postérieure de celle-ci a fait l'objet d'un chapitre dans le précédent rapport.

En effet, l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 21 septembre 2016 tel que modifié le 30 août 2017 et pour rappel encore en vigueur pour la campagne 2018-2019, permet dans un certain nombre de cas de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsqu'il y a eu une modification de la composition de ménage entre le 1^{er} juillet de l'année scolaire/académique concernée et l'introduction de la demande. Ceci n'est toutefois pas possible lorsque la modification de la composition de ménage survient postérieurement à l'introduction de la demande. Cette situation peut en effet engendrer un refus d'octroi d'allocations d'études pour dépassement des revenus ou même un classement sans suite pour incomplétude lorsque la personne qui a quitté le ménage refuse de communiquer son avertissement-extrait de rôle.

Vu le nombre de dossiers reçus en la matière, le Médiateur est intervenu auprès de la DAPE et du

Ministre Marcourt alors en charge des Allocations d'études, lequel l'a informé que cette disposition serait revue et qu'un changement de situation dans le ménage pourra être pris en considération s'il se produit au plus tard au 31 décembre de l'année pour laquelle la demande est introduite et non plus uniquement entre le 1^{er} juillet et l'introduction du dossier.

Cette disposition a bien été revue suite à l'arrêté du 12 avril 2019 « condition peu aisée » mais pas dans le sens annoncé par le Ministre. En effet, la réglementation exige désormais une composition de ménage établie en Belgique arrêtée à la date d'introduction de la demande. La raison avancée par l'Administration réside dans le fait que ce document n'existe pas en tant que tel dans d'autres pays. Pourtant, force est toutefois de constater qu'un document équivalent a toujours pu être délivré par les autorités compétentes en la matière (il s'agit principalement de Mairies en France) et a permis de compléter le dossier.

Cette exigence prive du droit à l'allocation d'études des demandeurs qui en ont toujours bénéficié et particulièrement les élèves/étudiants belges frontaliers, pour lesquels aucune condition de domicile en Belgique ni même de résidence n'est exigée. Ceci pénalise également les demandeurs qui ont rapidement introduit leur dossier alors que les démarches pour se domicilier en Belgique n'avaient pas encore été finalisées. Or, l'Administration conseille aux citoyens d'introduire la demande le plus rapidement possible vu l'ordre chronologique de traitement des dossiers. Empêcher l'allocataire de compléter son dossier a posteriori et de produire une composition de ménage établie ultérieurement à l'introduction de son dossier, s'avère disproportionnée.

Qui plus est, la modification de la composition de ménage (sauf en cas de naissance ou d'adoption) ne fait plus partie des situations de changement permettant d'octroyer une allocation d'études forfaitaire alors que cette modification peut entraîner une diminution importante des revenus et devrait être prise en considération.

Sur base de ce qui précède, plusieurs échanges ont eu lieu avec le Cabinet de Madame la Ministre GLATIGNY qui n'a pas souhaité se positionner en la matière mais qui a informé le Médiateur que son souhait était de revoir l'ensemble des dispositions parfois contradictoires ou difficilement conciliables dans les différents textes d'ordre légal, décrétoire et réglementaire qui régissent la matière des allocations d'études. Un groupe de travail a été mis sur pied mais une modification de la réglementation ne semble pas être à l'ordre du jour et n'interviendrait pas avant la campagne 2021-2022 alors qu'il s'agit d'un effet pervers de la réglementation qu'il convient de corriger rapidement.

Cette situation conduit le Médiateur à formuler la Recommandation suivante :



FWB 2019-07 - Allocations d'études - Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande

Considérant l'arrêté du 12 avril 2019 « condition peu aisée » qui prive désormais de la bourse des élèves/étudiants n'ayant pas de composition de ménage en Belgique ou pas encore au jour de l'introduction du dossier ;

Considérant que l'exigence de domicile en Belgique n'existe pas pour les demandeurs belges et que seule cette résidence est requise pour les ressortissants de l'Union Européenne ;

Considérant que l'obligation de remettre un tel document réside dans le fait qu'il n'existe pas dans les autres

pays, et que ceci est démenti par les attestations émises par les pays étrangers à la demande des allocataires ;

Considérant que cela préjudicie également les demandeurs qui ont rapidement introduit leur dossier alors que les démarches pour se domicilier en Belgique étaient alors en cours et que la possibilité de compléter a posteriori leur est refusée alors qu'ils ont bien une composition de ménage belge au moment de l'instruction du dossier ;

Considérant par ailleurs le conseil qui est donné par l'Administration d'introduire la demande le plus rapidement possible vu l'ordre chronologique de traitement des dossiers ;

Considérant que cette situation aboutit également à priver de l'allocation les demandeurs qui poursuivent leurs études à l'étranger ;

Le Médiateur recommande d'assouplir cette exigence et d'accepter une composition de ménage indépendamment du pays d'où elle provient. Le Médiateur recommande également de rajouter à l'article 10 de l'arrêté du 12 avril 2019, la modification de la composition de ménage parmi les situations de changement permettant d'octroyer une allocation d'études forfaitaire comme cela lui avait été précédemment annoncé.

Détermination du statut de l'étudiant et comptabilisation des revenus

Pour pallier les difficultés rencontrées précédemment et par la même, les erreurs commises par les demandeurs lorsqu'ils remplissaient leur formulaire de bourse, l'arrêté du 12 avril 2019 « condition peu aisée » prévoit désormais que c'est l'Administration qui détermine le statut de l'étudiant et donc s'il est « pourvoyant seul » ou à la charge d'une ou plusieurs autres personnes.

Aussi, lorsque les seules ressources pouvant être prises en compte sont celles du candidat et qu'il dispose de revenus attestés par un avertissement-extrait de rôle (des revenus de l'année 2017 ou 2018 pour la campagne d'allocation 2019-2020), le candidat est réputé pourvoir seul à son entretien et les ressources prises en considération sont ses ressources propres. Toutefois, lorsque l'ensemble des ressources du candidat qui pourvoit seul à son entretien est inférieur à la moitié des seuils minimum fixés, l'Administration vérifie avec le candidat s'il ne peut mentionner d'autres revenus. Si l'ensemble des ressources reste inférieur à la moitié des montants plancher, et qu'il n'a pas été possible d'identifier la (les) personne(s) qui contribue(nt) à l'entretien du candidat, les ressources prises en considération sont celles de(s) personne(s) qui déclarai(en)t le candidat fiscalement à charge et qui figurent sur l'avertissement-extrait de rôle délivré par l'Administration des Contributions directes (revenus de l'année 2017, exercice fiscal 2018). Après contrôle de l'Administration, si les ressources de ces personnes n'ont pu être identifiées, les ressources prises en compte sont les ressources propres de l'étudiant .

Cette nouvelle disposition entraîne deux constats. Tout d'abord, l'on retrouve les seuils minimums de revenus tant critiqués depuis qu'ils ont été insérés dans la réglementation. Ceux-ci n'excluent toutefois plus le candidat à l'allocation d'études mais font que d'autres ressources doivent être recherchées dans l'hypothèse où celles du demandeur sont inférieures à la moitié des montants plancher.

Ceci a pour conséquence que bien que vivant seul et ayant des revenus, la réglementation ne tient pas compte de la situation actuelle du demandeur s'il n'a pas suffisamment de revenus et comptabilise ceux des personnes qui le reprenaient fiscalement à charge deux ans en arrière. En cas de revenus supérieurs au plafond fixé selon le nombre de personnes à charge, le demandeur sera alors privé de l'allocation alors qu'il vit seul et n'a que peu de revenus. Il comprend dès lors difficilement le refus qui lui est notifié et pourquoi sa situation actuelle ne détermine pas son droit à l'allocation d'études.

Dans un même ordre d'idée, le demandeur qui bénéficie d'un revenu d'intégration sociale du CPAS

n'aura plus droit au forfait CPAS si d'autres personnes vivant sous le même toit, ont des ressources alors qu'auparavant ce forfait lui était accordé. Ainsi, l'étudiant orphelin bénéficiaire du RIS et qui a été recueilli par une ancienne enseignante ou celui qui est hébergé par un ami et également bénéficiaire de cette aide sociale du CPAS, n'aura plus droit à l'allocation d'études suite aux nouvelles règles.

Les modifications fréquentes de la réglementation en la matière avec des conditions qui peuvent être considérablement différentes d'une année à l'autre mettent à mal les principes de sécurité juridique et de confiance légitime.

C. Complétude de dossiers

L'article 1^{er} de l'AGCF du 21 septembre 2016, modifié les 30 août 2017 et 12 avril 2019 prévoit que les ressources comptabilisées sont :

- « 1° les revenus nets imposables globalement, majorés des revenus imposables distinctement, de l'ensemble des membres repris sur la composition de ménage ;
- 2° les allocations et/ou d'intégration et les revenus de remplacement et/ou d'intégration perçus par les membres repris sur la composition de ménage, à l'exception des allocations familiales et des allocations d'études; [remplacé par A.Gt 30-80-2017 ; modifié par A.Gt 12-04-2019]
- 3° les revenus issus d'une organisation internationale exonérés d'impôts perçus par les membres repris sur la composition de ménage.

Les revenus non imposés en Belgique sont pris en considération et établis par toutes voies de droit ».

Un nombre plus important de réclamations a été introduit cette année au sujet de classement sans suite de dossiers pour incomplétude. Il s'agit, selon les dossiers, de revenus obtenus à l'étranger sans qu'un avertissement-extrait de rôle puisse être communiqué, de revenus perçus en Belgique mais exonérés d'impôts, d'absence de revenus et en l'espèce de personnes étrangères non soumises à l'impôt des personnes physiques pour l'année considérée, de revenus ne pouvant être communiqués suite à la modification de la composition de ménage et du refus de la personne ayant quitté le ménage de les transmettre,...

Les exemples repris ci-dessous parmi tant d'autres illustrent ce problème.

« Nous ne pouvons comptabiliser vos fiches de salaire »

Les faits

M. B. introduit une demande d'allocations d'études supérieures pour la campagne 2018-2019. Celle-ci est refusée en raison d'une insuffisance de revenus, les seuils minimum de revenus comme critère excluant étant encore d'application durant cette campagne.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès de l'Administration dans la mesure où Mme G, la maman de l'intéressé, dispose de revenus pour l'année considérée même si l'avertissement-extrait de rôle de référence (revenus de l'année 2016, exercice fiscal 2017) mentionne 0 euros de revenus. En effet, Mme G perçoit une rémunération de l'Université de Namur suite aux recherches qu'elle mène dans le cadre d'une convention post-doctorat. Les revenus perçus

durant 9 mois en 2016 permettent dès lors d'atteindre le seuil minimum de revenus et donc d'octroyer une allocation d'études à son fils.

L'issue de la médiation

Si l'Administration répond dans un premier temps que le dossier sera reconsidéré sur base de ces nouveaux éléments, force est de constater que le refus pour revenus insuffisants est maintenu sauf si un AER rectifié mentionnant les rémunérations dont il est question est établi par le SPF Finances. Or, cette bourse est exonérée d'impôts au titre de subside et la réglementation prévoit que « les revenus non imposés en Belgique sont pris en considération et établis par toutes voies de droit ». L'AER de référence ne peut dès lors pas être rectifié.

Ce dossier ne pourra, lui non plus, pas être revu dans le cadre de la médiation, l'Administration considérant que cette dernière phrase vise uniquement les revenus des allocataires qui ont travaillé à l'étranger. Le refus sera alors maintenu pour revenus trop bas alors que Mme G a perçu plus de 20 000 euros en 2016 dans le cadre de ses recherches au sein de l'Université de Namur.

Le Médiateur regrette de cette interprétation restrictive de la réglementation. Même si les seuils minimum en tant que critères excluant ont été supprimés, le problème de comptabilisation des revenus subsiste et une clarification se doit d'être opérée.

Ce dossier est pendant devant le Conseil d'appel au moment de la rédaction du Rapport.

« Sans ce document, votre dossier est définitivement classé sans suite ! »

Les faits

Monsieur N., originaire d'Arménie, vit en Belgique avec sa famille depuis plus de 10 ans et introduit une demande d'allocations d'études supérieures pour la campagne 2019-2020. Celle-ci est classée sans suite pour incomplétude au motif que les parents de l'intéressé n'ont pas d'avertissement-extrait de rôle des revenus de l'année 2017, exercice d'imposition 2018.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès de l'Administration dans la mesure où Monsieur N. a transmis un document officiel du SPF Finances attestant que ses parents sont considérés comme non-résidents pour les revenus de l'année 2017 et qu'aucun avertissement-extrait de rôle n'a donc été émis étant donné qu'ils ne possèdent pas de revenus imposables en Belgique.

L'issue de la médiation

L'Administration maintiendra son refus en l'absence d'un tel document fiscal alors que celui-ci ne peut être communiqué, comme en atteste le SPF Finances. Or, cette famille dispose de revenus officiels en 2019, 2020 et Monsieur N. a perçu précédemment une aide du CPAS. Ce problème n'étant pas isolé, il a été relayé auprès du Cabinet de la Ministre de l'Enseignement supérieur et le Médiateur regrette qu'une solution n'ait pu être trouvée.

La situation des demandeurs étrangers non présents sur le sol belge durant l'année de fixation des revenus et pour lesquels un AER ne peut être communiqué pose aussi question. En effet, après avoir lui-même effectué des démarches auprès du Médiateur compétent dans le pays d'origine du demandeur, le Médiateur a constaté l'impossibilité d'obtenir un tel document et regrette que l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne tienne pas compte des spécificités propres à chaque pays.

Ce second cas conduit le Médiateur à formuler la Recommandation suivante :



FWB 2019-08 - Allocations d'études - Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus

Considérant l'impossibilité dans le chef des demandeurs étrangers de produire un avertissement-extrait de rôle soit parce qu'ils n'étaient pas présents sur le territoire belge durant l'année de fixation de revenus soit parce qu'ils n'étaient pas assujettis à l'impôt des résidents ;

Considérant qu'ils ne peuvent être tenus pour responsables de cette situation et qu'ils ont apporté soit la preuve de l'absence d'AER par le biais d'une attestation du SFP Finances soit une preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER ;

Considérant que la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles requiert l'AER des revenus délivré par l'Administration des Contributions directes relatif à la pénultième année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée. Si ce revenu n'est pas connu à l'expiration du délai fixé pour l'introduction des demandes, il est tenu compte de ceux de l'antépénultième année précédant l'année scolaire ou académique envisagée ;

Considérant que ce document ne peut être communiqué en l'espèce qu'il s'agisse de la pénultième année ou l'antépénultième ;

Le Médiateur recommande qu'en cas d'absence justifiée d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus, une allocation de type forfaitaire soit alors octroyée pour autant que toutes les conditions soient réunies.

Enfin, en cas de garde alternée, compléter son dossier peut s'avérer impossible lorsque l'autre parent refuse de communiquer son avertissement-extrait de rôle.

En effet, lorsque les personnes qui pourvoient à l'entretien du candidat en sont fiscalement proportionnellement responsables, il est prévu que les ressources des ménages auxquels il appartient sont prises en compte dans cette même proportion. La proportion de la responsabilité fiscale du candidat est attestée par décision judiciaire ou par convention enregistrée. En cas d'absence de ces documents, la proportion est définie par défaut à part égale.

Lorsque l'Administration constate sur l'avertissement-extrait de rôle qu'il y a un partage de la charge fiscale (codes fiscaux 1034/1036), celle-ci demande au parent (ou à l'étudiant) qui a introduit la demande, de produire la composition de ménage et l'avertissement-extrait de rôle de l'autre parent avec lequel il y a une garde alternée. Or, il est fréquent que ce dernier refuse de transmettre ce document à son ex compagnon(e)/conjoint(e) pour des raisons d'ordre privé vis-à-vis desquelles le Médiateur n'a pas à se prononcer. Cependant, aucune démarche n'est effectuée par l'Administration directement auprès de cette autre personne et le dossier est classé sans suite à défaut d'être complété.

Dans l'intérêt de l'élève/étudiant et en respectant bien entendu les données à caractère personnel, le

Médiateur invite l'Administration et le Cabinet à réfléchir quant à une procédure de collecte de ces données au lieu de laisser le poids de cette démarche à celui qui a introduit la demande.

D. Remboursement de bourse et finançabilité

L'AGCF du 21 septembre 2016 « condition peu aisée » a mis fin à la condition de réussite académique pour percevoir son allocation d'études. Le paysage de l'enseignement supérieur ayant profondément changé, il fallait adapter la réglementation afin de la rendre plus cohérente par rapport aux modifications issues du décret paysage. Le critère de finançabilité de l'étudiant a été établi, conformément au décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études.

Aussi, l'étudiant pourra prétendre à une allocation d'études pour autant qu'il soit bien finançable. Or, la finançabilité est une condition qui est contrôlée a posteriori par les Délégués et Commissaires au Gouvernement près des Hautes Ecoles et Universités. Une bourse pourra alors faire l'objet d'une demande de remboursement lorsque l'Administration aura reçu des Délégués et Commissaires les listes des étudiants non finançables établies suite au contrôle opéré.

Courant 2019, de nombreuses demandes de remboursement de bourses pour non finançabilité ont été adressées aux étudiants ne comprenant pas pourquoi une bourse leur avait été octroyée pour finalement en exiger le remboursement en raison de leur caractère non finançable. Plusieurs réclamations ont été déposées auprès du Médiateur.

Cette situation a été relayée dans la presse et le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a décidé d'abandonner le recouvrement des bourses indûment perçues pour cause de non finançabilité pour tous les étudiants concernés, et donc pour les années académiques 2016-2017 à 2019-2020. Les étudiants ayant déjà remboursé en tout ou partie doivent récupérer les sommes reversées. Madame la Ministre GLATIGNY a par ailleurs annoncé la révision du système et l'abandon du critère de finançabilité.

Il convient de préciser que le bénéfice de la bourse est définitivement acquis pour autant que le remboursement ne soit pas exigé dans les 5 ans à la date de son octroi. L'Administration pouvait donc encore légalement exiger ce remboursement.

Les lettres annonçant l'établissement d'un contentieux contenaient par ailleurs des informations erronées et incomplètes au sujet des voies de recours. En effet, il y était indiqué qu'un recours était possible auprès du Conseil d'État alors que c'est le Conseil d'appel qui est compétent en la matière. Par ailleurs, le recours au Médiateur et la suspension devaient être mentionnés.

La compétence du Conseil d'État est exclue quand un autre recours est ouvert. En l'espèce, l'article 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant pour la Communauté française les allocations d'études prévoit que l'étudiant peut introduire un recours auprès du Conseil d'appel des allocations d'études contre une décision de l'Exécutif rapportant, en application de l'article 10, alinéa 1^{er}, une décision ayant accordé une allocation, ou contre une décision du fonctionnaire du Service des allocations d'études qui a rejeté une réclamation introduite en application de l'article 14.

Qui plus est, une décision du Conseil d'appel n'est pas susceptible d'un recours en annulation mais uniquement en cassation administrative : « Le législateur a voulu que le Conseil d'appel, visé aux articles 15 et 16 du décret réglant, pour la Communauté française, les allocations d'études, coordonné le 7 novembre 1983, soit compétent tant pour les recours dirigés contre une décision rapportant une décision ayant accordé une allocation, que pour ceux visant une décision rejetant la réclamation introduite contre une décision refusant la demande d'allocation, en tout ou en partie. Le Conseil d'appel des allocations d'études est sans conteste une juridiction, instituée et voulue comme telle, de manière certaine, par le législateur. En conséquence, une décision de ce Conseil n'est pas susceptible d'un recours en annulation tel que prévu à l'article 14, § 1^{er}, des lois coordonnées sur le Conseil d'État. La requête est irrecevable » (Arrêt n°232.463 du 6 octobre 2015).

L'Administration a confondu la contestation de la non finançabilité, décision des Délégués et Commissaires, qui peut faire l'objet d'un recours en annulation auprès du Conseil d'Etat dans les 60 jours à dater de la notification (et donc en l'espèce en fin d'année académique 2017-2018), et la demande de remboursement qui intervient bien plus tard et qui est quant à elle à contester auprès du Conseil d'appel dans les 30 jours avec suspension de ce délai en cas de saisine du Médiateur.

E. Règlement collectif de dettes et diminution des revenus

L'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 « condition peu aisée » permet dans l'intérêt du candidat de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsque l'un des membres de la composition de ménage dont les ressources sont prises en compte fait l'objet d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes.

Toutefois, cette même disposition exige que cette situation se soit produite entre le 1^{er} janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée. Autrement dit et pour la campagne d'allocations d'études 2019-2020 pour lequel le Médiateur a été saisi, cette diminution de revenus doit intervenir entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 décembre 2019.

Or, cette fourchette de période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur à 2018 et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage.

Interpellée à plusieurs reprises, la Direction des Allocations et Prêts d'Études s'en est tenue à une stricte application de la réglementation sans tenir du compte du fait que si les revenus de référence dépassent certes les plafonds fixés au regard du nombre de personnes à charge, ces mêmes revenus sont chaque mois diminués du fait du règlement collectif de dettes (ou médiation) et sont en réalité inférieurs aux plafonds fixés, preuves à l'appui.

Vu l'impossibilité d'obtenir une reconsidération de ces dossiers à l'issue de la médiation, le Médiateur a dû renvoyer ces personnes vers le Conseil d'appel mais est également intervenu auprès de Madame la Ministre GLATIGNY afin qu'une solution puisse être trouvée dans des délais plus rapides que ceux du Conseil d'appel.

Madame la Ministre est consciente que le surendettement touche actuellement un grand nombre de personnes et requiert une attention particulière de sa part. Cette problématique fait l'objet d'une réflexion au sein de son Cabinet en vue d'adapter les dispositions réglementaires aux réalités socio-économiques des demandeurs.

Sur base de ce qui précède et dans la mesure où aucune solution n'a pu être trouvée, le Médiateur formule la Recommandation suivante :



FWB 2019-09 - Allocations d'études - Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés

Considérant l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 « condition peu aisée » permet dans l'intérêt du candidat de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsque l'un des membres de la composition de ménage dont les ressources sont prises en compte fait l'objet d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes ;

Considérant que cette même disposition exige que les cas de changement de situation se soient produits entre le 1^{er} janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée ;

Considérant que cette fourchette de période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage ;

Considérant que la condition de ces personnes n'est certainement pas plus aisée que celle des personnes dont le règlement collectif de dettes (ou de médiation) répond à la condition de délai fixée qu'il en ressort dès lors une différence de traitement difficilement justifiable.

Le Médiateur recommande l'octroi d'une allocation d'études forfaitaire à partir du moment où il est établi que les revenus de référence et a fortiori les revenus actuels sont bien en deçà des plafonds maximum après prélèvement dû au règlement collectif de dettes.

F. Revenu cadastral et revente du bien

Lors du Rapport annuel d'activités relatif à l'année 2015, le Médiateur a recommandé d'adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle. La Recommandation alors formulée était la suivante :



FWB 2019-10 - Allocations d'études - Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle

Considérant l'article 1^{er}bis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;

Considérant que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autre que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;

Considérant que la réglementation ne tient pas compte de la revente de ce même bien entre le moment où il apparaît sur l'avertissement-extrait de rôle de référence et celui où la demande est introduite ;

Considérant que cette lacune de la réglementation conduit à priver le demandeur d'une allocation alors qu'il n'est plus propriétaire que d'un seul bien qu'il occupe le jour où il demande une aide financière à l'Administration ;

Le Médiateur recommande d'adapter la réglementation de manière à tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été suivie suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30 août 2017 et une allocation d'études forfaitaire a pu être accordée en cas de vente ou d'héritage du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle. Néanmoins, l'article 10 °8 de l'arrêté précité prévoyait deux dates différentes pour la survenance d'un seul et même événement.

L'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 entré en vigueur pour la campagne d'allocations d'études en cours, a remédié au problème de dates et prévoit l'octroi du forfait en cas de vente ou héritage du bien immobilier visé à l'article 5 entre le 1^{er} janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée.

Plusieurs personnes ayant sollicité le Médiateur ont bénéficié d'une révision favorable en apportant la preuve de la vente ou héritage. Fin 2019, la Direction des Allocations et Prêts a toutefois refusé de revoir ces dossiers au motif du revenu cadastral en invoquant un problème dans la rédaction du nouveau texte : le forfait reste possible uniquement si le revenu cadastral ne dépasse pas le plafond (comme pour les autres forfaits sauf décès, séparation et divorce).

Si l'article 10 °9 vise bien la situation précitée, la fin de cette disposition rend désormais son application impossible. En effet, celle-ci prévoit que « ... Sauf en cas de décès, de divorce ou de séparation, aucune allocation forfaitaire telle que visée au présent article n'est octroyée lorsque l'ensemble des ressources du ménage pour l'année civile visée à l'article 8 du présent arrêté sont supérieurs à 150 p.c. du plafond admissible fixé à l'article 2 ou lorsque l'article 5 est d'application ».

Or, si le revenu cadastral du bien vendu ou hérité avait été inférieur à ce montant, il n'y aurait pas eu de refus en application de l'article 5 et le forfait pour revente du bien ou héritage n'aurait pas été sollicité en l'espèce. Madame la Ministre GLATIGNY a elle-même constaté cette incohérence réglementaire et a informé le Médiateur que son intention était ici aussi de revoir les textes parfois contradictoires ou difficilement conciliables. C'est dans ce cadre que les forfaits dont celui relatif à la vente et l'héritage seront examinés pour adaptation éventuelle, tenant compte de l'impact budgétaire qui en découlerait.

Sur base de ce qui précède et s'agissant d'un recul, **le Médiateur réitère sa précédente Recommandation** ayant pour but de tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.

Suivi des Recommandations



FWB 2019-11 - Allocations d'études - Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu

Considérant les réclamations déposées chaque année concernant le montant de l'allocation d'études octroyé ;

Considérant l'impossibilité pour l'allocataire et a fortiori pour le Médiateur d'en vérifier l'exactitude ;

Considérant que de tels simulateurs existent pour le calcul d'autres montants, comme c'est le cas via le site Internet Tax on Web ;

Considérant le système des allocations d'études en Région flamande qui, lui aussi, permet une telle estimation ;

Considérant qu'un tel système permettrait de réduire les réclamations/recours introduits en la matière et serait bénéfique pour toutes les parties ;

Le Médiateur recommande de mettre sur pied un simulateur de calcul dans les meilleurs délais.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'Enseignement a informé le Médiateur que l'estimation du montant estimé dû fonctionne depuis juillet 2019 pour les demandes électroniques. **Cette Recommandation a donc été partiellement rencontrée** puisque les demandes introduites par voie papier ne peuvent bénéficier de cette estimation.



Allocations d'études - Mettre en œuvre une intervention technique automatique afin d'alerter TOUS les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande

Considérant les problèmes informatiques qui ont terni les dernières campagnes d'allocations d'études ;
Considérant les expériences malheureuses vécues par certains élèves/étudiants lors des campagnes précédentes, notamment liées au nombre d'étapes à franchir lors de la création d'un compte ;
Considérant l'absence de simplification de la procédure et les bugs pouvant encore exister ;
Le Médiateur recommande l'envoi d'un mail automatique de l'ETNIC dès la campagne 2019-2020 à TOUS les demandeurs qui n'auraient pas finalisé leur demande qu'ils aient ou non accepté les conditions générales, et ce dans un souci d'égalité des usagers.

Suivi de la Recommandation

Des mails de rappel ont été envoyés en octobre et novembre 2019 à tous les candidat-es qui n'ont pas finalisé leur demande électronique. **Cette Recommandation a dès lors été rencontrée.**



Allocations d'études - Prévoir une circulaire de rentrée à destination des établissements d'enseignement renseignant les élèves quant aux modalités d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi

Considérant les modifications successives de la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi ;
Considérant les informations qui se trouvent majoritairement sur le site de l'Administration alors que la fracture numérique demeure une réalité ;
Considérant le manque d'information active donnée aux usagers en la matière alors qu'il est essentiel que tous les élèves puissent être bien informés sur la possibilité d'obtenir une bourse ;
Considérant le rôle essentiel du chef d'établissement à exercer en cette matière en informant les familles et en les encourageant à demander une aide si elles sont dans les conditions requises ;
Considérant la dernière circulaire d'information à ce propos datant de 2003 ;
Le Médiateur recommande de rédiger une circulaire de rentrée à destination de tous les établissements d'enseignement (secondaires comme supérieurs) renseignant les élèves quant aux modalités d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi.
Une communication via le journal de classe pourrait également être prévue pour l'enseignement obligatoire.

Suivi de la Recommandation

La circulaire de rentrée (n° 7207) a été réalisée et transmise aux établissements de l'enseignement secondaire

en juin 2019. Une autre circulaire (n° 7206) a été réalisée et transmise aux établissements d'enseignement supérieur en juin 2019. **Cette Recommandation a été rencontrée**



FWB 2019-12 - Allocations d'études - Prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boîte mail

Considérant la volonté du Ministre d'accorder un traitement prioritaire aux demandes électroniques ;
Considérant la fracture numérique encore bien trop présente et l'aide demandée par les familles à de tierces personnes ;

Considérant l'impossibilité pour ces mandataires d'être derrière chaque dossier introduit et de pouvoir compléter les dossiers à la place des familles ;

Considérant l'obligation dans le système actuel d'échanger par voie électronique et le risque de voir son dossier classé sans suite ;

Le Médiateur recommande de prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boîte mail permettant aux familles de recevoir des courriers postaux et de pouvoir compléter leur dossier par ce biais.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est maintenue puisque la case à cocher n'a pas été insérée dans le formulaire comme annoncé par l'AGE à partir de la campagne 2019-2020.



Allocations d'études - Supprimer les seuils planchers

Considérant l'arrêté du Gouvernement du 21 septembre 2016 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations tel que modifié par l'arrêté du 30 août 2017 ;

Considérant l'article 4 de cet arrêté lequel prévoit des montants plancher et la transmission du dossier à une Commission d'examens lorsque l'ensemble des ressources est inférieur à la moitié des montants fixés ;

Considérant l'absence de plus-value apportée par cette Commission et le maintien du refus d'octroi d'allocations lorsque le candidat ne peut mentionner d'autres revenus que ceux précédemment déclarés ;

Considérant cette procédure qui rallonge encore plus les délais de traitement du dossier ;

Considérant cette disposition qui conduit à priver les demandeurs les plus pauvres de leur allocation et qui est potentiellement discriminatoire ;

Le Médiateur recommande de supprimer purement et simplement les seuils planchers en dessous desquels aucune allocation n'est accordée.

Suivi de la Recommandation

L'arrêté du 12 avril 2019 a supprimé le seuil comme excluant mais le conserve à titre indicatif en vue d'une alerte sociale et pour permettre l'analyse par la Commission d'enquête en charge des dossiers présentant de faibles revenus. **Cette Recommandation a été rencontrée.**



FWB 2019-13 - Allocations d'études - Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés

Considérant l'envoi par courrier simple des décisions de l'Administration et le risque potentiel de perte ;

Considérant l'importance de pouvoir produire ce document pour notamment obtenir un remboursement du minerval payé ou bénéficier d'une bourse auprès d'un autre organisme ;

Le Médiateur recommande une intervention technique rendant possible la délivrance de duplicatas de décisions.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est partiellement rencontrée. En effet, seules les demandes électroniques peuvent, dans l'état actuel du système, faire l'objet d'un duplicata. Tel n'est pas le cas des demandes papier. Pour cette raison, la Recommandation est maintenue.



FWB 2019-14 - Allocations d'études - Prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs belges frontaliers ou leurs enfants

Considérant la législation luxembourgeoise qui permet aux travailleurs frontaliers belges ou à leurs enfants d'introduire une demande d'allocations d'études au Luxembourg ;

Considérant le caractère subsidiaire de cette aide qui implique que le demandeur belge apporte au CEDIES la preuve qu'il a fait la démarche d'une demande auprès de la Direction des Allocations et Prêts d'Études de la Fédération et qu'il ait reçu une réponse de l'Administration ;

Considérant les difficultés rencontrées par ces demandeurs et les délais d'introduction des demandes qui varient selon les deux pays ;

Considérant qu'il est paradoxal de demander à un citoyen d'introduire une demande d'allocations d'études alors même qu'il sait qu'il ne répond pas, dans la majorité des cas, aux conditions financières imposées par la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles. De son côté, dans le respect de la réglementation luxembourgeoise, le CEDIES exige un document officiel de la DAPE.

Le Médiateur recommande aux autorités belges et luxembourgeoises de prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs belges frontaliers ou leurs enfants. Une telle procédure devrait rendre structurellement compatible leur traitement par la DAPE et par le CEDIES, en évitant des difficultés administratives injustifiées pour les demandeurs.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation demeure toujours d'actualité. Les demandes de ce type ont été centralisées auprès d'un seul et même agent et une case doit être cochée sur le formulaire par le demandeur. Malheureusement, les délais imposés par la réglementation luxembourgeoise ne peuvent pas toujours être rencontrés, notamment pour le semestre d'hiver.



FWB 2019-15 - Allocations d'études - Renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Considérant l'absence de renseignements à destination du public au sujet des prêts d'études et leurs conditions d'octroi à l'instar de ce qui existe pour les allocations d'études ;

Le Médiateur recommande de renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi à l'instar de ce qui existe pour les allocations d'études.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation demeure d'actualité, seul le numéro de téléphone du Call Center figure sur le site et les brochures de la DAPE.



FWB 2019-16 - Allocations d'études - Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées

Considérant les articles 14 et 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études qui règlent la procédure de recours ;

Considérant l'article 102 du décret paysage qui stipule que l'étudiant qui s'est vu refuser une allocation d'études dispose de 30 jours pour payer le solde des droits d'inscription ;

Considérant que cette même disposition s'applique indépendamment de l'introduction d'un recours à l'encontre de la décision de refus ;

Considérant l'importance de garantir les droits et procédure de recours des étudiants et par là même, de mettre en concordance les délais des différentes réglementations en présence ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir le calendrier de la procédure et de suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Suivi de la Recommandation

Un projet de création d'une plateforme d'échanges de données entre les établissements d'enseignement supérieur et les services de l'Administration a vu le jour. Porté par l'ARES, il prévoit la mise en commun de toute information utile à la gestion du dossier global de l'étudiant. Un examen approfondi de ce calendrier devrait aboutir à l'établissement d'une réglementation spécifique à établir par les établissements. **Cette Recommandation demeure d'actualité** dans la mesure où il n'y a toujours pas de suspension du paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées.



FWB 2019-17 - Allocations d'études - 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

Considérant l'article 3 alinéa 2 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études en Communauté française lequel ouvre la possibilité d'octroyer des allocations à une certaine catégorie d'élèves des cours de promotion sociale, à charge pour l'Exécutif d'en fixer les modalités ;

Considérant que bon nombre d'établissements de promotion sociale délivrent des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement de plein exercice ;

Considérant qu'aucun arrêté n'a été jusqu'à présent pris pour définir ces modalités ;

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation nécessite une adaptation réglementaire et relève donc de l'autorité politique et non de l'Administration. Par ailleurs, pour être mise en œuvre, cette Recommandation doit faire l'objet d'un accord budgétaire (après estimation). Elle aura également un impact en matière d'effectifs humains nécessaires à la gestion de ces nouveaux dossiers (recrutement supplémentaire pour la DAPE). **Cette Recommandation demeure d'actualité**



Allocations d'études - Adapter la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocations d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété dans l'immeuble considéré

Considérant l'article 1^{er}bis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;

Considérant que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autres que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;

Considérant que cette réglementation n'opère cependant aucune distinction entre la propriété exclusive du (des) bien(s) et sa (leur) copropriété indivise ;

Considérant que ladite réglementation est par conséquent potentiellement inéquitable, en ce qu'elle traite de manière identique des situations très différentes ;

Le Médiateur recommande d'adapter la réglementation de manière à ne considérer le(s) revenu(s) cadastral (cadastraux) ou loyer(s) brut(s) du ou des biens concerné(s) qu'au prorata de la part de propriété du demandeur d'allocations et/ou de la (des) personne(s) qui en a (ont) la charge ou pourvoi(en)t à son (leur) entretien, ou de recourir à toute autre formule ayant pour effet d'exclure une solution réglementaire potentiellement discriminatoire.

Suivi de la Recommandation

L'AGCF du 12 avril 2019 tient compte des situations de copropriété. **Cette Recommandation est dès lors rencontrée.**



FWB 2019-18 - Allocations d'études - 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

Considérant l'article 6 § 2 et 3 du décret du 7 novembre 1983, réglant les allocations d'études en Communauté française, lequel stipule que les allocations d'études pour l'enseignement secondaire sont versées avant le 1^{er} janvier de l'année scolaire et que les allocations d'études pour l'enseignement supérieur sont versées au plus tard avant le 1^{er} avril de l'année académique ;

Considérant qu'en pratique ces délais ne sont pas toujours rencontrés en raison de l'augmentation constante du nombre de dossiers ;

Considérant l'importance d'obtenir son allocation en temps utile afin qu'elle puisse pleinement remplir son objectif et aider les élèves et étudiants à supporter le coût des études ;

Le Médiateur recommande d'affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée. Afin d'optimiser l'affectation des ressources humaines de la DAPE, une nouvelle répartition des dossiers par Cellule a été mise en place en juillet 2019 sur base des effectifs réels disponibles et du nombre de demandes. Cette Recommandation devra être réévaluée à la fin de la campagne 2019-2020 pour voir si les délais ont pu, dans la mesure du possible, être rencontrés.



FWB 2019-19 - Allocations d'études - Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études

Considérant l'article 1^{er} §1^{er} de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études ;

Considérant cette disposition qui exclut du droit à l'allocation le candidat dont le revenu net imposable globalement, majoré du revenu imposable distinctement du candidat ou de(s) personne(s) qui a(ont) la charge de son entretien ou y pourvoit(ent), dépassent les maxima autorisés ;

Considérant que ladite réglementation ne tient pas compte de situations particulières et donc des circonstances entourant la perception de certains revenus imposables distinctement ;

Considérant que ces mêmes revenus viennent « artificiellement gonfler » les revenus de l'année de prise en considération pour le calcul de l'allocation alors qu'ils peuvent couvrir des frais afférents à une année ou plusieurs autres années que celle de référence ;

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation afin de prévoir un système permettant une comptabilisation plus juste de ces revenus distinctement imposables au prorata de leur utilisation réelle durant l'année de référence.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée. L'arrêté du 30 août 2018 ne tient pas compte des indemnités de licenciement parmi les revenus distinctement imposables lorsque l'indemnité a été perçue sans que le membre concerné n'ait repris d'activités professionnelles à la suite de ce licenciement et jusqu'à la date de la demande d'allocations. Rien n'est toutefois prévu lorsqu'il s'agit d'autres revenus distinctement imposables ou lorsqu'un emploi a pu être retrouvé. **Pour cette raison, la Recommandation est maintenue.**



Allocations d'études - Étendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers

Considérant l'article 1^{er} B de l'arrêté royal du 17 mai 1977 étendant le bénéfice de la loi du 19 juillet 1971 relative à l'octroi d'allocations et de prêts d'études, aux élèves et d'étudiants poursuivant leurs études à l'étranger, lequel requiert, en cas de poursuite des études à l'étranger mais de domicile en Belgique, que ces études n'existent pas en Fédération Wallonie-Bruxelles ;

Considérant l'article 2 du décret réglant pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, les allocations d'études, coordonné le 7 mai 1983 et modifié le 8 mai 2003 qui stipule quant à lui que la langue d'enseignement soit le français ;

Considérant que cette situation conduit à priver du droit à l'allocation des étudiants frontaliers dont les études poursuivies existent en Belgique mais nécessitent des déplacements déraisonnables alors que ces mêmes études existent à l'étranger à quelques kilomètres de leur domicile ;

Le Médiateur recommande alors au Gouvernement d'étendre le bénéfice des allocations en cas de poursuite des études à l'étranger dans des cas particuliers tels que ceux d'étudiants belges frontaliers poursuivant des études supérieures à l'étranger qui existent en Belgique mais qui sont dispensées à quelques kilomètres de leur domicile.

Suivi de la Recommandation

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures ainsi que les conditions de leur octroi prévoit la possibilité pour l'étudiant qui étudie à l'étranger, dans un établissement plus proche de son domicile que l'établissement de la FWB ayant une finalité comparable, de bénéficier du mécanisme des allocations d'études.

Cette Recommandation a donc été rencontrée.



FWB 2019-20 - Allocations d'études - Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral

Considérant l'article 1^{er}bis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;

Considérant que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autre que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;

Considérant que le fait de posséder un bien et de le mettre en location, pour une somme modique, ne signifie pas automatiquement que l'on est de condition aisée ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir les règles en matière de revenu cadastral. Un système de phasing out, autrement dit de suppression progressive d'octroi de l'allocation en fonction de plafonds de revenus cadastraux, pourrait être envisagé et serait perçu moins brutalement par l'allocataire qui pourrait bénéficier d'une allocation d'études d'un montant moindre mais également de la gratuité du minerval ou de sa réduction.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation demeure d'actualité puisque les règles n'ont pas été modifiées dans le sens suggéré par le Médiateur. La situation est même plus problématique dans le sens où l'AGCF du 12 avril 2019 reprend désormais le revenu cadastral de toutes les personnes qui figurent sur la composition de ménage arrêtée au jour de l'introduction de la demande.



FWB 2019-21 - Allocations d'études - Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription

Considérant l'article 13 du décret réglant pour la Communauté française, les allocations d'études lequel prévoit que les allocations d'études sont définitivement acquises aux bénéficiaires pour autant que le remboursement n'est pas exigé dans les cinq ans à compter du 1^{er} janvier de l'exercice budgétaire sur lequel la dépense est imputée ;

Considérant l'arrêté de l'exécutif de la Communauté française du 8 juillet 1993 fixant les conditions et les modalités d'octroi et de remboursement des prêts d'études destinés aux familles comptant au moins trois enfants à charge, lequel prévoit quant à lui un délai de prescription est de 10 ans à dater du dernier paiement enregistré ;

Considérant que le système informatique ne reprend pas automatiquement de date de prescription ce qui peut dès lors conduire à des demandes de remboursement pourtant prescrites ;

Le Médiateur recommande d'adapter le système informatique afin qu'il reprenne automatiquement les dates de prescription.

Suivi de la Recommandation

La réécriture du programme utilisé par les agents du Contentieux doit faire l'objet d'une estimation et d'une étude de faisabilité.



Allocations d'études - 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

Considérant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 juin 2013 modifiant la réglementation en matière d'allocations d'études, lequel permet de prendre en compte, dans le dispositif des allocations d'études, les étudiants bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale du CPAS et les cas de cohabitation légale tels que ceux des concubins et des familles recomposées ;

Le Médiateur recommande 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.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée dans la mesure où les revenus de la fratrie ne sont plus comptabilisés suite à l'arrêté du 30 août 2017 modifiant celui du 21 septembre 2016. **Cette dernière Recommandation (2018-23) est obsolète** car la réglementation a été modifiée depuis lors à plusieurs reprises et un groupe de travail a été mis sur pied par le Cabinet de la Ministre Glatigny afin de poursuivre la modification et l'amélioration de la réglementation.

RELATIONS SCOLAIRES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des relations scolaires, le Médiateur a instruit 248 dossiers. On constate une hausse de 28% par rapport à l'année 2018.

Dans le champ d'activité des relations scolaires, on peut rencontrer des réclamations ou des demandes concernant notamment :

- Des refus d'inscription dans un établissement scolaire ;
- Des problèmes de changements d'établissement scolaire en cours d'année ou en cours de cycle ;
- Des problèmes liés à une option linguistique dont on arrête l'organisation ;
- Des problèmes de paiement, remboursements ou organisations de voyage scolaire ;
- Les questions de gratuité scolaire (frais permissibles ou non-permissibles) ;
- Des réclamations liées au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval, ...) ;
- Les problèmes d'exclusion d'un élève en cours d'année ou d'exclusion déguisée ne permettant pas une réinscription à la rentrée scolaire suivante ;
- Des contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire ;
- Des difficultés d'ordre relationnel, de harcèlement ou violence ;
- Des questions sur les droits et devoirs des écoles, élèves, parents ...
- Des questions de droit à l'image ;
- ...

1. Enseignement fondamental

Les plaintes liées à l'enseignement fondamental sont sensiblement du même type que les années précédentes. Bien entendu, la problématique de l'inscription en classe d'accueil, en première, deuxième et troisième années de l'enseignement maternel mais également en première année primaire continue à poser problème, principalement sur Bruxelles. Le manque de places a engendré un système d'inscription propre à chaque commune. En effet, certaines communes établissent un ordre de priorité à remplir. Cette problématique a été soulevée de nombreuses fois auprès de l'Administration et de la Ministre compétente.

Les problèmes d'exclusion, de mesures disproportionnées prises à l'encontre d'un élève, de demandes de changement d'établissement en cours d'année ou de cycle, les problèmes d'harcèlement, de stigmatisation, le passage de l'enseignement fondamental vers l'enseignement spécialisé et vis-versa, l'accessibilité des bâtiments ou du matériel éducatif pour les enfants à besoins spécifiques, les questions d'aménagement raisonnable, font partie des réclamations reçues par le Médiateur.

Comme chaque année, les coûts liés à la vie scolaire font l'objet de réclamations. Ainsi, les questions du coût des classes de dépaysement, les moyens mis en œuvre pour pouvoir échelonner les paiements, le choix des voyages de 6^{ème} primaire et leur coût et bien entendu, les frais admissibles au niveau de l'enseignement fondamental.

Cette année, le Médiateur a traité une problématique spécifique, celle du droit à l'image. Même si l'école semble mettre tout en œuvre dès le début de l'année pour respecter le droit à l'image en demandant à chaque parent si son enfant peut paraître ou non en photo sur des publications de l'école, il est censé respecter le souhait de chacun. Or, aujourd'hui, les écoles recourent à de multiples supports (réseaux sociaux, flyers, affiches, articles de presse, spots télévisés,...) pour faire parler d'elles, en faire la promo, ... Il s'avère donc que dans la pratique, les choses ne sont pas toujours aussi limpides qu'elles ne devraient l'être.

Une autre problématique liée à la suppression de l'immersion en langue allemande est également parvenue.

Le Médiateur a également été saisi d'une autre nouvelle problématique. Celle-ci vous est présentée dans le cas ci-dessous.

Mon fils a reçu des petits bâtonnets pour accéder aux toilettes ... Une situation difficile à vivre pour les enfants et intolérable pour les parents

Les faits

Madame P. a des difficultés avec le système mis en œuvre dans l'école pour l'accessibilité des toilettes par les élèves. Elle a tenté d'en discuter avec l'enseignant et la direction de cette école où est scolarisé son enfant. En effet, vu les problèmes sanitaires que connaît cette établissement depuis plusieurs années, un système de bâtonnets a été mis sur pied pour permettre aux élèves d'accéder aux toilettes. Chaque enfant de cette école primaire reçoit 5 bâtonnets par semaine. Ainsi, une fois les bâtonnets utilisés, l'enfant ne peut plus se rendre aux toilettes. En outre, l'enfant doit apprendre à gérer sur la semaine ses petits bâtonnets car s'il a tout épuisé et qu'il demande pour aller aux toilettes, le corps enseignant dit qu'en guise de punition, il est privé de récréation. Les enfants se retiennent donc pendant toute la journée afin de garder leurs bâtonnets pour éviter d'être privé de récréation. Cette situation est donc vue par Madame P. comme une double punition infligée à l'enfant.

L'intervention du Médiateur

Excédée par la situation que vit son enfant et les condisciples de celui-ci depuis la rentrée scolaire, Madame P. saisit le Médiateur. Le Médiateur interpelle l'Administration et le cabinet de la Ministre. La situation est bien connue. La Ministre indique que lorsque cette situation lui est signalée ou à l'Administration, l'inspection est envoyée pour effectuer un contrôle.

Souvent les toilettes sont insalubres et en nombre très restreints. En outre, les enfants n'en prennent pas soin. Des systèmes de jetons ou de tickets- toilettes ont donc été vus comme une solution par certains établissements pour minimiser la fréquentation des toilettes et ainsi la salubrité et la violence dans celles-ci. Néanmoins, la Ministre confirme son opposition à de telles pratiques.

Pour la Ministre et l'Administration, il faut permettre à chaque élève de répondre à ses besoins physiologiques, afin de lui permettre de reprendre dans de bonnes conditions son travail et consacrer toute son énergie aux apprentissages, mais également d'éviter tout mal-être ou malaise qui entravent l'épanouissement. La Ministre confirme que des moyens budgétaires ont été dégagés pour la rénovation des toilettes dans les écoles et que suite à l'appel à la rénovation en 2018, la rénovation des toilettes dans plusieurs écoles est en cours.

L'issue de la médiation

Sur demande du Médiateur, l'Administration a directement pris contact avec la maman. Le système de jetons devait être supprimé et un budget devait être alloué à cet établissement pour procéder à la rénovation des toilettes.

2. Décret inscription en 1^{ère} année de l'enseignement secondaire

Depuis de nombreuses années, le Médiateur traite les réclamations liées au décret inscription.

Le nombre de dossiers traités pour cette matière reste assez stable d'année en année. Cependant, le nombre d'appels téléphoniques relatif à une demande d'information n'a cessé d'augmenter et ce tout au long de l'année. Ce constat est encore valable pour l'exercice 2019.

Les thématiques liés à cette problématique restent également assez semblables aux années précédentes : erreur de géolocalisation, erreur dans le calcul de l'indice composite, non-prise en compte de la deuxième adresse renseignée ou du changement d'adresse, difficulté de se retrouver dans la masse d'information diffusée sur le site de référence du décret inscription, complexité du décret, difficulté d'utilisation du logiciel du calcul de l'indice, mauvaise information donnée par l'école primaire ou par l'école secondaire où est déposé le Formulaire unique d'inscription, délai de traitement des recours, classement en immersion, ...

Un nouveau problème a été traité par le Médiateur. Plusieurs réclamations ont été déposées, soulignant cette problématique présentée dans l'exemple de cas repris ci-dessous.

Lundi, à 10h, j'ai inscrit mon fils dans l'école de son 4^{ème} choix où il était en ordre utile et à 10h30, j'apprends qu'il est désinscrit car l'école de son 3^{ème} choix est passée en ordre utile !

Les faits

Les parents de J. sont allés inscrire leur fille le lundi 1^{er} juillet à 10h dans l'établissement de 4^{ème} choix qui était passé en ordre utile. Ils ont fourni le CEB à l'école et l'enfant a été inscrite dans l'établissement. Cependant, le même jour, la maman reçoit à 10h30 un courriel de la CIRI signalant que l'enfant est

désormais classée en ordre utile dans l'école de son 3^{ème} choix. La maman ne comprend pas. Elle contacte la CIRI et apprend que sa fille n'est plus inscrite dans l'établissement de son 4^{ème} choix car l'école de son 3^{ème} choix est passé en ordre utile et que dès lors, elle doit se rendre dans l'école de son 3^{ème} choix et aller rechercher son CEB dans l'école de son 4^{ème} choix. La maman proteste.

Les parents trouvent cela aberrant. Ils estiment que leur enfant a été en stress durant des mois car il n'avait pas obtenu une place en ordre utile dans l'école de son premier choix, qu'il est difficile de vivre cela pour un enfant car il va être séparé de ses copains et que le jour où l'on apprend qu'une place est libérée en ordre utile, l'enfant est conditionné par ses parents pour aller finalement dans cette école qui fait aussi partie de ses choix. Il s'agit d'un long travail psychologique. Et celui-ci est démonté en 30 minutes d'intervalle. Ils se demandent à quoi joue l'Administration et ne sont pas d'accord qu'on prenne leur enfant comme une girouette. Ils saisissent donc le Médiateur car ils estiment que si la place est prise et que le CEB est déposé, on ne devrait pas pouvoir désinscrire l'enfant. La situation devrait être figée et il semble que ce ne soit pas totalement le cas. Ils soulignent donc la fragilité du système.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration. Celle-ci explique que J. est passée en ordre utile dans l'école de son 3^{ème} choix en date du vendredi 28 juin à 13h15. Cette modification de statut se traduit automatiquement au niveau du logiciel qui gère les inscriptions en première année commune de l'enseignement secondaire. La CIRI dispose quant à elle d'un délai de 24 heures ouvrables pour communiquer le nouveau statut à l'enfant. Les parents ont donc reçu un courriel le lundi 1^{er} juillet à 10h30 informant du nouveau statut (place en ordre utile dans l'école du 3^{ème} choix). Or, le même jour à 10h, l'enfant avait été inscrit dans l'école de son 4^{ème} choix.

Selon la Cellule Inscription du Ministère, il n'est pas normal que l'établissement de 4^{ème} choix ait pu procéder à l'inscription de J. ce jour-là à 10h alors que le logiciel l'avait déjà désinscrite de sa place en ordre utile qu'elle occupait dans l'école de son 4^{ème} choix. Visiblement, l'établissement contacté par les parents le vendredi 28 juin matin n'a pas procédé à la vérification le lundi 1^{er} juillet. Si cette vérification avait été effectuée, l'école de 4^{ème} choix aurait constaté que J. n'apparaissait plus dans la liste des inscrits et n'aurait donc dû procéder à cette inscription.

Il faut savoir que les écoles disposent de trois onglets :

- Un onglet reprenant la liste des élèves les inscrits.
- Un onglet avec liste d'attente.
- Un onglet avec les annulations.

Selon la Cellule inscriptions, l'école ne pouvait dès lors pas se tromper.

L'Administration estime qu'il y a une part de responsabilité de l'établissement scolaire qui ne pouvait pas procéder à l'inscription de J. alors même que celle-ci a eu lieu. Il faut savoir que l'établissement n'a pas de vision sur le classement en liste d'attente de l'élève dans les autres écoles choisies. Il ne peut donc pas savoir que l'enfant est bien classé dans un autre établissement et qu'un risque existe réellement de voir annuler un ordre utile dans son établissement. Il peut par contre, attirer l'attention des parents en signalant que si c'est le choix est définitif pour l'enfant, il est préférable d'annuler les listes d'attente précédent le choix de son établissement. Malgré tout, pour l'Administration, la responsabilité doit être partagée avec les parents. En effet, elle estime que les parents auraient dû être vigilants sachant que dès le départ, la place occupée par leur fille en liste d'attente dans l'école de son 3^{ème} choix était proche d'aboutir à un passage en ordre utile. Le risque d'obtenir à un moment donné cette fameuse place en ordre utile était de plus en plus grand. Or, les parents n'ont rien entamé du côté de l'école du 3^{ème} choix pour annuler la place en liste d'attente qui progressait.

Le Médiateur signale à l'Administration que les parents, contrairement à ce que semble dire la Cellule inscription, ont attendu le dernier moment pour formaliser l'inscription dans l'école du 4^{ème} choix puisqu'il faut attendre d'avoir son CEB et de le donner à l'établissement pour que l'inscription soit validée, CEB que J. a obtenu le 28 juin. La place dans l'école de 4^{ème} choix n'existe plus à ce moment-ci. Dès lors, soit il faut procéder à une inscription chronologique, ce qui reporte J. très loin dans la liste d'attente, soit effectuer un recours auprès de la CIRI.

L'issue de la médiation

Le Médiateur conseille aux parents d'entamer un recours auprès de la CIRI dans lequel ils démontrent que l'école de 4^{ème} choix a sa part de responsabilité puisqu'elle a formalisé l'inscription sans vérifier de son côté le classement, qu'elle a donc communiqué de mauvaises informations et qui plus est, qu'elle n'a pas dit aux parents de J. d'être vigilant quant aux positions occupées en liste d'attente dans les écoles des 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} choix puisque si une place se libérait dans un des autres choix situés avant l'école de 4^{ème} choix, l'ordre utile vis-à-vis de ce dernier tombait et qu'elle a confirmé l'inscription une fois le CEB accepté.

Le recours a donc été effectué, mais le suivi n'a pas été communiqué au Médiateur.

3. Enseignement secondaire - Certification

Il arrive qu'un citoyen ne reçoive pas son diplôme ou ne soit pas invité par l'école à le récupérer. Ce n'est pas la première fois que le Médiateur doit intervenir pour aider un citoyen dans une telle situation (voir rapport d'activité 2016 page 58). Le dossier pris en exemple est plus complexe comme on le verra.

Quand administration est synonyme d'immobilisme

Les faits

Monsieur S. qui a été scolarisé à l'Athénée Royal X y a terminé ses études en juin 1998. Il reçoit son CESS définitif ainsi qu'un certificat de qualification provisoire. Cependant, il est certain de n'avoir jamais été invité, par l'établissement, à aller chercher son certificat de qualification définitif.

Ayant besoin du certificat en question, l'intéressé contacte en 2016 l'AR. La personne gestionnaire des dossiers élèves lui aurait dit de retéléphoner car elle devait d'abord contacter le Service des homologations. Le réclamant reprend contact avec cette dame une seconde fois. Celle-ci n'avait pas encore les renseignements adéquats. Le réclamant laisse passer un délai de plus d'un an pour, à nouveau demander, ledit document. On lui répond maintenant que son document n'est plus dans son dossier et qu'il doit s'adresser à l'Administration pour demander un duplicata.

L'intéressé tient son certificat de qualification provisoire à disposition du chef d'établissement comme preuve de ses dires. Après plusieurs courriels et un échange téléphonique assez tendu fin avril 2018, l'intéressé n'a toujours rien reçu. Lors des différents échanges, son interlocuteur le renvoie continuellement vers l'Administration générale de l'Enseignement alors que les duplicatas de certificat de qualification obtenus après 1992-1993 sont délivrés par l'établissement scolaire et non par la DGEO (et plus précisément le service de la sanction des études, des Jurys et de la réglementation).

L'intervention du Médiateur

Monsieur S. contacte le Médiateur. Le Médiateur contacte le Service de la sanction des études qui confirme bien qu'il ne possède pas d'archives de ce titre et qu'il est dans l'impossibilité matérielle d'accéder à la demande du réclamant. « Seul l'établissement scolaire qui a délivré le titre ou celui qui conserve les archives est à même de délivrer un duplicata. Dans le cas présent, la seule possibilité serait que l'établissement scolaire entame les démarches pour récupérer ou consulter les archives saisies. »

Le Médiateur s'adresse ensuite au chef d'établissement, en juin 2018 afin de lui demander de bien vouloir vérifier, à nouveau, dans les archives de l'école afin d'aider le réclamant. La réponse reçue est la suivante : les dossiers de délibérations ont été emportés par la police judiciaire dans le cadre des événements liés à l'événement et ne nous sont jamais revenus. Je n'ai donc pas de trace de leurs contenus. Suite à ces perquisitions, des élèves se sont retrouvés avec des formules provisoires non homologuées et, pour certains, ont dû refaire leur année (...) Dès lors, signer un document attestant d'une réussite, sans avoir vu ou pu voir l'original, constituerait, à mes yeux, un faux ».

Le Médiateur propose au préfet des études de faire des démarches pour récupérer ou consulter les archives saisies. Après huit mois, et 2 rappels, le préfet précise [qu'il n'est] pas responsable des archives d'autrui ; dans son dossier aucune trace de qualification mais bien la signature pour réception du CEB, CSI, la gestion et le CES ; [qu'il ne peut] pas commettre de faux en écriture et inventer un document qui n'existe pas dans le dossier. »

Ce n'est pas ce que demande le Médiateur.

Le Médiateur demande l'aide du service général de l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour trouver une solution. La préfète de zone propose au préfet de l'athénée de demander l'autorisation en terme de signature au service de la sanction des études. Ce qui ne sera pas fait. Malgré un rappel, le service général de l'enseignement organisé par la FWB ne répond plus.

En l'absence de réponse, le Médiateur décide d'interpeller, cette fois-ci, l'Administratrice générale de l'Enseignement pour lui faire part de la situation. Après un rappel, le Médiateur écrit à la Présidente du Conseil supérieur de la Justice afin de lui demander de l'aider à récupérer les archives scolaires détenues par la police judiciaire depuis 15 ans.

L'issue de la médiation

Ce dossier n'est toujours pas clôturé au moment de clôturer ce rapport. Le Médiateur ne sait plus à quel saint se vouer. Plusieurs rappels ont été envoyés à l'Administration générale de Wallonie Bruxelles Enseignement ainsi qu'au Conseil supérieur de la Justice.

Le Médiateur s'interroge : doit-on demander à un citoyen de faire de telles démarches énergivores et chronophages? La charge mentale est certaine dans ce dossier mais le Médiateur sait faire preuve de patience et de détermination avec certaines administrations.



FWB 2019-22 - Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

Considérant que l'enfant porteur d'un handicap mental a un comportement qui lui est propre, et par définition peu adapté aux contraintes scolaires et sociales;

Considérant que les établissements scolaires spécialisés sont là pour apporter un encadrement spécifique adapté aux handicaps des jeunes les fréquentant suite à une orientation des CPMS ;

Considérant que tout mineur a droit à une scolarité adaptée ;

Considérant en outre que peu de familles disposent d'une latitude financière suffisante pour se permettre de cesser toute activité professionnelle pour se consacrer entièrement à leur enfant porteur d'un handicap ;

Considérant que tout parent doit pouvoir légitimement espérer l'aide de la collectivité dans l'accompagnement des difficultés inhérentes à la situation particulière de son enfant ;

Considérant que ces enfants exclus se trouvent rapidement en situation de mise en danger potentielle, laissés à eux-mêmes ;

Le Médiateur recommande de revoir la procédure d'exclusion définitive pour les élèves inscrits dans l'enseignement spécialisé.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a répondu que cette recommandation dépend d'un chantier du Pacte d'Excellence : Chantier 13 - Elaborer et mettre en œuvre un plan de lutte contre le décrochage. **Cette recommandation est toujours d'actualité.**



FWB 2019-23 - Relations scolaires – Enseignement fondamental - Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement

Considérant que lors d'une demande de changement d'établissement pour raisons de force majeure ou d'absolue nécessité, les parents peuvent penser qu'ils se trouvent en position d'infériorité par rapport au Chef d'établissement ;

Considérant qu'il est important de chercher la stabilité de l'éducation de l'enfant et qu'il est donc nécessaire que l'inspection veille à ce qu'il n'y ait aucun abus ni du chef d'établissement, ni des parents lorsqu'il y a une demande de changement d'établissement ;

Considérant que la procédure mise en place actuellement pour les cas de force majeure ou d'absolue nécessité semble ne pas être suffisamment transparente et peut être ressentie comme discriminatoire par les parents ;

Le Médiateur recommande d'examiner l'opportunité d'adopter une procédure spéciale de demande de changement d'établissement lorsque les raisons de force majeure ou absolue nécessité sont évoquées

Suivi de la Recommandation

Cette recommandation vise l'enseignement fondamental. La législation (ni le décret, ni le code) ne prévoit pas une obligation pour une direction d'école de communiquer son avis motivé aux parents. L'Administration précise qu'une modification décrétable devrait être apportée pour rencontrer cette recommandation. L'Administration semble être assez ouverte à la proposition. Le Médiateur invitait déjà dans son précédent rapport les parlementaires à réfléchir sur la question. Cette question ne semble pas avoir fait l'objet de discussions. **Cette Recommandation reste d'actualité.**



FWB 2019-24 - Relations scolaires - Enseignement secondaire - Prévoir un FUI également pour les étudiants qui ont été dirigés vers une 1^{ère} différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6^{ème} primaire

Considérant que la réglementation n'envisage pas de procédure similaire pour les enfants qui sortent de 6^{ème} primaire et les enfants issus de 1^{ère} D qui doivent encore réussir, avant la fin de leur 1^{ère} D, leur CEB ;

Considérant que tous les étudiants devraient être égaux face à l'inscription en 1^{ère} année commune et ainsi se voir proposer comme tout un chacun une liste d'établissements où ils souhaiteraient s'inscrire en première année secondaire ;

Considérant que toutes les écoles secondaires n'organisent pas la 1^{ère} D et que dès lors dans certains cas, l'enfant n'a pas choisi l'établissement dans lequel il arrive pour entamer sa 1^{ère} D alors qu'il avait obtenu une place pour poursuivre sa 1^{ère} C dans un établissement de son choix ;

Considérant que cette procédure relève un caractère inégalitaire ;

Le Médiateur recommande d'examiner l'opportunité de prévoir également un FUI pour les élèves qui ont été dirigés vers une 1^{ère} différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6^{ème} primaire.

Suivi de la Recommandation

L'Administration explique que des places en 1^{ère} C sont réservées pour les élèves de 1^{ère} différenciée (D) dans l'établissement qu'ils fréquentent. Qui plus est, le décret « Missions » limite les changements d'établissement au sein du 1^{er} degré. Créer un FUI par élève de 1^{ère} année différenciée entrerait donc en contradiction avec cette législation. Il a aussi été estimé que cela enverrait un message assez négatif aux établissements concernés. Pour rencontrer la recommandation du Médiateur, l'Administration explique qu'il faudrait envisager une modification décrétole. Le Médiateur reste malgré tout convaincu que tous les enfants entrant en 1^{ère} année commune ne reçoivent de ce fait pas un traitement égalitaire. Le Médiateur invite donc le Ministre compétent et les parlementaires à réfléchir sur cette possibilité qui permettrait à tous les jeunes qui entrent en 1^{ère} année commune de l'enseignement secondaire de proposer ses choix d'établissements. **Cette Recommandation reste donc d'actualité.**



FWB 2019-25 - Relations scolaires - Exclusion - Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

Considérant que la compétence du Médiateur ne s'étend pas aux écoles des réseaux officiels et libres subventionnés ;

Considérant que le droit des parents et des élèves de recourir à un Médiateur indépendant lors d'un litige avec un établissement d'enseignement n'existe pas dans ces réseaux alors qu'il existe pour le réseau de l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles, sauf en ce qui concerne les décisions des conseils de classe ;

Considérant que cette restriction de compétence est particulièrement incompréhensible pour les parents, confrontés aux mêmes problèmes (notamment en matière disciplinaire) quel que soit le réseau d'enseignement ;

Le Médiateur recommande que le champ de ses compétences soit étendu aux établissements scolaires des réseaux subventionnés.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.



FWB 2019-26 - Relations scolaires - Enseignement secondaire - Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais

Considérant le caractère peu praticable du délai prévu par l'article du décret missions dans lequel le ministre doit statuer sur les recours contre une décision d'exclusion prise par un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;

Le Médiateur recommande de revoir la procédure de recours contre les décisions d'exclusion, notamment en ce qui concerne le respect des délais.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est rencontrée dans la pratique. Elle reste néanmoins maintenue car la ministre de l'époque prévoyait une réforme en la matière (voir le Pacte d'Excellence : chantier 13 – Élaborer et mettre en œuvre un plan de lutte contre le décrochage).

AUTRES QUESTIONS SCOLAIRES

1. Jurys Jurys CAP

On rappellera que le CAP (certificat d'aptitudes pédagogiques) sanctionne la formation pédagogique nécessaire au candidat à la profession d'enseignant (dans l'enseignement secondaire uniquement) qui dispose d'un titre de l'enseignement supérieur à l'exclusion d'un titre pédagogique de base (tel qu'un bachelier AESI (« régentat »), un master à finalité didactique, ou l'AESS¹). Avec le CAP, le futur enseignant pourra dispenser des cours techniques ou de pratiques professionnelles.

Le CAP s'obtient soit à l'issue d'une formation spécifique de l'enseignement de promotion sociale, soit après une épreuve présentée devant le Jury CAP de la Fédération Wallonie-Bruxelles (une session par an). Contrairement à la filière de promotion sociale, cette deuxième voie d'obtention n'offre ni cours ni formation.

L'épreuve du Jury CAP compte une partie écrite et une partie orale : la partie écrite est commune à tous les candidats et porte sur un texte relatif à l'enseignement en général, ne nécessitant aucun prérequis. Il faut obtenir 50% des points pour avoir accès à la partie orale ; cette dernière comporte deux volets présentés dans un ordre chronologique indifférent : le premier volet porte sur les matières de la pédagogie, de la méthodologie et de la psychologie reprises sur une liste publiée; le deuxième volet consiste en une leçon à donner dans la spécialité du diplôme de base du candidat et qui se déroule devant des élèves et les membres du jury (3 minimum) dans un établissement d'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles². Pour obtenir le CAP, les candidats doivent avoir obtenu au moins 60% du total des points attribués et 50% des points attribués à chacune des parties et volets.

Le Jury CAP est composé d'un président, d'un vice-président, d'un secrétaire et de leurs suppléants respectifs, et de 24 membres, désignés par le Gouvernement³ et⁴.

1. AESI : agrégation de l'enseignement secondaire inférieur/AESS : agrégation de l'enseignement secondaire supérieur

2. Source : <https://jurycap.cfwb.be/>

3. Décret du 20/07/2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, articles 34 et suivants.

4. Ou, par délégation, par arrêté ministériel. Pour la session 2018-2019, il s'agissait des AM du 20/12/2018 (désignation des membres du Jury CAP), AGCF du 03/05/2017 (désignation des présidents, vice-présidents et secrétaires du jury CAP), et AM des 31/10/2017 (désignation des membres experts du jury CAP).

Les données recueillies par le Médiateur auprès du Jury CAP indiquent que pour la session 2018-2019 il y a eu :

- 427 candidats
- 130 absents à l'épreuve écrite (soit 30,4 %)
- 79 échecs à l'épreuve écrite (soit 18,5 %)
- 130 échecs à l'épreuve orale (soit 30,4 %)
- 88 réussites (soit 20,6 % des candidats inscrits, et 29,6 % de ceux ayant présenté l'épreuve).

Pour l'essentiel, les réclamations reçues par le Médiateur portent contestation d'un refus d'inscription ou d'une évaluation négative à l'une ou l'autre partie de l'épreuve écrite, et, dans ce dernier cas, visent soit la (motivation de la) note elle-même, soit le fonctionnement ou la composition du Jury, soit le déroulement ou les conditions de l'épreuve.

Comme tout jury régulièrement institué, le Jury CAP délibère souverainement. Dès lors, s'il y a contestation sur ses évaluations, ce n'est que de manière marginale que le Médiateur en vérifiera, s'il y a lieu, le caractère motivé et non arbitraire. Un préalable indispensable est de consulter la grille d'évaluation. Pour les sessions antérieures à 2018-2019, le candidat devait en faire la demande après avoir reçu ses résultats. Désormais, cette grille est systématiquement communiquée en même temps que les résultats à l'épreuve, ce qui est assurément un progrès.

Pour compléter cette transparence, le Médiateur demande au Jury CAP de veiller à ce que les signatures des membres du Jury ayant assisté à l'épreuve et ayant pris part à la délibération, apposées sur la grille d'évaluation, soient identifiables par l'indication de leur nom et, le cas échéant, de leur spécialité⁵. Nous formalisons cette demande par la Recommandation FWB 2019-XX formulée ci-dessous.

5. Le décret du 20/07/2006 susmentionné requiert la présence à l'épreuve d'un membre du Jury spécialiste du secteur concerné par cette épreuve (suivant le cas, en fonction de la discipline dans laquelle se donne la leçon, ou, pour le 1er volet de l'épreuve orale, d'un spécialiste en psycho-pédagogie). De même, un spécialiste des matières concernées doit être présent en délibération. Le respect de ces conditions de validité de l'évaluation et de la délibération doit pouvoir être vérifié.

6. <https://jurycap.cfwb.be/public-cible/>

L'université n'aurait-elle pas dû me délivrer l'attestation permettant mon inscription au CAP ?

Les faits

Monsieur V. essuie un refus d'admission au Jury CAP. C'est que l'inscription n'est pas ouverte à tous : les personnes qui, comme Monsieur V., ont pour titre de base un Master (anciennement Licence) et désirent obtenir un titre pédagogique, doivent obligatoirement s'inscrire à l'AESS auprès d'un établissement d'enseignement supérieur. Toutefois, si la preuve peut être apportée que l'AESS n'est pas organisée dans la discipline de base correspondante, l'inscription au Jury CAP sera possible. Cette preuve doit prendre la forme d'une « attestation d'irrecevabilité à l'AESS » délivrée par un établissement d'enseignement supérieur. Cette possibilité, rappelée dans la circulaire n° 7187 reprenant l'appel aux candidats pour la session 2019-2020 du Jury CAP, est connue de Monsieur V. Oui mais voilà : impossible pour lui d'obtenir l'attestation, puisque, dans la discipline de son Master, l'Université organise l'AESS... Déjà actif professionnellement, Monsieur V. ne pourrait pas suivre à nouveau une formation universitaire de plein exercice pour obtenir l'AESS. Le Jury du CAP est donc la voie qui lui semble la mieux adaptée dans son cas. Désemparé, il demande l'aide du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Il existe une autre situation permettant d'obtenir l'attestation constitutive du « sésame » recherché, et c'est précisément celle dans laquelle se trouve M. V. : l'empêchement de suivre les cours conduisant à l'AESS en raison de l'exercice, dûment établi, d'une activité professionnelle. Or cette condition (fixée par le Conseil d'Administration de l'ARES peu de temps avant l'inscription à la session considérée) ne figure pas dans l'information dispensée, et c'est à l'occasion du traitement d'un autre dossier que le Médiateur en a été informé par le Jury CAP.

L'issue de la médiation

Le Jury reconnaît que l'information n'a pas été communiquée aux candidats. Mais c'est bien à l'établissement qu'il revient de vérifier si les conditions de délivrance de l'attestation sont remplies, et non au Jury lui-même. Dès lors, Monsieur V. est invité à demander à nouveau à son université une attestation sur base du certificat de son employeur et, s'il peut produire rapidement cette attestation au Jury, M.V. pourra s'y inscrire, même si la date limite d'inscription est déjà dépassée de quelques jours. L'information dispensée sur le site du Jury CAP a été complétée depuis lors⁶. On suppose que l'appel à candidatures pour la session 2020-2021, non encore publié Moniteur belge ni repris, comme c'est l'usage, dans une circulaire au moment de la rédaction de ce rapport, sera également adapté en conséquence

2 personnes et non 3 représentaient le Jury lors de ma leçon, et mon collègue n'aurait pas dû en faire partie

Les faits

Madame B. a reçu les résultats de la délibération du Jury CAP sur les deux volets de l'épreuve orale. Elle a réussi la partie de psycho-pédagogie, mais a échoué pour la leçon. Elle conteste la motivation de cet échec, mais aussi la composition du Jury : non seulement il n'y avait que 2 personnes pour représenter celui-ci lors de la présentation de sa leçon, mais il ne lui paraît pas normal que Monsieur G., qui enseigne dans le même établissement qu'elle (où Mme B. enseigne provisoirement sans le titre requis que lui confèrerait le CAP), en ait fait partie. Elle fait appel au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Avant tout, le Médiateur recommande à Mme B. de ne pas manquer la très prochaine date limite d'inscription à la session suivante du Jury, fut-ce à titre conservatoire. Si elle y manquait et que la contestation n'était pas reconnue comme justifiée, elle ne pourrait s'inscrire qu'à la session ultérieure, et, dans le meilleur des cas, n'obtiendrait alors son CAP que... deux ans plus tard. Cependant, les circonstances avancées par Mme B. lui paraissant devoir invalider l'épreuve si elles sont avérées, le Médiateur intervient auprès du Jury.

Dans un premier temps, le Jury s'en réfère aux signatures figurant sur la grille d'évaluation : il y en a bien 3 et non 2. Mais le Médiateur insiste : Mme B. avait en effet relevé la signature de 3 membres du Jury, mais confirme la présence durant sa leçon de 2 évaluateurs seulement, de sorte qu'elle considère cette 3ème signature comme une irrégularité supplémentaire. Le Jury pourrait-il attester la présence effective, durant toute la présentation de la leçon, des membres du Jury qui ont signé la grille d'évaluation ? Par ailleurs, il n'a pas été répondu sur l'autre circonstance dénoncée par Mme B. : l'un des membres du Jury présents était-il bien un de ses collègues ? Après enquête, le Jury confirme cette circonstance. Or, la législation prévoit qu'un membre du Jury ne peut évaluer un collègue¹. Le Jury reconnaît dès lors le caractère recevable et fondé de la réclamation. Mme B. pourra donc représenter sa leçon², au bénéfice d'une prolongation de session.

L'issue de la médiation

Cette issue favorable, en « correction totale », ne laissait pas présager que Mme B. ne pourrait finalement représenter sa leçon, non pas en octobre 2019, comme annoncé tout d'abord par le secrétaire du Jury (afin d'être délibérée en novembre 2019), mais en mars 2020, pour être finalement proclamée en juin 2020, soit un an après la délibération invalidée de juin 2019... Passons ici sur les raisons, à la fois pratiques et techniques, qui n'ont pas permis de tenir le calendrier tout d'abord annoncé pour organiser la prolongation de session dans un délai raisonnable³.

1. L'article 45 du Décret du 20 juillet 2006 fixant l'organisation du Certificat d'aptitudes pédagogiques par Jury, dispose que : « Nul ne peut prendre parti, sous peine de nullité, en qualité de membre du jury, à l'examen d'un membre du personnel du même établissement, d'un parent ou allié jusque et y compris le quatrième degré ».
2. En fait, une des deux autres leçons sur les trois que doit proposer le candidat (le Jury choisissant laquelle sera présentée parmi celles-ci).
3. L'exceptionnelle crise sanitaire de la COVID-19 est l'une de ces raisons, mais non la seule.

Le Médiateur, sollicité à nouveau par la réclamante qui commençait à trouver le temps long, a suggéré qu'il soit donné à la délibération à intervenir un effet rétroactif, la rattachant ainsi à la session à laquelle elle se rapporte juridiquement.

Cette solution n'a pas été retenue, au motif qu'elle n'est pas prévue par le décret organisant le Jury CAP. Un tel procédé eut pourtant réparé de manière élégante, nous semble-t-il, le dommage subi par Mme B. du fait d'une erreur dans la composition du Jury. Car en différant d'un an une délibération qui devait être tenue pour nulle et non avenue, c'est finalement d'une année de possession du titre requis (donc d'une meilleure position statutaire) que l'on a privé la lauréate de 2020.

Il nous semble anormal, en effet, que le résultat d'une délibération relative à la session 2018-2019 n'ait d'effet qu'en 2020. D'autant que, si elle avait échoué à l'épreuve présentée, la candidate aurait été totalement privée de participer à la session 2019-2020 (à laquelle elle s'était inscrite préventivement), et aurait été contrainte de s'inscrire en 2020-2021.

Si la solution suggérée n'a pas été davantage explorée, le Jury CAP a néanmoins fait savoir au Médiateur qu'«une réflexion sera menée en interne quant à une éventuelle modification du décret du 20 juillet 2006 qui permettrait de prendre en considération des situations particulières en cas d'invalidité du jury ».



FWB 2019-27 - Autres questions scolaires - Jury CAP - Adapter les normes en vigueur pour organiser la prolongation de session en cas d'irrégularité de la composition du Jury, permettre la nouvelle présentation de l'épreuve annulée dans un délai raisonnable, et fixer la date ultime de délibération

Considérant le décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, en son Titre Ier, Chapitre VIII, relatif à l'organisation du certificat d'aptitudes pédagogiques¹ ;

Considérant les diverses règles impératives qu'il fixe quant à la composition du Jury du CAP, notamment le nombre minimum de ses membres présents tant lors de la présentation des épreuves que lors de la délibération en séance plénière, et la spécialité dont doit pouvoir se prévaloir l'un au moins des membres présents à ces occasions ;

Considérant qu'il peut arriver qu'une épreuve du Jury CAP doive être invalidée en raison du non-respect des règles susdites ;

Considérant qu'une telle invalidation implique que l'épreuve concernée doit être tenue pour nulle et non avenue, et qu'une prolongation de session doit en conséquence être prévue pour permettre au candidat de représenter ladite épreuve ;

Considérant que ni ledit décret du 20 juillet 2006, ni la réglementation prise en vertu de ce décret ne prévoient expressément et dès lors n'organisent la prolongation de session du Jury CAP ;

Considérant que lorsque la prolongation de session est organisée, comme c'est le cas pour les formations suivies au sein des établissements d'enseignement, elle est prescrite dans un délai déterminé et rapproché² ;

1. https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30966&referant=l01

2. Voyez par exemple l'art. 79 § 2 du décret du 07/11/2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, dit 'Décret Paysage' : https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=39681&referant=l01

Considérant les spécificités du Jury CAP, qui doit notamment organiser des épreuves avec la collaboration de la direction d'établissements d'enseignement dont il n'est pas le pouvoir organisateur, en y assurant la présence de membres du Jury qui ne relèvent pas de ces établissements et dont le lieu habituel de travail en est parfois très distant, et que les leçons dispensées, constitutives des épreuves, sont tributaires du calendrier scolaire et du rythme pédagogique des classes où elles sont données ;

Considérant que ce contexte particulier peut empêcher l'organisation et par conséquent la délibération de l'épreuve à présenter en prolongation de session dans les semaines qui suivent la passation de l'épreuve invalidée ;

Le Médiateur recommande d'adapter la législation en conséquence, et qu'ainsi celle-ci :

- organise la prolongation de session pour le Jury CAP ;
- fixe une date avant laquelle, ou un délai endéans lequel les prolongations de session et leurs délibérations devraient être organisées, cette date ou le terme de ce délai appartenant à la même année civile que la session en prolongation ;
- prévoit qu'en cas d'impossibilité d'organiser effectivement les prolongations de session et leurs délibérations avant cette date ou dans ce délai, les décisions du Jury CAP qui s'y rapportent prendraient effet rétroactivement à la date fixée ou correspondant au terme du délai fixé ;
- prévoit que le candidat qui échoue à l'épreuve présentée en prolongation de session puisse ensuite s'inscrire et prendre effectivement part à la session qui la suit immédiatement.



FWB 2019-28 - Autres questions scolaires - Enseignement supérieur - Jury CAP - Informer le candidat à l'épreuve de l'identité des membres du Jury présents aux épreuves et aux délibérations

Considérant le décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, en son Titre Ier, Chapitre VIII, relatif à l'organisation du certificat d'aptitudes pédagogiques³ ;

Considérant les diverses règles impératives qu'il fixe quant à la composition du Jury du CAP, notamment le nombre minimum de ses membres présents tant lors de la présentation des épreuves que lors de la délibération en séance plénière, et la spécialité dont doit pouvoir se prévaloir l'un au moins des membres présents à ces occasions ;

Considérant que ces règles constituent autant de garanties pour le candidat quant au sérieux et au professionnalisme avec lesquels les épreuves qu'il passe devant le Jury seront évaluées par celui-ci et qu'elles conditionnent la validité de l'évaluation ;

Considérant que le candidat doit être en mesure de vérifier l'effectivité de ces garanties et la validité de l'évaluation qui le concerne ;

Le Médiateur recommande que les règles de fonctionnement du Jury CAP intègrent des dispositions garantissant que le candidat soit informé de l'identité des personnes qui l'interrogent ou assistent, en qualité de membres du Jury, à l'épreuve qu'il présente, et de celles qui ont délibéré sur l'évaluation de cette épreuve, ainsi que de la spécialité en rapport avec la discipline de l'épreuve dont peut se prévaloir l'un au moins des membres présents à ces occasions.

3. https://www.galilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30966&referant=l01

Autres Jurys



Jurys - Prévoir la possibilité de déroger aux conditions d'âge pour s'inscrire aux épreuves du jury

Considérant que l'article 7, § 2, du décret du 27 octobre 2016 portant organisation des jurys de la Communauté française de l'enseignement secondaire ordinaire précise notamment que pour être admissible aux épreuves du jury pour l'obtention du CE2D, le candidat doit être âgé d'au moins 14 ans ;

Considérant que les exceptions confirmant les règles, il paraît contre-productif de rendre impossible l'épanouissement de facultés hors normes dont fait preuve l'un ou l'autre enfant ;

Considérant que le risque est grand de voir ces jeunes développer une désaffiliation scolaire en réaction à un système qui non seulement ne leur permet pas de développer leurs talents, mais qui de plus les condamne à de longues années d'ennuis et in fine de désintérêt, voire de dégoût face à l'apprentissage ;

Considérant qu'il semble raisonnable d'encourager l'appétit face aux connaissances ;

Le Médiateur recommande de revoir le décret portant organisation des jurys de la Communauté française de l'enseignement secondaire ordinaire afin de prévoir la possibilité de déroger aux conditions d'âge requis au moment de l'inscription aux examens organisés par les jurys de la Communauté française.

Suivi de la Recommandation

Depuis le 1/09/2019, le décret prévoit la possibilité de s'inscrire au CESS si le candidat a 16 ans au moment de l'inscription ou si le candidat est titulaire du CE2D et ce, peu importe son âge. **La recommandation est rencontrée**



Autres questions scolaires - Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS)

Considérant qu'aucun recours non juridictionnel n'est prévu pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS) en Fédération Wallonie-Bruxelles ; **Considérant** que le candidat qui en contesterait le déroulement ou les résultats ne peut par conséquent le faire qu'en adressant au Conseil d'Etat un recours (en suspension et) en annulation, procédure tenue pour lourde et relativement coûteuse ;

Considérant que des erreurs matérielles peuvent avoir des conséquences sur les résultats de l'épreuve et entraîner une nouvelle délibération du jury, et qu'il est donc indiqué de favoriser les possibilités de détection de semblables erreurs matérielles, notamment par la voie d'une procédure permettant au candidat de les signaler ;

Le Médiateur recommande que soit prévue et organisée une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour le Test d'orientation du secteur de la santé.

Suivi de la Recommandation

Cette recommandation a été formulée dans le rapport 2017, en même temps que celle relative à l'examen d'entrée et d'accès aux études de médecine et de dentisterie (et par 'parallélisme' avec cette dernière). **Considérant** toutefois le caractère non contraignant du 'TOSS', l'organisation d'une procédure formelle non juridictionnelle de consultation et de contestation des résultats paraît dénuée de véritable intérêt.

Cette recommandation n'est donc plus reprise et est clôturée.



Autres questions scolaires - Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires

Considérant qu'aucun recours non juridictionnel n'est prévu pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires en Fédération Wallonie-Bruxelles ;

Considérant que le candidat qui en contesterait le déroulement ou les résultats ne peut par conséquent le faire qu'en adressant au Conseil d'Etat un recours (en suspension et) en annulation, procédure tenue pour lourde et relativement coûteuse ;

Considérant qu'il est apparu, dès la première édition de cet examen d'entrée et d'accès, que des erreurs matérielles pouvant avoir des conséquences sur les résultats de l'épreuve ont été rencontrées, entraînant une nouvelle délibération du jury, et qu'il est donc indiqué de favoriser les possibilités de détection de semblables erreurs matérielles, toujours possibles, notamment par la voie d'une procédure permettant au candidat de les signaler ;

Considérant que la Communauté flamande, concernée au même titre que la Communauté française par le dispositif de contingentement (les quotas d'étudiants issus de l'une et de l'autre Communauté sont interdépendants), s'est dotée d'une réglementation qui prévoit de telles procédures de recours, tant en cas d'erreur matérielle qu'en cas de contestation de la décision du jury ;

Le Médiateur recommande que soit prévue et organisée une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires.

Suivi de la Recommandation

Cette recommandation a été formulée par le Médiateur dans son rapport 2017. Elle n'a pas été reprise en 2018. Elle a été discutée avec l'ARES, à l'occasion d'une réunion organisée dans les bureaux de celle-ci avec le Médiateur le 20 mars 2019, pour un bilan de la situation :

- s'agissant de la consultation des copies, une procédure a été mise en place dès l'épreuve 2018, permettant aux candidats de prendre rendez-vous (selon un calendrier précis, un lieu déterminé et pendant un temps limité) pour consulter leurs copies et le corrigé de l'examen. Ces séances s'effectuaient sur écran et étaient organisées par une association d'huissiers. Depuis l'édition 2019, cette consultation est désormais accessible à tous les candidats via leur compte en ligne EXMD. Les copies ont été disponibles dès le lendemain de la publication des résultats et jusqu'au 31 décembre 2019. D'après l'ARES, cette possibilité de consultation par tous n'a pas eu pour conséquence d'augmenter le nombre d'interpellations du Jury pour vérification des résultats, mais au contraire de la réduire.

- s'agissant des recours, le décret du 29 mars 2017 ne donne aucune base légale à la mise en place d'une instance interne de recours. L'ARES estime qu'une procédure administrative organisée retarderait les suivis aux détriments des candidats. En revanche, une procédure informelle est d'usage, qui permet aux candidats de solliciter l'ARES ou le Jury, quelque que soit leurs questions. Cette procédure plus souple permet, selon l'ARES, de gérer au mieux les demandes. Sur les milliers de courriels de réponse adressés par l'ARES pour chaque édition, très peu concernent les demandes adressées au Jury pour vérification des résultats (quelques dizaines).

Pour l'édition 2019, à la suite de la publication des résultats et de la consultation des copies, les sollicitations adressées à l'ARES portaient, pour la plupart, demande d'explications sur l'effet des questions neutralisées sur les résultats. Quelques candidats ont également demandé à l'ARES de vérifier si le calcul de leurs résultats était correct (il y avait 15 questions par matière, mais le résultat était noté sur 20 points par matière). Quelques candidats ont sollicité directement le Jury pour lui demander de tenir compte de leur situation particulière et de neutraliser l'une ou l'autre question afin de pouvoir être déclarés lauréats (ce que ne peut faire le Jury).

Enfin, pour cette même édition 2019, moins de 15 candidats ont introduit un recours au Conseil d'État (après démarches auprès du Jury ou de l'ARES). Dans tous les dossiers, le Conseil d'État a rejeté la requête.

Conclusion : Sur base de ce bilan, et considérant qu'il n'a lui-même plus été saisi d'aucune réclamation concernant l'organisation de l'examen d'entrée et d'accès aux études de médecine et de dentisterie pour les éditions 2018 et 2019, **le Médiateur ne reprendra pas cette recommandation et la clôture.**

2. Enseignement supérieur

La recommandation **FWB 2018-30 intitulée " Garantir la possibilité d'obtention d'une attestation d'admission ou de préinscription permettant la délivrance d'un visa étudiant comme prévu par la loi fédérale, ou la possibilité d'introduire un dossier d'inscription à distance "** a été formulée pour la première fois dans le rapport annuel 2015 du Médiateur. Vu le temps écoulé depuis lors, il est utile de renvoyer au contexte qui fut l'occasion de sa formulation (voir le rapport 2015, p. 114 est suiv.).

Dans le cadre du présent suivi, rappelons simplement que les procédures d'inscription prévues par certains établissements d'enseignement supérieur pour les étudiants venant de l'étranger (et pour lesquels un visa est nécessaire pour venir en Belgique) induisent l'inextricable situation suivante :

- pour s'inscrire il faut être présent ;
- pour être présent, il faut le visa étudiant ;
- pour avoir un visa étudiant, il faut l'inscription...

Qu'il y a lieu d'ajouter, aux considérants repris dans la recommandation d'origine, que les étudiants concernés (étudiants hors UE pour l'essentiel) ne sont en principe pas finançables, sauf rares situations dérogatoires, et sont donc susceptibles de voir leur demande d'inscription refusée pour ce seul motif. Que cette circonstance ne fait que confirmer le caractère disproportionné de l'exigence faite à ces étudiants de demander leur inscription en personne et sur place. Qu'il apparaît donc que c'est bien cette dernière exigence qui n'est pas adaptée à la situation de ces étudiants pour lesquels un visa est nécessaire, puisqu'en outre l'absence d'inscription ou d'admission provisoire ne leur permettra pas d'obtenir un visa...

Que par conséquent c'est bien l'exigence faite à ces étudiants de mener la procédure d'inscription sur place, c'est-à-dire sur le territoire belge, qui devrait être supprimée et qu'il y aurait donc lieu de prévoir pour eux une procédure de demande d'inscription à distance.

Que la clarté de la recommandation invite à la reformuler dans ce sens et qu'il est par ailleurs souhaitable qu'une réflexion soit menée par l'ARES pour la définition de modalités d'inscription autant que possible communes à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles pour ces étudiants.

La présente recommandation est donc reformulée et remplacée par la recommandation suivante :



FWB 2019-29 - Autres questions scolaires - Enseignement supérieur - Inscription - Étudiants soumis à l'obligation du visa - Définition d'une procédure commune d'inscription à distance

Considérant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, notamment ses articles 58 et 59 ; Considérant la situation des étudiants étrangers qui sont soumis à l'obtention d'un visa pour accéder au territoire.

Considérant que l'exigence faite à ces étudiants de s'inscrire sur place, c'est-à-dire en Belgique, revient à leur empêcher toute inscription si l'établissement ne délivre pas d'attestation d'admission ou d'inscription provisoire.

Considérant que l'inscription définitive sur place, même permise si l'établissement délivre une attestation d'inscription ou d'admission provisoire, rend la procédure ardue et cette exigence d'autant plus disproportionnée qu'elle ne garantit pas l'inscription définitive.

Considérant que la délivrance d'une attestation d'admission ou d'inscription provisoire implique l'établissement d'une procédure d'inscription à distance (ou, à tout le moins, de préinscription à distance).

Considérant qu'il y aurait lieu d'envisager une telle procédure à distance aux modalités claires et communes à l'ensemble des établissements supérieurs en Fédération Wallonie-Bruxelles, sauf justification d'éventuelles particularités pour certaines études ou certains types d'établissements.

Le Médiateur recommande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles de confier à l'ARES une réflexion sur l'établissement d'une telle procédure commune d'inscription à distance destinées aux étudiants étrangers soumis à l'obligation d'obtention d'un visa pour accéder au territoire.



FWB 2019-30 - Autres questions scolaires - Ne pas compter, pour le financement du cursus, l'année académique invalidée administrativement en raison de la délivrance tardive de l'équivalence

Considérant que la délivrance tardive (c'est-à-dire faite après le cinquième jour ouvrable précédant le 30 novembre, date limite de régularisation des inscriptions en Haute Ecole et à l'Université) de l'équivalence à l'étudiant peut avoir pour conséquence que l'année entamée par celui-ci soit considérée comme une année pour laquelle il a échoué,

Le Médiateur recommande d'adopter les mesures nécessaires pour que cette année ne soit pas comptabilisée pour le financement du cursus futur de l'étudiant, si la tardiveté de cette délivrance est imputable à l'Administration.

Suivi de la recommandation

Le Médiateur considère que cette Recommandation reste d'actualité



Autres questions scolaires - Prendre les mesures nécessaires pour éviter une situation de juge et partie pour les membres des organes de recours scolaires ou académiques

Le Médiateur recommande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles de vérifier que les règlements des établissements chargés par l'IFC de dispenser des formations destinées aux personnels enseignants en cours de carrière, prévoient la désignation de membres suppléants dans les instances de recours contre l'irrégularité de la procédure d'évaluation, afin que soit garantie l'impartialité de ces instances, y compris dans les cas où l'irrégularité alléguée concerne un examen présenté devant un membre de celles-ci. De manière plus générale, le Médiateur recommande qu'une règle déontologique allant dans ce sens soit établie pour tous les organes de recours de l'enseignement, et respectée."

Suivi de la Recommandation

Le Médiateur considère dès lors que cette Recommandation est caduque.

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

Bilan de l'exercice

L'exercice 2019 se caractérise par la fin d'une législature communautaire induisant une production normative importante visant à matérialiser les éléments présents dans l'accord de Gouvernement et à rendre effectif les accords sectoriels.

Ce rapport s'articule principalement sur les avancées positives et le maintien de certaines difficultés rencontrées dans le travail journalier du Médiateur. Parmi ces difficultés, on distinguera les difficultés classiques déjà rencontrées lors d'exercices passés et les difficultés nouvelles propres à cet exercice et nécessitant plus de commentaires et développements. Ces constats renvoient souvent à des contributions et Recommandations passées qui seront commentées plus avant dans une autre partie de ce chapitre.

LES AVANCÉES

Le Médiateur note des améliorations sensibles pour les catégories suivantes : améliorations dans l'organisation des classements des puéricultrices temporaires et temporaires prioritaires dans les différents réseaux d'enseignement, organisation des formations et des examens des comptables du réseau WBE et possibilités de nomination à moyen terme parmi les emplois déclarés vacants, bon fonctionnement des applications relatives aux salaires/documents fiscaux/remboursement des primes syndicales, généralisation du paiement en fin d'année d'une prime de cent euros pour le matériel informatique à l'ensemble du personnel enseignant à l'exception des directeurs, accélération des délais dans la prise de décisions de la Chambre d'expérience utile, meilleure définitions des titres requis/suffisants/de pénurie et de pénurie non listés par l'application PRIMOWEB, dérogations linguistiques rétroactives produites par les services administratifs pour permettre à l'enseignant de continuer à enseigner et émission de sursis d'un an pour que les enseignants puissent passer leur examen de connaissance approfondie de la langue française, développement d'une procédure administrative systématique par rapport aux traitements des dossiers d'indus sollicitant l'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 tel que modifié, meilleure communication entre les enseignants candidats à des épreuves certificatives internes et les services administratifs des jurys de la FWB (cf. envoi systématique des résultats et envoi des grilles d'évaluation et des commentaires détaillés des correcteurs à la demande), plus possibilité de maintien

des résultats positifs acquis à certaines épreuves partielles, possibilité accrue de pouvoir demander aux services communautaires compétents le réexamen des demandes d'équivalences du supérieur et surtout des reconnaissances professionnelles spécifiques relatives aux fonctions enseignantes via la production de nouvelles pièces (même si les délais de traitement sont parfois jugés trop longs par les potentiels bénéficiaires), utilisation du mécanisme de l'assimilation des titres permettant de limiter partiellement les exigences rigoureuses de la réforme des titres et fonctions (cf. circulaire 7072 du 29 mars 2018)...

Il ne s'agit ici que des avancées relevées par le Médiateur dans le traitement de ces demandes d'information et de ces réclamations, ne représentant qu'une part congrue des efforts et améliorations produites durant cet exercice (par le Gouvernement, les services administratifs et leurs agents, les pouvoirs organisateurs et leurs fédérations, les organisations syndicales...).

Le Médiateur a reçu des témoignages positifs de multiples bénéficiaires de l'application intégrale de l'article 11 bis, annulant des dossiers anciens ou remboursant des sommes déjà payées. Le Médiateur a apporté la confirmation de ces décisions et de leurs implications fiscales dans certains dossiers anciens.

LES DIFFICULTÉS CLASSIQUES

Elles sont toujours nombreuses car elles reflètent l'essence principale du travail du Médiateur, à savoir : aider dans la mesure du possible et de ses compétences décrétales un citoyen estimant connaître des difficultés avec les services communautaires dysfonctionnant.

On soulignera que les membres du personnel enseignant et assimilé étant très nombreux, cela implique un nombre également important de décisions individuelles et collectives potentiellement exponentielles. La gestion globale de ce personnel, fût-elle de très bonne qualité, induit naturellement un risque d'erreurs important et un nombre d'erreurs déterminant provoquant souvent de multiples actions correctrices. Le Médiateur agit pour : expliquer ou réexpliquer la (ou les) source (s) des erreurs et les conséquences directes et indirectes des actions correctrices des services administratifs, vérifier l'application correcte des normes et des pratiques administratives, recommander des solutions individuelles ou collectives aux problèmes rencontrés.

Les difficultés « classiques » renvoient à des réclamations récurrentes d'exercice en exercice, pour lesquelles les solutions structurelles sont complexes à prendre par les acteurs concernés.

La liste des difficultés classiques commentées brièvement n'est pas exhaustive, mais reflète le travail de traitement des réclamations.

Liste des difficultés commentées

Formulaires d'indus

Les formulaires standards de remboursement d'indus présentent une forme passéiste et quasi-illisible et le listing de paie joint, ne permet pas à l'enseignant de s'assurer de la matérialité, de l'exactitude et de l'exigibilité des sommes réclamées. Le Médiateur soutient les efforts des services administratifs dans leur volonté de produire un nouveau formulaire standard répondant aux critiques habituelles, et pense qu'il serait opportun d'établir un meilleur lien entre les demandes de remboursement d'indus et les fiches salariales et fiscales également produites par l'Administration.

Le réseau WBE

Le réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement connaît une mutation déterminante via la constitution d'un nouveau pouvoir organisateur sous la forme d'un organisme d'intérêt public. Cette constitution d'une nouvelle organisation est phasée dans le temps et provoque/provoquera de multiples changements dans les structures de l'Administration générale de l'Enseignement. Malgré cette réforme (et certaines difficultés initiales de dialogue entre cet OIP et le Médiateur, liées à la redéfinition des rôles des différentes entités), le Médiateur constate le maintien des problèmes propres au réseau, à savoir : l'absence de la définition de critères précis dans le cadre des « circonstances exceptionnelles » motivant les priorités par rapport aux demandes de réaffectations, l'impossibilité pour les membres du personnel de compléter ou de corriger une candidature considérée comme incomplète ou incorrecte par les services compétents, la non-publication systématique de tous les classements des personnels temporaires et temporaires prioritaires, le statut complexe des enseignants des religions minoritaires (cf. situation identique dans l'officiel subventionné), méconnaissance par certaines directions des implications du congé parental par rapport aux obligations de présence et de surveillance lors des examens, difficulté d'obtenir un emploi adapté suite à des problèmes de santé sérieux nécessitant une réorientation professionnelle, équilibre complexe pour les directions entre les attributions voulues par les enseignants et le maintien/la stabilité des équipes pédagogiques (cf. attributions désirées et attributions réelles pour des enseignants pouvant occuper de multiples fonctions vu leurs titres), manque d'un rapport positif étant une condition sine qua non pour nommer les membres du personnel ouvrier...

Les absences pour maladies et accidents

Les absences pour maladie ou les accidents (au sens large) et leurs conséquences administratives et financières potentielles font l'objet de multiples plaintes/litiges entre les services communautaires, les pouvoirs organisateurs/les directions, les enseignants. Les plaintes récurrentes portent classiquement sur : des contrôles effectués par CERTIMED à une adresse incorrecte, le calcul du « pot » du jour de congés de maladie et des périodes caractérisées par des taux de salaires dégressifs, mauvaise coordination administrative entre les PO/services communautaires/CERTIMED par rapport aux conditions d'octroi des congés à des fins thérapeutiques, définition complexe des circonstances exceptionnelles empêchant un contrôle efficace de CERTIMED (ex : décès d'un proche, visite d'un parent en fin de vie, informations incomplètes de certains membres du personnel soumis aux contrôles spontanés... Dans ce type de dossiers, le Médiateur permet d'apporter au réclamant et aux services administratifs des informations complémentaires/supplémentaires permettant un nouveau regard sur les situations de fait et administratives « interprétatives » de la norme. Les nouvelles perspectives dégagées de concert entre les parties permettent souvent des solutions originales et constructives diminuant les conséquences indirectes des situations vécues par les personnels enseignants et assimilés.

Les aménagements de fin de carrière et les pensions

Les dossiers d'aménagements de fin de carrière et de pensions constituent également une catégorie habituelle des réclamations traitées par le Médiateur. Le Médiateur continue à traiter des demandes d'intervention liées à la complexité des normes successives en matière de pension prises par les Gouvernements fédéraux successifs, caractérisées par des mesures transitoires et dérogoires. Il devient parfois complexe de fixer la date à partir de laquelle un enseignant (ou assimilé) est admissible à la pension. Cette situation induit parfois des incertitudes importantes sur la date P, ayant des implications

rétroactives sur d'autres mesures d'aménagement de fin de carrière comme les différentes formes de DPPR évolutives dans le temps et les autres formes d'aménagement de fin de carrière.

Le Médiateur réitère les demandes suivantes tout en étant bien conscient des difficultés structurelles et conjoncturelles liées à cette thématique, à savoir : une amélioration de l'encodage qualitatif et quantitatif des prestations professionnelles réalisées pour les membres du personnel dans les bases de données de référence, une optimisation des échanges des flux de données entre les services communautaires et les différents services de pension (dont principalement le Service fédéral des pensions), une certification partagée par les autorités de la véracité et de l'authenticité des données renvoyant aux responsabilités des autorités publiques et garantissant certains acquis.

Dans le traitement de certains dossiers de pension, le Médiateur essaie d'améliorer la coordination entre certains services de l'AGE pour les membres du personnel ayant travaillé dans plusieurs fonctions/statuts, réseaux d'enseignement, niveaux d'enseignement, provinces (cf. organisation décentralisée territorialement et déconcentrée selon d'autres répartitions thématiques de certains services) ...

Vu les priorités définies par la haute Administration du Ministère et les Gouvernements successifs par rapport aux pensions, certaines situations ont été traitées par les services dans des délais considérés comme anormalement longs par les demandeurs. Il s'agit des demandes no-prioritaires liées à la définition de la date P devant servir de base pour l'estimation de la pension (ces éléments pouvant être primordiaux pour le rachat partiel ou total des années d'études).

Le Médiateur note également les implications parfois douloureuses de décisions définitives en matière de gestion de la fin de carrière des membres du personnel. Il s'agit rarement des DPPR, mais plutôt des interruptions irréversibles au-delà de 50 ans. Il peut exister une certaine confusion potentielle entre les formulaires pour les demandes de congés réversibles et les demandes de congés irréversibles. Le Médiateur considère que vu les risques potentiels de confusion entre les deux types de congés, les services administratifs devraient réfléchir à des formulaires différents et à demander une confirmation écrite circonstanciée dans un autre document de démission partielle de charge au membre du personnel exprimant ce type de demande.

Le Médiateur a noté le maintien de l'impossibilité de valorisation des prestations réalisées comme prestations en nature en tant que concierge dans le réseau WBE.

Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration avec ses collègues Médiateurs des pensions (et leurs membres du personnel) dans le but de trouver des solutions globales à des situations de pension couvrant les champs de compétences des deux Institutions. Comme Médiateurs, membres de la CPMO, nous assurons un travail collégial visant à trouver une solution globale à ce type de dossiers.

Les autres difficultés

Les autres difficultés constituent une catégorie « fourretout » caractérisée par des situations particulières renvoyant à des domaines spécialisés possédant des normes et des pratiques/des procédures propres et des services spécialisés de la FWB souvent en lien étroit avec d'autres acteurs publics ou parapublics. Il s'agit des questions liées à :

- l'application correcte des normes sociales/salariales de certains statuts financés par les Régions comme les ACS/APE/PTP,

- l'encodage des déclarations DMFA par les employeurs de l'enseignement vu les applications informatiques spécialisées,
- les versements de reliquats moindres que prévus par les services communautaires de subsides d'agents APE aux PO étant donné de nouveaux calculs définitifs des cotisations ONSS,
- des prestations réalisées comme chargés de mission avant l'autorisation de la FWB,
- les termes standards utilisés par certains PO de l'officiel subventionné dans le cadre de demandes de congés pour convenances personnelles mentionnant la démission d'office par rapport au renouvellement, aux retards de certains PO pour communiquer des nominations partielles dans certaines fonctions...

On note aussi des difficultés en lien avec le caractère incorrect/incomplet de certains documents administratifs internes de gestion de la FWB provoquant la production de nouveaux documents corrigeant les situations anciennes. Il s'agit de nouveaux documents ou actes administratifs relatifs : aux attributions et/ou aux salaires, de la Chambre de pénurie ou de la Chambre de valorisation de l'expérience utile, aux saisies sur salaires demandées par le SPF Finances, aux accroches cours/fonctions ou aux PV de carence corrigeant des situations problématiques, en lien avec les cotisations sociales différentes pour les personnels temporaires ou définitifs...

Le Médiateur traite ces autres réclamations classiques en collaboration étroite avec les services communautaires. Mais, il ne peut intervenir directement auprès des autres employeurs de l'enseignement pour exprimer des Recommandations individuelles ou collectives vu son champ de compétences. Le Médiateur trouve opportun de réaliser les déclarations gouvernementales par rapport à de nouvelles compétences auprès des entités privées réalisant des missions de service public et principalement financées par des fonds publics. Ces nouvelles compétences devraient permettre d'intervenir auprès des employeurs et de la FWB pour optimiser les solutions de médiation via une collaboration/coopération entre les différents intervenants (cf. les employeurs privés ou publics et le régulateur subsidiant).

LES NOUVELLES DIFFICULTÉS

Les nouvelles difficultés sont, soit des anciens problèmes ayant connu des actualisations importantes, soit des nouveaux problèmes mais surtout inédits du travail habituel du Médiateur par rapport aux enseignants et assimilés.

Les nouvelles heures dormantes sont-elles légales ?

Les éducateurs des internats considèrent pour la plupart que le système de comptage de leurs heures de nuit est contraire aux normes européennes en la matière. Les « heures dormantes » étaient comptabilisées comme trois heures de travail ordinaire. Après un long parcours judiciaire (impliquant le Tribunal de première instance, la Cour d'Appel et même la Cour de Cassation), un éducateur a obtenu gain de cause impliquant la comptabilisation de l'ensemble de ses heures de travail comme des heures ordinaires, l'aménagement d'horaire de travail et le potentiel paiement d'arriérés importants. La saisine du Médiateur par le réclamant a permis l'exécution partielle de la décision de justice par rapport à l'aménagement de son horaire de travail. Cette décision de justice, bien qu'individuelle, aurait pu servir de base jurisprudentielle pour d'autres actions judiciaires de travailleurs dans une situation de travail identique. Le législateur communautaire a modifié la norme de référence en comptabilisant quatre heures au lieu de trois et les services administratifs ont produit des circulaires d'application. Un autre

éducateur a saisi le Médiateur pour se plaindre du non-respect des normes européennes en cette affaire, en s'étonnant du manque de réactivité des services de la Commission européenne qu'il avait contactés à ce propos. Le Médiateur est intervenu auprès de sa collègue européenne pour demander aux services européens d'instruire l'affaire. Ceux-ci examinent actuellement cette affaire. Il en va de même pour la Cour constitutionnelle belge. Le Médiateur attend les résultats de ces démarches avec le plus grand intérêt.



FWB 2019-30 - Personnels de l'enseignement - Comptabiliser les heures de travail des éducateurs d'internat dans le respect des normes européennes et des jurisprudences internes

Considérant le caractère ancien de la thématique des heures dormantes pour les éducateurs d'internat,
 Considérant les multiples décisions judiciaires prises en ce domaine,
 Considérant le récent décret pris pour essayer d'y remédier,
 Dans l'hypothèse où la Commission européenne et la Cour constitutionnelle donnaient raison aux plaignants par rapport à la comptabilisation des heures de nuit comme des heures ordinaires,
le Médiateur recommande au pouvoir décentralisé communautaire de modifier la norme décentralisée de référence dans le cadre d'un accord sectoriel pris rapidement.

Dans l'hypothèse où les autorités saisies ne donneraient pas raison aux plaignants, le Médiateur rappelle les engagements politiques relatifs au phasage temporel de passage à un nombre supérieur d'heures, et ce sans modification des normes d'encadrement des jeunes.

Interprétation divergente entre les intervenants « publics » quant au paiement des indemnités des accidents du travail du personnel définitif mi-temps

Qui va payer mes indemnités d'accidents du travail ?

Les faits

Madame D., professeur de cours de promotion sociale, a été victime d'un accident du travail sur le chemin du travail. Cet accident a été reconnu par son employeur et par les services communautaires. La réclamante est nommée dans le cadre d'un mi-temps et travaille dans le cadre d'un autre mi-temps sous contrat du travail du secteur privé. Elle a été payée un mi-temps complet et sa mutualité demandait aux services communautaires de la dédommager pour un temps plein.

La cellule des accidents du travail de la FWB ne partage pas cette analyse et considère qu'il appartient à la mutuelle de payer une allocation spécifique par rapport au mi-temps classiquement presté par l'intéressée dans le secteur privé. Madame D. interpelle le Médiateur par rapport à cette situation complexe de lecture différente des normes de référence.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur prend contact avec les services communautaires et le service juridique de la mutuelle de l'intéressée par rapport à la problématique. On remarquera que la position du service juridique de la mutuelle s'appuie sur un avis de FEDRIS, celle des services communautaires et sur une note juridique d'un cabinet d'avocats spécialisés dans les matières de droit du travail. Le Médiateur prend connaissance de l'ensemble des éléments sous réserve de ne pas les communiquer à l'autre partie. L'examen minutieux de ceux-ci démontre le caractère sérieux des deux analyses juridiques des normes et des jurisprudences de référence. Il n'appartient pas au Médiateur de se prononcer comme un juge sur ce type de cas d'espèce. .

L'issue de la médiation

Vu l'échec des tentatives du Médiateur de concilier des positions opposées, l'affaire devrait être finalement tranchée par les juridictions du travail.

Le Médiateur obtient cependant que la mutuelle de la réclamante lui verse ses allocations indemnitaires sous réserve du résultat définitif des décisions judiciaires.

Le Médiateur peut parfois aider à éclaircir les positions définitives de chacune des parties et, devant l'échec de la médiation, accompagner le réclamant pour trouver une solution provisoire dans l'attente de l'établissement de la vérité judiciaire.



FWB 2019-31 - Personnels de l'enseignement - Informer les enseignants nommés à mi-temps victimes d'accidents du travail des modalités de paiement qui leur seront appliquées

Considérant la divergence de lecture des normes et de la jurisprudence entre les services communautaires, les mutuelles et FEDRIS par rapport au paiement complet ou partiel du salaire d'enseignant nommé pour un mi-temps dans l'enseignement travaillant l'autre mi-temps comme employé dans le secteur privé, et victime d'un accident du travail dans ses fonctions enseignantes ;

Considérant que les services communautaires considèrent ne devoir payer qu'un salaire complet pour le mi-temps d'enseignant et qu'il appartient à la mutuelle de payer les allocations spécifiques liées aux prestations ;

Considérant que la mutuelle et FEDRIS considèrent que la FWB devrait payer le salaire complet à la réclamante jusqu'à la date de consolidation déterminée par le MEDEX ;

Considérant le caractère inconciliable des positions liées sur des lectures différentes des normes et des jurisprudences par les intervenants ;

Considérant que la juridiction du travail sera appelée à trancher cette question ;

Le Médiateur recommande que dans l'attente d'une jurisprudence en la matière, les services administratifs de la FWB donnent une information claire aux victimes et, surtout, informent de leur position l'ensemble des mutuelles pour qu'elles octroient les indemnités potentiellement dues.

La mobilité/la réaffectation « forcée » de certains enseignants mis en disponibilité par défaut d'emploi

Les enseignants de l'enseignement officiel subventionné mis en disponibilité par défaut d'emplois peuvent être réaffectés pour la même fonction dans l'enseignement ordinaire et spécialisé.

Une enseignante connaissant cette situation, et mise sous pression par son PO pour signer le document relatif à sa réaffectation, a fait appel au Médiateur en s'appuyant sur le caractère différencié de ce type de fonctions depuis la réforme des titres et fonctions. Le Médiateur a interrogé les services communautaires sur la bonne lecture des textes de loi. Les services précisent qu'il existe une différence entre les normes et les pratiques pour les enseignants de l'officiel communautaire et les enseignants de WBE. Il s'agit d'une anomalie normative pouvant être corrigée via la norme de référence pour l'officiel subventionné.



FWB 2019-32 - Personnels de l'enseignement - Différencier les fonctions de l'enseignement ordinaire et de l'enseignement spécialisé dans l'enseignement officiel subventionné en cas de mobilité interne

Considérant la pratique administrative des PO de l'officiel subventionné basée sur l'arrêté du Gouvernement communautaire du 28 août 1995 permettant certaines réaffectations entre l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé pour des fonctions similaires ;

Considérant la réforme des titres et fonctions entrée en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2016 introduisant une différence entre les fonctions similaires dans l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé ;

Considérant la ratio legis des différents arrêtés du 28 août 1995 ne permettant pas de contraindre les PO mais surtout les enseignants à opérer des réaffectations temporaires ou définitives dans l'enseignement ordinaire vers l'enseignement spécialisé ;

Considérant l'importance du libre choix des enseignants par rapport aux emplois occupés ;

Le Médiateur recommande une modification de l'arrêté du 28 août 1995 permettant certaines réaffectations entre l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé pour des fonctions similaires pour l'officiel subventionné s'appuyant sur les modifications déjà réalisées dans les autres arrêtés relatifs aux autres réseaux d'enseignement.

Impossibilité de bénéficier du remboursement de ses frais de déplacement

Le directeur d'un établissement a saisi le Médiateur à propos de l'impossibilité d'obtenir le remboursement de frais de déplacement pour un enseignant se déplaçant en bicyclette durant un mois d'avril comptant seulement 9 jours de prestations vu les congés de printemps. Le décret de référence définit un minimum de 10 jours de jours prestés pour être remboursé de ce type de frais de déplacement.

Le Médiateur a proposé aux services administratifs de prendre une circulaire interprétative pour cette année de référence pour permettre le remboursement des 9 jours de déplacement ou de demander au gouvernement de prendre des mesures identiques.



FWB 2019-33 - Personnels de l'enseignement - Supprimer la limite de 10 jours minimum par mois pour bénéficier du remboursement des frais de déplacement en bicyclette

Considérant l'importance de la mobilité douce, surtout en milieu urbain, et plus accessoirement en milieu rural ;

Considérant la volonté des Gouvernements régionaux et des villes/communes de promouvoir ce type de déplacements pour diminuer la pollution atmosphérique et ses multiples conséquences ;

Considérant la discrimination présente dans le décret relatif aux remboursements des frais de déplacement entre les différents moyens de déplacement au détriment des déplacements en bicyclette (au sens large) ;

Considérant la limite minimum de 10 jours de prestation pour être remboursé des frais de déplacement en bicyclette ;

Considérant la possible occurrence de mois comptant moins de 10 jours de prestation vu certains congés ;

Le Médiateur recommande de supprimer cette limite de 10 jours et de n'en fixer aucune.

Le Médiateur a également été confronté à d'autres réclamations où des directions se plaignaient du délai maximum de deux mois pour communiquer les justificatifs aux services concernés sous peine de non-remboursement, et ce principalement durant la période des vacances scolaires. On peut comprendre cette demande de modification de ce délai maximum durant cette période lorsque l'on constate le

temps nécessaire aux services communautaires pour payer les sommes dues.

Le Médiateur étudie la possibilité d'émettre à plus ou moins court terme une nouvelle Recommandation globale relative au respect mutuel des délais entre les acteurs de cette thématique, et ce dans le cadre d'une pratique administrative basée sur la confiance mutuelle

Situations complexes nécessitant des décisions administratives rétroactives

Certaines normes en matière de pension peuvent avoir des effets contradictoires et des conséquences directes/indirectes négatives obligeant à la production par les autorités publiques de décisions administratives rétroactives correctrices. Les dossiers de fin de carrière et d'aménagements de celles-ci peuvent induire ce type de situations.

On citera pour mémoire : les mises automatiques à la pension des personnels de plus de 60 ans ayant 30 ans de carrière et ayant été en congé de maladie durant plus d'un an, les décisions du Medex pour les accidents du travail et les maladies professionnelles, les mises à la pension provisoire durant un an renouvelable...

Dans ce type de problèmes, le Médiateur essaye en collaboration avec les services communautaires de trouver des solutions originales basées sur une vision globale de la situation de faits et de demander à l'ensemble des parties publiques ou privées impliquées de produire des décisions administratives et financières (ex : nouvelle démission, compensation entre des arriérés de pension et des salaires indus, la production rapide de fiches fiscales spécifiques, dégager une solution concertée entre les services communautaires et le SFP à propos de la date de pension définitivement). Ces réclamations se caractérisent par des omissions, oublis, erreurs, multiples mauvaises interprétations des situations individuelles et/ou des textes par les intervenants publics et privés dans la gestion des ressources humaines.



FWB 2019-34 - Personnels de l'enseignement - Créer une cellule mixte composée de représentants de l'Administration, de membres des fédérations de pouvoirs organisateurs et de membres d'organisations syndicales visant à réduire les impacts négatifs de décisions administratives rétroactives pour les membres du personnel

Considérant l'importance sociale et économique des dossiers des membres du personnel enseignant et assimilé pouvant potentiellement bénéficier de mesures d'aménagements de fin de carrières ou d'une mise à la pension ;

Considérant l'équilibre nécessaire entre les aspirations individuelles et le respect des normes produites par l'ensemble des législateurs impliqués dans cette thématique globale ;

Considérant certaines contradictions potentielles dans l'application des normes dans des situations individuelles ;

Considérant des omissions, des erreurs des interprétations différentes des situations par les parties impliquées dans la gestion de ces situations et leurs conséquences administratives et financières négatives ;

Le Médiateur recommande la création d'une cellule « mixte » regroupant des représentants des PO, des syndicats, des services communautaires et des organisations fédérales de référence pour développer dans ces cas d'espèce des solutions basées sur des décisions rétroactives diminuant les impacts socio-économiques pour le potentiel bénéficiaire.

Celle-ci permettrait de concilier la responsabilité de l'État au sens large et les intérêts individuels au nom de l'intérêt général, de réconcilier l'ensemble des parties prenantes sur base de la confiance légitime et de la stabilité juridique, de faciliter le parcours du citoyen pour obtenir son dû, et de trouver des solutions réduisant les conséquences et les risques pour tous et toutes. Cette solution induit sans doute des négociations entre les partenaires sociaux et publics (cf. au sens large) sur la répartition des coûts selon des formules négociées collectivement.

Les décisions de refus peu motivées de la Chambre de pénurie

Dans le traitement de plusieurs réclamations liées aux refus de la Chambre de pénurie, le Médiateur a noté le caractère peu motivé de ses décisions et la présence d'une motivation partielle dans un mail d'accompagnement.

Le Médiateur a recommandé une meilleure motivation de ces décisions de refus et la présence de celle-ci dans la décision elle-même. Les services communautaires ont réservé une suite favorable à notre suggestion induisant la Recommandation suivante :



FWB 2019-35 - Personnels de l'enseignement - Mieux motiver les décisions de la Chambre de pénurie

Considérant l'importance du droit à l'éducation garanti par des normes internationales et internes ;
Considérant les exigences de qualité de l'enseignement prodigué aux élèves par les enseignants ;
Considérant les exigences de la FWB en matière de titres et de fonctions ;
Considérant les difficultés pour trouver des enseignants répondant à ces exigences pour toutes les fonctions et étant donné les mécanismes dérogatoires pris par le Gouvernement communautaire en la matière ;
Considérant le rôle central de la Chambre de pénurie en la matière et étant donné l'importance du respect de la motivation adéquate des actes administratifs unilatéraux ;
Considérant l'existence de certaines défaillances de la Chambre de pénurie dans certaines décisions de refus ;
Le Médiateur recommande que les décisions de refus et l'ensemble des décisions soient mieux motivées afin de répondre aux exigences normatives existantes. Les dernières modifications décrétales supprimant cet organe rendent cette Recommandation globalement obsolète !



FWB 2019-36 - Personnels de l'enseignement - Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap

Considérant la Recommandation 2015/46 et son préambule ;
Considérant qu'il n'existe pas de normes communautaires quant à la définition d'un quota minimum d'enseignants handicapés à engager ;
Considérant l'importance de l'intégration des personnes handicapées ;
Le Médiateur recommande de définir un quota minimum global d'employabilité pour les personnels enseignants et assimilés payés ou subventionnés par la FWB. Il appartiendrait aux partenaires sociaux et aux employeurs de négocier les modalités de répartition de ce quota et d'en vérifier le respect.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Il a déjà été renseigné lors du rapport de 2016 que cette problématique relève des pouvoirs organisateurs en tant qu'employeur et non de la FWB en tant que pouvoir régulateur, avec la précision qu'il serait difficile de s'accorder sur des quotas compte tenu des tailles différentes de Pouvoirs Organisateurs. Cette Recommandation ne devrait dès lors plus nous être adressée.

Toute fixation de quota risque d'achopper sur l'absence potentielle de candidats susceptibles d'occuper cette fonction dans le cadre des contraintes de compétences, de priorités statutaires, de titres, de capacités physiques à l'exercice de la fonction à temps plein.

Elle suscitera par ailleurs certainement la demande des pouvoirs organisateurs de disposer d'un cadre d'emploi particulier et distinct en faveur du recrutement de ces membres du personnel (hors capital-période et NTPP), ainsi que de moyens matériels (via les subventions de fonctionnement, voire le financement d'infrastructure) pour réaliser les adaptations nécessaires des locaux scolaires à la mise en œuvre de situations de travail adapté. Une budgétisation conséquente pourrait en résulter.

Une analyse pourrait par contre être faite de la faisabilité de mécanismes incitatifs (sans fixation de quotas ni d'obligation pour les Pouvoirs Organisateurs), par exemple dans le cadre des règles dérogatoires à la priorisation des titres au primorecrutement (article 32 ss. du décret du 11 avril 2014).

Commentaires : le Médiateur insiste sur le caractère structurel et global de cette Recommandation qui vise à réduire les discriminations directes et indirectes dues au handicap. Il considère que WBE pourrait jouer le rôle de promoteur dans le cadre de cette politique inclusive par rapport aux autres pouvoirs organisateurs du subventionné. Il suggère à l'ensemble des acteurs du monde de l'enseignement communautaire de tout mettre en œuvre dans leurs pratiques et dans leurs productions de règles/normes pour réaliser concrètement sa Recommandation. **Cette Recommandation est donc maintenue.**



FWB 2019-37 - Personnels de l'enseignement - Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap

Considérant les droits fondamentaux des personnes handicapées ou gravement malades définis dans des normes internationales et nationales ;

Considérant l'importance de leurs intégrations spécifiques dans le monde du travail ;

Considérant les Recommandations déjà exprimées en la matière par le Médiateur et des Institutions similaires ;

Considérant la complexité et la technicité des matières dépendant d'entités politiques différentes ;

Considérant les obstacles pour que les PO ou les enseignants puissent bénéficier des primes de compensation ;

Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail thématique regroupant l'AGE, l'AVIQ et PHARE dans le but de réduire les difficultés légales et pratiques rencontrées.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Dans le cahier des revendications sectorielles 2017-2018, demande de mise sur pied d'un groupe de travail avec l'AVIQ et PHARE. Le cas échéant, les enseignements à tirer de la jurisprudence de l'arrêt du 6 novembre 2018 de la Cour de Cassation pourront être examinés dans ce cadre.

Commentaires : le Médiateur invite la Direction générale des personnels de l'enseignement et les organes régionaux en charge de la politique du handicap à dépasser la stricte limite Institutionnelle de leurs compétences pour pouvoir aider concrètement les membres du personnel enseignant et assimilés souffrant d'un handicap dans leur carrière professionnelle et ses évolutions potentielles. Le Médiateur demande aux Gouvernements concernés de trouver des solutions concrètes pour permettre aux membres du personnel de pouvoir bénéficier des aides régionales comme les autres travailleurs. Cette demande s'inscrit dans les principes essentiels de l'égalité de traitement et surtout d'équité des politiques publiques. **Cette Recommandation est donc maintenue.**



Personnels de l'enseignement - Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux « surdiplômés »

Considérant le principe d'égalité (au sens large) ;

Considérant l'importance de l'égalité de traitement de tous les candidats à un emploi (et surtout) de la fonction publique ;

Considérant la jurisprudence du Tribunal européen de première instance en la matière (cf. arrêt du Tribunal de Première Instance du 28 mars 1991 Muiream Nooman contre Commission des Communautés européennes) ;

Considérant les limites parfois complexes entre le principe de différenciation objective, catégorisation fonctionnelle et le principe de lutte contre toutes les discriminations ;

Considérant les principes généraux d'examens et de concours prévalant pour la fonction publique ;

Considérant la concurrence objective pour accéder aux emplois publics ;

Considérant l'importance de la concertation sociale ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement de s'assurer que la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures à des surdiplômés soit exclue pour l'ensemble des fonctions payées ou subventionnées (directement/indirectement) par la FWB, à l'exception de celles pouvant être spécialement motivées.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Même Recommandation qu'en 2016 : la Réforme des "Titres et Fonctions" a logiquement réglé cette question.

Par ailleurs, le Rapport du Médiateur indique que cette Recommandation est relative « principalement aux personnels administratifs des universités », hors du périmètre de compétence de la DGPE et de la DGPEOFWB.

Commentaires : le Médiateur acte que cette Recommandation a été globalement rencontrée par les universités pour leurs personnels administratifs. Le Médiateur rappelle que dans le droit statutaire de l'enseignement (au sens large) le principe classique « de qui peut le plus, peut le moins » ne s'applique généralement pas. Cependant, le Législateur et l'Administration doivent veiller au respect des normes statutaires avec les normes supérieures et les jurisprudences de ces normes. **Cette Recommandation est donc considérée comme réalisée.**



FWB 2019-38 - Personnels de l'enseignement - Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires

Considérant le nombre important de corrections et régularisations administratives et statutaires effectuées par la FWB par rapport à ses personnels enseignants et assimilés et par rapport aux personnels subventionnés et leurs conséquences qui peuvent être négatives ;

Considérant que celles-ci résultent souvent de mesures transitoires et dérogatoires ;

Considérant l'importance de la sécurité juridique ;

Considérant les règles relatives à la confiance légitime de tout administré dans la puissance publique ;

Considérant les possibilités limitées de retrait et d'annulation des actes administratifs ;

Le Médiateur recommande que les mesures exceptionnelles fassent l'objet d'un dispositif d'évaluation périodique permettant des adaptations. Il s'agit de réaliser un véritable audit basé sur l'adaptabilité concrète comme pour les différentes adaptations normatives et des pratiques administratives relatives à la réforme des titres et fonctions.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Outre la mission structurelle de l'Administration d'analyser les dispositifs statutaires et de veiller à leur amélioration, la Recommandation trouve une mise en oeuvre partielle dans le cadre des travaux menés au sein des instances de concertation réunissant l'ensemble des acteurs (fédérations de pouvoirs organisateurs, organisations syndicales et différentes entités de l'Administration intéressées à la gestion des personnels). Par ailleurs, la chambre des mesures transitoires de la Commission interréseaux des titres de capacité (CITICAP) poursuit son activité à un rythme soutenu.

Plusieurs des projets de modification du décret du 11 avril 2014, ayant pour objectif d'apporter des ajustements aux dispositions transitoires initiales, ont pu y être réfléchis et débattus préalablement à leur modification décrétable. La Recommandation sera suivie en flux continu par l'Administration.

Commentaires : le Médiateur partage les constats et les commentaires des services administratifs communautaires. Les nouvelles règles de priorités et de choix des pouvoirs organisateurs en matière d'accroches cours-fonctions multiples illustrent la pertinence du **maintien de cette Recommandation**. Cette Recommandation est donc maintenue dans un souci d'évaluation constante des nouvelles normes et pratiques et surtout de leurs conséquences directes et indirectes.



FWB 2019-39 - Personnels de l'enseignement - Traiter de manière urgente les dossiers de pension anciens induisant des transferts de cotisation entre le secteur public et le secteur privé

Considérant les réformes des normes et des systèmes de pension et des mesures de fin de carrières ;

Considérant les efforts déjà dégagés par le SFP et l'Administration de la FWB pour les concrétiser via des procédures administratives adaptées ;

Considérant le principe de confiance légitime que tout usager peut placer dans l'Etat (cf. au sens large) ;

Considérant le caractère déjà très ancien des dossiers de référence ;

Considérant les principes de la Charte de l'assuré social ;

Considérant l'obligation pour toutes les Administrations de se soumettre aux normes de références ;

Considérant la responsabilité particulière de la FWB comme employeur ou pouvoir subsidiant ;

Le Médiateur recommande que les dossiers anciens relatifs à un transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé fassent l'objet d'un traitement urgent et efficient par les services communautaires.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Les Attachés CAPELO ont été répartis en 4 périmètres d'action dont les responsables assurent le suivi des demandes émanant directement des membres des personnels ou du Service fédéral des Pensions via l'adresse courriel "capelo.ens" (principale porte d'entrée des demandes du SFP). Toutefois, il est important de préciser que certaines demandes parviennent directement aux Directeurs des Bureaux Régionaux/Directions Déconcentrées.

Commentaires : le Médiateur constate de sérieux progrès des services administratifs communautaires quant à la gestion des pensions des personnels de l'enseignement. Il souhaite une intensification de la communication et des échanges proactifs entre les employeurs de l'enseignement, les services communautaires et ceux du Service Fédéral des Pensions. Il souhaite des améliorations pour les dossiers de pension caractérisés par des prestations anciennes et multiples dont l'archivage des documents pose parfois de sérieux problèmes. Dans le même ordre d'idée que ces collègues Médiateurs des Pensions, le Médiateur demande une plus grande automatisation dans la gestion des pensions évitant au potentiel bénéficiaire des démarches administratives longues et multiples. **La Recommandation a été partiellement rencontrée** mais est maintenue tant que la FWB n'a pas terminé sa mise à jour des dossiers CAPELO des personnels dont elle a la responsabilité en la matière.



FWB 2019-40 - Personnels de l'enseignement - Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

Considérant la philosophie générale de la réforme des titres et fonctions ;

Considérant les multiples adaptations de normes et de pratiques liées à cette réforme ;

Considérant les mesures transitoires et dérogatoires visant à maintenir la plupart des membres du personnel enseignant déjà en activité avant la réforme ;

Considérant l'existence de véritables difficultés de mise en œuvre de la réforme, et ce malgré les efforts constructifs dégagés par l'ensemble des parties prenantes/concernées ;

Considérant les problèmes liés pour établir certaines concordances entre des cours/fonctions/titres ;

Considérant les difficultés rencontrées dans la valorisation d'expériences utiles et la requalification de titres par rapport à des fonctions ;

Considérant les conséquences financières négatives potentielles ;

Le Médiateur recommande l'Institution d'un audit permanent de cette réforme permettant aux organisations syndicales, aux Fédérations de PO, à l'Administration de la FWB, au Gouvernement de la FWB, au Parlement de la FWB de détecter les problèmes conjoncturels et structurels et de proposer en concertation des solutions efficaces s'inscrivant dans les grandes lignes directrices de la réforme.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Il existe, dans le cadre des missions de la CITICAP, un groupe de travail chargé d'évaluer les effets de la réforme des titres et fonctions ainsi que d'effectuer un rapport sur les activités de la CITICAP et de ses chambres. Faute de recul, une véritable évaluation objective des effets de la réforme n'a pas encore été entreprise à ce jour et ce groupe est actuellement plutôt chargé du rapport des activités de la CITICAP. En effet, la réforme n'est en œuvre que depuis deux ans et une majorité de membres du personnel est encore régie par l'ancienne réglementation des titres par l'effet des mesures transitoires. Ce n'est que lorsqu'une majorité de membres du personnel sera véritablement sous l'empire de la nouvelle réglementation qu'une réelle évaluation ou audit des effets de la réforme des titres et fonctions sera possible.

Cela dit, en vue d'améliorer le rapport que les usagers peuvent avoir avec la pérennisation des effets de la réforme, plusieurs chantiers sont en cours :

- Concernant PRIMOWEB : Dans le cadre de l'objectif d'amélioration de l'accessibilité de services de l'AGE et de leur orientation usager, un diagnostic a été réalisé avec l'aide d'une société consultante. L'une des actions concerne l'amélioration de PRIMOWEB. Ce projet a été mené avec le support de la société ACEMIS, spécialiste de la relation usager. Des mesures concrètes ont été priorisées, tant dans les procédures administratives qu'avec l'ETNIC.
- Concernant l'expérience utile : Une application informatique (Valexu) a été mise en place pour faciliter la gestion administrative des dossiers par nos agents mais aussi pour éviter aux demandeurs des pertes d'informations et assurer un meilleur suivi de leur dossier. En effet, grâce à cette application, les demandeurs peuvent consulter à tout instant l'état d'avancement de leur dossier et même prendre connaissance de la décision de la Chambre. Ce qui permet d'éviter de nombreux coups de fil intempestifs et donc une grande perte de temps des deux parties. Nous sommes totalement à jour dans le traitement des dossiers et constatons une notable amélioration de la satisfaction des usagers depuis la mise en orbite de Valexu.
- Concernant les concordances cours/fonctions/titres : des groupes de travail organisés avec des professionnels de l'enseignement se réunissent à concurrence de toutes les deux ou trois semaines (GT Accroches / GT Titres / GT Accroches EPS) pour retravailler les fiches, procéder aux reclassements (et déclassés éventuels) et donner suite aux interpellations pouvant venir des usagers. Nous constatons toutefois que les fiches se sont stabilisées depuis la mise en œuvre de la réforme : un travail de fonds énorme a été réalisé pour nettoyer les fiches de leurs scories, lequel n'est pas terminé mais témoigne déjà d'une profonde amélioration.

Commentaires : le Médiateur partage les commentaires et remarques des services administratifs communautaires. Il suggère que les groupes de travail de la CITICAP, les gestionnaires de PRIMOWEB, la Chambre d'Expériences utiles et les groupes de travail des titres et fonctions publient régulièrement des rapports d'activités reprenant les faits essentiels, les décisions importantes, les éléments nouveaux de jurisprudence, les avis, les améliorations de procédures et de systèmes, les reclassements et déclassés de titres par rapport à certaines fonctions... Cette demande s'inscrit dans l'importance de la transparence dans le cadre d'une saine gestion des personnels comprise et partagée par ceux-ci. Il s'agit d'améliorer la confiance du citoyen dans les Administrations et de lui démontrer plus avant les collaborations multiples réalisées par les services, les syndicats, les PO et leur fédération pour améliorer le fonctionnement du triptyque titres/fonctions/barèmes. Vu son caractère structurel, vu le mécanisme annuel rétroactif de gestion des titres et fonctions et vu son importance dans la gestion des ressources humaines, **le Médiateur maintient cette Recommandation** tout en soulignant les efforts de l'Administration en la matière.



FWB 2019-41 - Personnels de l'enseignement - Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux

Considérant les Recommandations 2016 n° 37/38/39 ;

Considérant les risques d'erreurs salariales liées à certaines différences de traitements entre les membres des personnels (cf. « sous-statuts » salariaux spécifiques) ;

Considérant la liquidation variable de certains éléments connexes au salaire ;

Le Médiateur recommande aux services administratifs de la FWB de tout mettre en œuvre pour respecter les normes et les pratiques existantes, la constitution d'un guichet unique pour résoudre les problèmes salariaux (et connexes) afin d'assurer une coordination efficace entre les différents services communautaires et autres concernés.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : La construction des nouveaux outils informatiques de la gestion administrative et pécuniaire des MDP (portefeuille DESI) permettra une gestion centralisée par enseignant ; ce qui permettra à tout agent FLT interrogé par un MDP d'avoir accès de manière électronique à l'ensemble des données relatives à cette personne. Ces outils aideront dès lors à une communication plus transparente, plus immédiate et plus complète.

Commentaires : le Médiateur se réjouit des conséquences positives « attendues » du développement de nouveaux outils informatiques pour gérer administrativement et pécuniairement les membres du personnel. Cependant dans la gestion quotidienne des plaintes de son service, le Médiateur remarque que beaucoup de réclamations concernent l'inexactitude des rémunérations provoquant des demandes de remboursement d'indus ou le paiement d'arriérés. La Cour des comptes multiplie les audits sur l'exactitude des salaires des enseignants et ceux-ci démontrent la persistance de problèmes sectoriels importants. **Cette Recommandation est donc maintenue.**



FWB 2019-42- Personnels de l'enseignement - Liquider les sommes dues liées au remboursement des frais de déplacement et définir de nouvelles pistes de remboursement les plus économiques possible

Considérant l'historique du remboursement des frais de déplacement des personnels dans l'enseignement ;

Considérant l'importance des négociations tripartites en la matière ;

Considérant les moyens dégagés par le Gouvernement de la FWB pour résorber le passif existant dans le budget des dépenses 2017 ;

Considérant l'importance de l'équilibre financier de toutes les organisations liées à l'enseignement ;

Considérant le maintien d'objectifs financiers stricts pour la FWB dans les années futures ;

Considérant l'importance de cet acquis social dans le cadre de la mobilité des personnels ;

Considérant l'importance d'assurer la continuité du service public de l'enseignement ;

Le Médiateur recommande de liquider les sommes dues liées aux remboursements des frais de déplacement et de définir de nouvelles pistes de remboursement les plus économiques possible, telles que le paiement directement par la FWB des factures des sociétés de transport.

31/07/T+

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration :

-> DGESVR – EPS (Direction de l'Enseignement de promotion sociale) :

Nous n'enregistrons pas de retard particulier en ce qui concerne le remboursement des frais de déplacement aux différents PO. Il existe néanmoins le problème structurel lié à l'inadéquation du dispositif décréteil. En effet, le 1% prélevé, en application du décret, sur les AB des subventions, est insuffisant pour rembourser, à 100 %, aux PO, les frais de déplacement qu'ils paient à leurs enseignants. Nous-mêmes ne pouvons engager des dépenses que dans les limites (insuffisantes) fixées par décret. Afin de pallier cette insuffisance, des rallonges budgétaires sont accordées, chaque année (dans le meilleur des cas), par le Gouvernement. Notons que si la Recommandation du Médiateur porte sur les retards de paiement aux enseignants, ceci ne nous concerne pas mais relève du rapport entre enseignants et PO. En effet, c'est auprès de son PO que l'enseignant rentre sa demande de remboursement.

-> DGESVR – ESAHR (Direction de l'Enseignement artistique à horaire réduit) :

Comme pour l'EPS, la problématique des retards du remboursement par les services de la FWB de l'intervention de l'employeur dans les frais de transport du personnel est liée au mécanisme instauré par le décret du 17 juillet 2003, lequel prévoit que le montant de ce remboursement ne peut dépasser 1% du total des subventions de fonctionnement par exercice budgétaire. Comme le montant du remboursement demandé par les pouvoirs organisateurs de l'ESAHR excède largement cette proportion (entre 6 et 10% des subventions dans l'ESAHR), il en résulte inévitablement des retards, ce qui ne devrait cependant pas empêcher les PO de rembourser leur personnel, sauf évidemment s'ils ne respectent pas le décret en répercutant les retards de la FWB sur leur remboursement. La solution retenue par le dernier Gouvernement est de prendre en charge l'excédent en majorant le budget à l'occasion d'un ajustement.

En ce qui concerne l'ESAHR, les remboursements encore en souffrance pour l'année 2018, ainsi que pour janvier-avril 2019 ont ainsi pu être remboursés à la fin de cette année. Le remboursement du reste des créances envoyées durant l'année 2019 le seront donc à partir de l'année 2020. A noter que le décret du 17 juillet 2003 a récemment été modifié, les enseignants étant invités à prendre la formule la plus économique en ce qui concerne les titres de transport. Cette modification pourrait donc avoir des effets positifs. Toutefois, elle sera très vraisemblablement insuffisante pour remédier aux retards constatés depuis au moins une dizaine d'années. Les remboursements sont effectués dans la limite des crédits disponibles. La réglementation actuelle (article 12, § 4 du décret du 17 juillet 2003 relatif à une intervention dans les frais de transport en commun public et/ou dans l'utilisation de la bicyclette des membres du personnel) prévoit que la mutualisation de la charge des frais de transport est limitée à un pourcentage maximum des subventions de fonctionnement, ce qui est très nettement insuffisant. Le Gouvernement en est informé. De plus, une modification du décret du 17 juillet 2003, effectuée en 2018, oblige les enseignants à acheter le titre de transport le moins onéreux.

Commentaires : le Médiateur partage la plupart des constats et considérations des services communautaires à propos du remboursement des frais de déplacement. Il note que les délais imposés aux employeurs par les normes sont très stricts et que les services communautaires répondent à leurs demandes de remboursement dans des délais assez longs induisant des incertitudes financières pour certains employeurs aux trésoreries limitées. Il considère que cette Recommandation est rencontrée, mais demande aux services administratifs de traiter plus rapidement les demandes qui lui sont adressées et d'être particulièrement attentifs aux délais et aux documents réellement produits par les employeurs (cf. éviter les envois multiples et donc une surcharge de travail pour tous les intervenants).

Le Médiateur soutient les services administratifs dans la nécessité de revoir le mécanisme de solidarité du remboursement des frais de déplacement dans le but d'augmenter les crédits budgétaires consacrés à cette politique essentielle et d'éviter les crédits pour années antérieures. Il suggère également que vu la production de nouveaux outils relatifs à la gestion administrative et pécuniaire des membres du personnel, ceux-ci intègrent le remboursement des frais de déplacement. En cas d'erreurs des employeurs et dans le cadre d'un nouvel outil informatique actualisé, un mécanisme assurantiel commun pourrait limiter les conséquences pour les employeurs. **Cette Recommandation a été partiellement réalisée.**



FWB 2019-43 - Personnels de l'enseignement - Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux

Considérant l'article 312 du CIR 92, considérant le commentaire administratif y étant relatif ;

Considérant les progrès déjà réalisés par les services administratifs de la FWB par rapport à la lisibilité et l'accessibilité des fiches de paie ;

Considérant la généralisation du paiement à terme échu des membres du personnel ;

Considérant l'importance de la matérialité et de l'exactitude des indus/arriérés et des fiches fiscales y étant intimement liées (idem pour les plans d'apurement et les décisions de justice) ;

Le Médiateur recommande la production de nouvelles notifications mieux documentées, et surtout mieux commentées, et également la prolongation de la période de correction des montants d'indus nets jusqu'au 31/07/T+1

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : Le respect des prescrits fiscaux fédéraux (récupération des indus de l'année-1 en montants nets jusqu'au 31/07 de l'année+1) est appliqué depuis le 1^{er} janvier 2016 dans le principe dit "de la bascule". La constatation d'un indu durant cette période pour la période visée produit dès la fin du mois une fiche fiscale rectificative: le MDP rembourse le montant net et cette rectification peut être déduite directement de sa déclaration fiscale de l'année concernée par rapport aux demandes d'indus.

Commentaires : Il demande une « modernisation » des documents administratifs de référence basée sur la simplification, la lisibilité et surtout la complétude des éléments financiers composant le dossier d'indus. Il demande la création de liens efficaces entre les indus réclamés et les fiches salariales transmises mensuellement aux membres du personnel. **Le Médiateur maintient donc sa Recommandation dans l'attente de la création d'un nouveau formulaire d'indus.**



FWB 2019-44 - Personnels de l'enseignement - Revoir le système de paiement des salaires des enseignants

Considérant les défis multiples auxquels le monde de l'enseignement francophone doit, et devra faire face, dans une société connaissant des mutations de plus en plus rapides et ;

Considérant surtout nos commentaires relatifs aux salaires ;

Le Médiateur recommande de revoir globalement le système de paiement des salaires des personnels enseignants et assimilés, et ce via la création d'un groupe de travail collégial.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : La réponse faite en 2016 par l'Administration générale reste d'application et peut être actualisée comme suit :

« Avec le Contrat d'Administration, le Ministère et l'ETNIC ont pris l'engagement de développer, durant la présente législature, un nouvel outil de gestion administrative et pécuniaire des membres des personnels de l'enseignement.

Cet objectif de grande ampleur et aux enjeux stratégiques offrira les bénéfices suivants : approche systémique et intégrée de la gestion de la paie ; amélioration de la qualité de paie ; lisibilité et meilleur pilotage du cadre ; optimisation de l'allocation budgétaire et meilleur contrôle de la performance du cycle budgétaire.

Ce portefeuille de projets se concrétise, étape par étape, en différentes phases de développement applicatif :

- **Projet DESI-RL10** : Amélioration du processus de barémisation, de désignation, d'attribution et de gestion de la carrière. Déterminer les conséquences pécuniaires au format de « lignes » RL10 sur base des données administratives de la carrière gérée dans DESI. Injection de ces lignes dans le système RL10 et traitement par son moteur de paie et par les programmes connexes. Quatre priorités : rémunérer les membres du personnel temporaires et contractuels ; rémunérer les membres du personnel définitifs ; rémunérer les membres de la promotion sociale ; rémunérer les situations particulières. Depuis février 2018, un déploiement pilote, progressif et maîtrisé a permis de rémunérer certains membres du personnel temporaire du fondamental, du secondaire et des CPMS (périmètre prévu de la première livraison) via le système DESI-RL10. Lors de la liquidation de novembre 2019, 6128 MDP ont été rémunérés en DESI-RL10. Le déploiement se poursuit de manière progressive et il est prévu que dès après la livraison par l'ETNIC des travaux relatifs à la rémunération des définitifs, prévue fin janvier 2020, un premier pilote concernant le personnel définitif puisse également être rémunéré via DESI-RL10. Il est à noter que le projet a connu une déviation de planification importante en 2019 suite à la mise en œuvre du décret du 14/03/2019 portant diverses dispositions relatives à l'organisation du travail des membres du personnel de l'enseignement et octroyant plus de souplesse organisationnelle aux Pouvoirs Organisateurs. Les dispositions relatives à la suppression de la plage horaire et l'instauration du mécanisme de périodes additionnelles a nécessité 6 mois de travaux pour adapter les applications RL10 et DESI au nouveau dispositif.
- **Projet ACRO** : Gestion du référentiel des accroches cours-fonctions-barèmes ; gestion des accroches multiples par les PO ; reprise des informations de la base de données Primoweb-RTF. Projet en cours de développement : livraison par l'ETNIC initialement prévue fin 2019 est reportée à juillet 2020, suite au développement d'une nouvelle application informatique devant répondre à l'exigence du secteur INAMI de déclarer en ligne les déclarations de risques sociaux (secteur indemnités mutuelles) à partir de septembre 2019.
- **Projet DESI-Paie** : Réécriture complète des chaînes de calcul et liquidation des traitements avec tous les accessoires (pécule de vacances, prime de fin d'année, clôtures fiscales mensuelles et annuelles, déclarations ONSS, déclarations CVO, virements, extraits de paiement, contentieux...). Ce projet démarrera après déploiement total de DESI-RL10.
- **Projet SENS-FLUX** : Dès 2020, le signalétique SENS recevra les flux de mutations quotidiennement du Registre national via la BCED pour les données individuelles des membres des personnels de l'enseignement ; ceci constitue une avancée en termes de simplification administrative et amélioration des processus de gestion
- **SENS-Ecole et DESI-Ecole** : Nouveau projet s'inscrivant dans le cadre du chantier sur la simplification administrative du Pacte d'Excellence : il s'agit de procéder à la dématérialisation des échanges papier entre les PO/écoles et l'Administration dans les démarches administratives relatives à la gestion administrative et pécuniaire des membres des personnels de l'enseignement. Un travail en profondeur de simplification administrative et d'amélioration des processus, de changements organisationnels est effectué dans le cadre de ce projet dont la première livraison sera de la demande d'immatriculation. Analyse en cours et premières livraisons attendues dans le 1^{er} trimestre 2020.

Commentaires : le Médiateur prend acte des initiatives positives des services communautaires et du rôle central de l'ETNIC en la matière. Il demande au Gouvernement communautaire de tout mettre en œuvre pour que les projets de collaborations entre la DGPE et l'ETNIC bénéficient des moyens programmés et pour que les projets informatiques prévus puissent se réaliser le plus rapidement possible (selon les temporalités programmées). La généralisation du télétravail due au Covid 19 et le déploiement de nouveaux moyens y

étant afférents doivent être l'occasion de dématérialiser plus avant de multiples procédures administratives liées à la juste et exacte rémunération des enseignants... Le Médiateur note les efforts de simplification administrative présents dans les nouvelles circulaires de rentrée relatives aux relations entre les services communautaires et les PO. Le Médiateur demande d'être informé des progrès enregistrés ces deux dernières années par rapport aux différents programmes liés à la paie des enseignants et assimilés. Vu les commentaires liés à cette Recommandation et les Recommandations précédentes liées à la GRH, le Médiateur maintient sa Recommandation.

Cette Recommandation reste donc toujours d'actualité.



Personnels de l'enseignement - Préciser les modalités d'application de l'article 11 bis ou le supprimer

Considérant le manque de réactivité du Gouvernement pour se prononcer sur les demandes d'annulation partielle ou totale d'indus dans le cadre des conditions prévues à l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 ;

Considérant les engagements de la Ministre de l'Enseignement obligatoire quant au dépôt d'une note thématique au Gouvernement définissant/précisant les modalités d'application de l'article 11 bis ;

Considérant le rappel par le Ministre du Budget de la responsabilité du Ministre fonctionnellement compétent quant au dépôt des dossiers 11bis auprès du Gouvernement ;

Considérant les contributions répétées de la Cour des Comptes en la matière ;

Le Médiateur recommande :

- soit, de définir les modalités d'application de cette disposition décrétole via un arrêté du Gouvernement (comportant des mesures d'examen rétroactives) en établissant les liens utiles avec les normes budgétaires, de se prononcer définitivement sur les dossiers 11bis ayant fait l'objet d'un avis de l'Administration, de créer un service spécialisé gérant tous les dossiers 11bis et son passif global ;
- soit, considérant les difficultés réelles de mise en œuvre de cette disposition décrétole, de l'abroger purement et simplement, tout en réservant au législateur la possibilité à plus ou moins long terme d'annuler certains indus bien définis et déterminés.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : La réponse faite au rapport de 2017 reste d'actualité :

Suite à la mise en œuvre de l'article 14 contenu dans le titre V du nouveau décret-programme du 11 juillet 2018, il a été apporté des modifications sur la procédure d'application de l'article 11 bis.

- 1^{ère} modification: Pour qu'une demande d'application de l'article 11bis soit réputée recevable, elle doit être introduite dans les 3 mois de la notification de l'indu au membre du personnel (MDP). Les demandes introduites avant l'entrée en vigueur de ce décret restent valables et sont réputées recevables auprès du Gouvernement (celui-ci n'a donné aucun délai quant à une décision qui pourrait être prise dans ces dossiers-là). Le MDP peut introduire sa demande aussi bien auprès des Ministres du Gouvernement, que de l'Administration.
- 2^{ème} modification: Suite à l'introduction de la demande dans les 3 mois de la notification de l'indu, le Gouvernement devra statuer minimum tous les 6 mois sur les demandes qui seront déclarées recevables introduites depuis le 1^{er} septembre 2018.
- 3^{ème} modification: Tout MDP qui introduit une demande d'application de l'article 11 bis, à partir du 1^{er} septembre 2018, verra la procédure de recouvrement intentée contre lui être suspendue, et ce jusqu'à prise de décision par le Gouvernement sur la renonciation (ou pas) partielle ou complète de l'indu réclamé. Le Gouvernement ne pourra renoncer à l'indu que si la demande de renonciation a fait l'objet d'un avis favorable des services de l'Administration, cette décision de renonciation devra être motivée.

Nouveaux éléments de réponse suite au rapport de 2018 :

Une réunion pour discuter de la gestion des dossiers article 11 bis a été organisée avec le Médiateur en date du 25 juin 2019.

Elle a permis d'évoquer une série de difficultés rencontrées par les citoyens concernant ces dossiers et des pistes de solution pour y remédier dont la mise en oeuvre est en cours.

En outre, afin d'optimiser le traitement des demandes d'application de l'article 11 bis, le processus de cheminement des dossiers et des interventions des différentes parties prenantes a été défini et transmis aux services de gestion.

Commentaires : le Médiateur considère que cette Recommandation a été rencontrée vu les modifications décrétales et les actions concrètes de l'Administration pour examiner plus avant le passif. Le Médiateur demande au Gouvernement communautaire de rédiger annuellement un rapport spécifique d'activités relatif aux différentes dimensions de mise en oeuvre de cette disposition. Ce rapport pourrait faire l'objet d'un examen de la Cour des Comptes dans l'examen annuel des comptes de la FWB. Cette publication de contrôle pourrait faire l'objet d'un chapitre spécifique des comptes ou d'un cahier spécifique par la Haute Instance de contrôle des deniers publics.

Commentaires généraux par rapport aux Recommandations : le Médiateur tient à réitérer ses remerciements pour l'esprit constructif de ses échanges avec l'AGE quant à ses Recommandations. Nonobstant vu le caractère structurel/global de la plupart de celles-ci en matière des membres du personnel de l'enseignement et assimilés, il doit les maintenir et les commenter en demandant à l'AGE de les actualiser.



FWB 2019-45 - Personnels de l'enseignement - Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap

Considérant l'importance de la lutte contre toutes discriminations (directes et indirectes) ;

Considérant l'importance de la notion d'aménagement raisonnable (et sa définition contextuelle) pour tout enseignant souffrant d'un handicap ;

Considérant l'importance de l'intégration des enseignants souffrant d'un handicap ;

Considérant l'importance du droit au travail ;

Considérant les normes et les politiques développées pour maintenir au travail des membres du personnel handicapés ;

Considérant les mécanismes de plaintes existants pour les élèves/étudiants se voyant refuser des aménagements raisonnables ;

Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail multipartite (FWB, organisations syndicales, fédérations de PO et organisations spécialisées) pour définir une modalité unique de recours et/ou de conciliation en cas de refus d'aménagements raisonnables pour un enseignant.

Suivi de la Recommandation

Il existe des difficultés significatives pour obtenir la généralisation des aménagements raisonnables. On notera qu'il existe un parcours d'intégration dans le réseau WBE. Vu les progrès réalisés en matière d'aménagements raisonnables pour les élèves et les étudiants, le Médiateur demande la similarité pour les membres du personnel de l'enseignement. Cette situation des enseignants connaissant un handicap ne semble pas avoir connu de développement majeur durant cet exercice. On notera le caractère international de cette thématique reprise par la Médiatrice de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur comme étant un des thèmes principaux de son rapport d'activités 2018. Elle y souligne l'importance d'une Administration inclusive et insiste dans ses Recommandations pour que tous les membres du personnel puissent avoir une carrière et une évolution de celle-ci optimales. **Cette Recommandation est donc toujours d'actualité.**

AIDE À LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'Aide à la Jeunesse, le Médiateur a instruit 65 dossiers. On constate une hausse de 44% par rapport à l'année 2018.

La thématique principale abordée est le retard dans la gestion administrative des dossiers ainsi que le retard dans le remboursement de frais.

Nous traitons dans ce chapitre des dossiers concernant l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse (AGAJ) et ses services extérieurs (Services de l'Aide à la Jeunesse - SAJ, Services de Protection Judiciaire - SPJ).

Chaque réclamation étant particulière, comme chaque situation traitée par un service relevant de l'aide à la jeunesse l'est sans doute, nous pouvons néanmoins dégager au travers des dossiers traités une Recommandation générale qui reste d'actualité depuis des années. Cette année, le Médiateur souligne l'inattention et la lenteur portées à ses interpellations.

Les sollicitations les plus fréquentes n'ont pas varié par rapport aux années précédentes et portent sur le fonctionnement de l'Administration centrale et des services extérieurs (SAJ-SPJ), les difficultés interpersonnelles entre les agents de l'aide à la jeunesse et les citoyens, le suivi des mesures, les motivations des décisions, l'information active/passive donnée aux citoyens et sur les modalités d'intervention financière dans les frais de prise en charge des jeunes.

A plusieurs reprises, le Médiateur a été saisi de réclamations relatives aux modalités d'intervention financière de l'AGAJ dans les frais de prise en charge des jeunes. Le suivi même des interpellations du Médiateur demeure perfectible et de trop nombreux rappels sont encore à effectuer.

La désignation d'un SPOC au sein de l'AGAJ n'a pas vraiment amélioré le traitement prioritaire des réclamations reçues par le Médiateur malgré le fait que cet agent-relais effectue très régulièrement le point avec le service du Médiateur sur l'état d'avancement des dossiers. Le SPOC reste tributaire des services qui ne lui répondent pas et auxquels il envoie des rappels.

8 mois pour être amnistié


Les faits

Lors du décès de leur maman voici presque 5 ans, deux frères ne désirent pas être séparés. Le plus âgé des deux, G., est désigné par le SAJ de Bruxelles comme "famille d'accueil". Le SAJ demande à la justice de paix de désigner un tuteur. Comme aucun membre de la famille n'est jugé "apte" à l'être, la Juge demande au CPAS de désigner un de ses conseillers en tant que tuteur et c'est ainsi que le réclamant, M. A. accepte cette mission. En 2016, quand G. est désigné famille d'accueil, il reçoit une somme d'argent très importante de l'AGAJ sans réelles explications. Il apparaît que le versement d'allocations est bien trop important. La "famille d'accueil" fait tout pour bien gérer les rentrées limitées pour les deux frères et rembourse l'indu. En 2019, de nouveau, l'Administration verse (en deux fois, si le réclamant comprend bien) un montant important. G., de bonne foi, ne croit plus en une erreur et donc intègre ces montants dans son budget. Se rendant compte que c'est à nouveau le même agent qui traite le dossier, M. A. pense également que tout est en ordre. Par la suite, le réclamant réagit car les services de l'AGAJ ont, sans accord de la famille d'accueil, retenu les montants à percevoir pour se rembourser de celui versé induit précédemment. Néanmoins, le réclamant estimant que les documents sont très peu compréhensibles, prend contact avec les services de l'AGAJ pour comprendre au mieux la situation du jeune. L'agent qui gère le dossier au sein de l'AGAJ lui dit que la décision de la prise en charge incombe au SAJ et non à l'AGAJ. Le programme informatique est aussi incriminé. M.r A. signale également que P., le benjamin, va avoir 18 ans en novembre 2019 et que donc les sommes versées ne pourront pas être "récupérées" sans verser les montants dus. A cet égard, il lui semble que l'Administration n'a pas le droit de ne pas verser des montants dus si le bénéficiaire n'est pas d'accord. En tant que tuteur de P., il estime que la situation est suffisamment fragile pour ces deux jeunes pour que ceux-ci ne soient pas pénalisés par l'erreur de l'AGAJ. C'est la raison pour laquelle il dépose une réclamation auprès du service du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration le 6 août 2019. C'est une suite de rappels qui s'ensuivra. 7 au total. Il est tout d'abord apparu des retards et des erreurs dans la notification des décisions par le mandant auprès de l'AGAJ. Le mandant en charge du dossier du jeune G. a parfois estimé devoir assurer l'encadrement de cette famille d'accueil via l'accompagnement d'un service agréé, si bien que les modalités de paiement de cette famille d'accueil ont varié à plusieurs reprises au cours des dernières années. Pour rappel, un nouveau mécanisme de paiement des familles d'accueil est mis en place le 1^{er} avril 2019. En effet, il est mis fin au système de provisions et de déduction du montant des allocations familiales. Cela a entraîné une difficulté de vérification des frais et paiements octroyés au cours des dernières années. Depuis le 1^{er} avril 2019, la réglementation a été modifiée pour ce qui concerne le paiement des subsides à une famille d'accueil, ce qui a simplifié le processus.

Une régularisation de la déduction d'allocations familiales a été introduite en mai 2019, soit



après la date fixée pour l'amnistie des accueillants familiaux qui devaient encore rembourser des indûs à l'Administration. Cette régularisation qui porte sur la période allant de novembre 2018 à mars 2019 a entraîné une récupération de subventions pour un montant de 821,38 euros pour la période de novembre et décembre 2018 et de 1.232,07 euros pour la période allant de janvier à mars 2019, soit un total de 2.053,45 euros. Cette récupération a été provoquée par un encodage tardif.

L'issue de la médiation

Par équité avec toutes les familles d'accueil qui ont pu bénéficier de l'amnistie décidée par le Gouvernement, l'Administratrice générale a donné instruction, le 26 mars 2020, à ses services de rembourser la somme de 2.053,45 euros à la famille d'accueil du jeune G. pour solde de tout compte. Il aura donc fallu 8 mois à l'AGAJ pour se prononcer officiellement sur la demande d'amnistie formulée par cette famille.



Plus de 10 ans pour être remboursé

Les faits

Cette asbl organise différents services, au sein du secteur de l'Aide à la Jeunesse, dont le centre de jour, LP. Elle s'adresse une première fois au service du Médiateur le 4 novembre 2014. En effet, depuis plus de cinq ans, cette asbl subit d'importants manquements dans la liquidation du subside pour frais variables. Au moment du dépôt de la réclamation, l'AGAJ lui est redevable de plus de 20.000 euros. Malgré de nombreuses demandes, rien n'est solutionné et aucune disposition n'est prise en ce sens. Une mise en demeure est adressée à l'Administratrice générale de l'Aide à la Jeunesse. Le président de l'asbl dépose une réclamation afin de mettre fin à une situation qu'il qualifie d'inacceptable.

L'intervention du Médiateur


Le Médiateur interpelle l'AGAJ quelques jours plus tard, un rappel s'ensuit le mois suivant. L'asbl nous remercie pour le suivi accordé à sa demande parce qu'entretemps, elle a reçu une réponse rassurante de l'AGAJ. De ce fait, il n'est plus nécessaire de reprendre contact avec cette Administration. En effet, les services de l'AGAJ étudient une solution adaptée aux centres de jour pour la période de transition entre l'application IMAJ et l'application informatique Sigmajed. Le réclamant demande donc de suspendre l'intervention du Médiateur. Le président de l'asbl fait preuve de patience ... bien mal récompensée car en se limitant à une situation arrêtée au 31 décembre 2015, seule une partie du montant dû pour LP a été récupérée. Il manque toujours 10.405,00 € pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2015. Des retards s'accumulent aussi pour les autres services de l'asbl pour la même période, le montant dû pour des subsides pour frais individuels s'élève à 27.918,76 € ! Soit un total conséquent de 38.323,76 € ! Le 10 décembre 2015, le réclamant adresse un courrier à l'AGAJ au sujet du centre de jour LP. Le 7 juillet 2016, le réclamant adressait un courrier à l'AGAJ réclamant la totalité de la somme due. Le 17 janvier 2017, le président de l'asbl reprend contact avec le service du Médiateur. La situation n'est pas résolue que du contraire. Malgré plusieurs demandes de régularisation envoyées par cette asbl à l'AGAJ, ce dossier reste en suspens. Plusieurs rappels plus tard, en septembre 2017, l'AGAJ informe le Médiateur que le Service général des Situations individuelles met tout en œuvre pour que les sommes incontestablement dues au centre de jour puissent être liquidées dans le dernier trimestre

de 2017. LP est un centre de jour. A ce titre, il est payé, en application de l'article 9 de l'arrêté spécifique du 15 mars 1999 relatif aux centres de jour à raison de 5 euros par jour de prise en charge du jeune. Ceux-ci ne fréquentent pas forcément le centre de jour tous les jours. Le mode de paiement des frais de prise en charge est très spécifique. Il s'effectue sur base d'une déclaration de créances rentrée par le service. La manière de traiter informatiquement ces déclarations de créances a été modifiée en mai 2015 lorsque ce type de paiement a été introduit dans la nouvelle application informatique IMAJ.

La plainte concerne la période de 2012 à 2016. Les situations problématiques nécessitent d'importantes vérifications. Des difficultés sont rencontrées pour ce qui concerne les paiements de certaines prises en charge lorsqu'il y a eu des modifications d'encodage après le 1^{er} janvier 2016 pour une prise en charge antérieure à cette date. Ces situations nécessitent une vérification au cas par cas et le cas échéant une régularisation manuelle du paiement. Début avril 2018, le réclamant signale au Médiateur qu'il a été remboursé de 45,38 euros sur un montant de 39.247,88 euros. L'intéressé écrit au Ministre le 5 avril 2018 dans l'espoir qu'il puisse - enfin - faire évoluer ce dossier. En attendant sa réponse, le Médiateur continue d'adresser plusieurs rappels à l'AGAJ. Les choses prennent une autre tournure l'été 2018. L'AGAJ constate que les déclarations de créances n'ont pas été établies en bonne et due forme. L'asbl les transmet à nouveau le 30 juillet 2018. En novembre, l'asbl adresse un nouveau courrier à l'AGAJ ainsi qu'au Ministre parce que les sommes dues n'ont toujours pas été liquidées. Le Médiateur envoie aussi un rappel à l'AGAJ. L'Administratrice générale répond au Médiateur que les déclarations de créances n'ont toujours pas été établies par l'asbl. Renseignements pris auprès du centre de jour, celui-ci précise au Médiateur que les déclarations de créances ont déjà été transmises le 17 avril, le 12 juin par courriel ainsi que le 30 juillet et le 6 décembre par courrier postal. Nous voilà en avril 2019 et le Médiateur en est à son 13^e rappel. Le réclamant est à deux doigts de prendre un avocat. Le Médiateur n'a plus d'arguments pour le faire patienter et n'est plus crédible à ses yeux. Le Médiateur se demande s'il doit envoyer un 14^{ème} rappel à l'Administration. Une rencontre est organisée entre l'agent du Médiateur et le Directeur général adjoint expert dans les locaux de l'AGAJ afin de clôturer ce dossier dans les meilleurs délais.

L'issue de la médiation

La dernière somme a été versée fin septembre 2019. Ce ne sont pas moins de 14 rappels qui ont été nécessaires pour avancer dans ce dossier. En effet, le Médiateur a été saisi en mai 2014 de la réclamation des Fédérations représentatives des Services agréés de l'Aide à la Jeunesse, réunies au sein de l'Inter-Fédération de l'Aide à la Jeunesse au sujet des modifications qui ont été apportées en avril 2013 au système informatique pour la gestion des prises en charge des jeunes. Ces modifications ont fortement perturbé la comptabilisation des jeunes pris en charge par les services privés et dans les familles d'accueil et ont eu pour conséquence de provoquer des retards importants dans le subventionnement, engendrant des difficultés financières dans le chef des services agréés et des particuliers. Après avoir interpellé la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse, le Médiateur a appris que suite à une décision du précédent gouvernement, l'Administration s'est vue dans l'obligation de sortir de l'application informatique Sigmajed et une nouvelle application dénommée Imaj a été développée en collaboration avec l'Etnic, mais nécessitait encore des améliorations. Depuis la mise en production du premier module de l'application Imaj en avril 2013, les services mandants enregistrent les jeunes et leurs prises en charge dans Imaj, tandis que la gestion des paiements des services agréés se faisait encore dans l'application Sigmajed.



Tant que ces deux applications cohabitaient, les prises en charge qui nécessitaient un paiement devaient donc faire l'objet d'un double encodage qui était réalisé par la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse, le passage d'une application à l'autre devant s'étaler au moins jusqu'au milieu de l'année 2015. Dès août 2013, et suite aux interpellations de certains services agréés, ces derniers ont été invités à informer l'Administration des problèmes rencontrés afin que des mesures correctrices puissent être prises. Plusieurs problèmes majeurs ont ainsi été identifiés en février 2014 et des solutions provisoires ont été mises en place par l'Administration dans l'attente d'une migration complète vers l'application Imaj. Des correspondants Imaj ont été désignés au sein des Fédérations afin de servir de relais privilégiés vers l'équipe Imaj. Cela dit, rien n'explique la raison pour laquelle les déclarations de créances ont dû être envoyées à plusieurs reprises à l'Administration. Comment se fait-il que ces documents disparaissent ou n'arrivent pas à leur destinataire ? Ce n'est pas la première fois que cela se produit. Le Médiateur renvoie le lecteur à ses Rapports précédents.



FWB 2019-46 - Aide à la Jeunesse - Former les agents au secret professionnel

Considérant que le secret professionnel est une notion dont l'étendue peut être méconnue,
Le Médiateur recommande à l'Administration d'y sensibiliser les agents par le biais d'une formation adéquate.

Suivi de la Recommandation

Cette thématique est abordée et travaillée de manière récurrente dans l'ensemble des formations de base et des formations continues dispensées à chaque agent dès son entrée et tout au long de sa carrière. **Cette Recommandation est donc rencontrée.**



FWB 2019-47 - Aide à la Jeunesse - Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Considérant que les remboursements tardifs par l'Administration des frais de prise en charge par les familles et les organismes d'accueil fragilisent ces derniers ;

Le Médiateur recommande à l'Administration de revoir le système actuellement en vigueur et d'insister auprès des agents de l'Aide à la Jeunesse afin que les demandes de remboursement fassent l'objet d'une gestion consciencieuse et d'un traitement prioritaire.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Depuis janvier 2016, les déclarations de créances des prestataires sont directement adressées, pour vérification et paiement à l'Administration centrale, alors qu'auparavant une vérification préalable devait être faite au sein des SAJ/SPJ. Cela impliquait une circulation des factures entre les services et engendrait une perte de temps et un risque de perte de pièces. Cependant, cette simplification

est insuffisante à elle seule. Force est de constater que la Direction des situations individuelles souffre de manière récurrente d'un manque de ressources humaines pour assurer en temps et en heure la gestion de 70 000 déclarations de créances par an, soit plus que l'ensemble des factures gérées pour le Ministère. Les besoins en ressources humaines de cette Direction n'ont jusqu'à présent pas pu être rencontrés. Ce n'est qu'à l'occasion du dernier plan de ressources humaines du Contrat d'Administration que ce service se verra enfin renforcé de deux ETP attachés. Le recrutement de 2 agents est en cours. Par ailleurs, il y a eu une mise en place et une clarification au sein de l'inspection des SAJ et SPJ des procédures d'examen, de traitement et de monitoring des plaintes émanant du Médiateur (circulaire administrative relative à l'harmonisation des pratiques administratives et des procédures dans les SAJ et SPJ du 6/02/2019 mise à jour le 19/09/2019).



FWB 2019-48 - Aide à la Jeunesse - Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

Considérant qu'un encodage informatique erroné peut engendrer une situation difficile et embarrassante pour un citoyen ;

Considérant que le système informatique ne permet pas, dans l'état actuel des choses, de stopper la procédure de paiement une fois celle-ci lancée ;

Le Médiateur recommande d'adapter l'outil informatique afin de pouvoir stopper la procédure de paiement lorsque des erreurs d'encodage ont été commises et qu'elles sont détectées en temps utile.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. L'AGAJ ne dispose toujours pas actuellement d'un système de gestion informatique des documents et ne peut donc dématérialiser la procédure de paiement des 70000 déclarations de créance évoquées ci-dessus. Pour rappel, dès 2009, l'Administration a manifesté sa volonté de faire partie des services-pilotes pour la mise en œuvre de la gestion électronique des documents (GED). Faute d'un système de gestion informatique des documents, il sera impossible au Service général des situations individuelles d'arriver à un contrôle interne suffisant. Des améliorations doivent encore intervenir afin de poursuivre la simplification des procédures de travail et améliorer le contrôle interne. Dans ce contexte, une demande a été introduite dans le cadre du Contrat d'Administration afin de bénéficier de l'intervention d'un consultant ACEMIS pour améliorer et simplifier la procédure de gestion des plaintes et des demandes émanant des particuliers, des services et des instances (Médiateur, DGDE, ...). A ce jour, cette demande d'intervention de ce consultant n'a pas été rencontrée pour ce qui concerne les besoins spécifiques de l'AGAJ. Des Recommandations viennent d'être déposées. La suite dépendra des réunions fixées d'ici la fin de 2020. Par ailleurs, l'AGAJ n'a de cesse de sensibiliser les mandants sur l'importance de communiquer avec rigueur et en temps et en heure les décisions (mesures d'aide décidées) ainsi que les coordonnées des prestataires. L'Administration organise régulièrement des formations à destination des agents qui sont amenés à encoder. Une circulaire du 24/02/2020 précise dorénavant clairement les instructions d'encodage.

SPORT

Bilan de l'exercice

Les réclamations relatives aux sports sont au nombre de 22. Elles sont diverses/variées et reflètent la multiplicité des interactions potentielles des différents intervenants classiques de ce milieu complexe (cf. administrés, clubs sportifs et fédérations sportives, différents services de l'ADEPS).

Le Médiateur a traité des dossiers principalement relatifs aux subsides, aux statuts des sportifs et aux stages sportifs et, plus rarement, aux points verts.

Les subsides

Le Médiateur a traité des réclamations liées à des situations anciennes où des promesses de principe de subsides n'ont pas été concrétisées en promesses fermes et surtout en liquidation concrètes des sommes espérées par les clubs et les sportifs. La succession des Ministres et les modifications récentes des normes et des pratiques administratives en la matière ainsi que la complexité de liquider des crédits pour années antérieures ont induit l'impossibilité de verser les sommes attendues, et ce malgré les interventions répétées du Médiateur pour obtenir des solutions positives en ces dossiers anciens. Ces réclamations reflètent les limites inhérentes aux politiques de certains subsides basés partiellement sur les décisions ministérielles et gouvernementales (le fait du prince), la multiplicité des catégories existantes de subsides et la limite de la notion de crédits disponibles !

Tous les subsides sportifs supposent également le respect par les potentiels bénéficiaires de l'ensemble des règles et des pratiques administratives essentielles existantes comme :

- le respect des dates des prestations subventionnées ;
- des avis positifs des inspecteurs de l'ADEPS assurant la matérialité des événements (et surtout le respect des normes et des pratiques administratives spécifiques de référence en lien avec le subside particulier) ;
- un avis favorable des organes de concertation selon les fédérations sportives ;
- le non-respect de la communication d'un rapport d'activités par les organisateurs dans les délais impartis par les organisateurs ;

- la définition de règles, de cotations, de prestations sportives par l'organisateur de l'évènement en contradiction avec les normes nationales et surtout internationales prônées par sa fédération sportive

Le Médiateur a traité des réclamations multiples liées aux refus de subsides ou de liquidations de ceux-ci à des organisations sportives en interrogeant les services compétents de l'ADEPS ou le Ministre communautaire à propos des motivations normatives, jurisprudentielles et de faits de ceux-ci. Dans la majorité des cas, les services de l'ADEPS ont fourni des explications complémentaires cohérentes et justifiant adéquatement les refus de subsidiation ou de liquidation de celles-ci.

Exceptionnellement, les services de l'ADEPS et leurs différentes composantes ont parfois revu leur position initiale étant donné l'existence de cas similaires faisant office de jurisprudence administrative ou étant donné des problèmes de communication ou d'information en lien avec la plateforme de référence (cf. Subsides).

On constate une bonne collaboration entre les services de l'ADEPS et les potentiels bénéficiaires des subsides. Les normes de référence, les pratiques administratives et les outils informatiques semblent démontrer une amélioration déterminante des échanges entre les potentiels bénéficiaires et les services communautaires.

Le Médiateur constate également que les services de l'ADEPS répondent de manière complète et rapide à la plupart de ses interventions.



Sport - Améliorer les procédures de subventionnement

Considérant le rôle central de l'ADEPS en matière d'octroi des subventions dans le monde sportif ;

Considérant le caractère parfois assez technique des procédures administratives et informatiques liées aux différentes subventions ;

Considérant les moyens limités de certains clubs et/ou fédérations induisant une disponibilité/un professionnalisme limité des potentiels bénéficiaires ;

Considérant le caractère limité des moyens disponibles prévus par les différents crédits budgétaires ;

Considérant l'importance des subventions pour l'activité des bénéficiaires (voire leur survie) ;

Considérant les principes de bonne Administration ;

Le Médiateur recommande que l'ensemble des subventions fasse l'objet d'un vade-mecum complet et détaillé, que les refus soient motivés (selon les normes, jurisprudences, les pratiques de référence en lien avec le dossier factuel), que les recours et les délais soient mentionnés clairement.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est réalisée vu la diminution sensible de réclamations en 2019 relatives aux difficultés d'encodage des demandes de subventions et aux problèmes de compréhension de la motivation des refus. On doit également souligner les efforts de l'Adeps pour améliorer le système informatique existant.

Les statuts du sportif

Le Médiateur a noté certaines difficultés importantes de communication sereines entre certains sportifs et leur fédération, et également entre certains clubs et leur fédération faitière.

Dans des disciplines sportives relativement récentes, les règles de gestion internes et externes peuvent être sujettes à caution et/ou à interprétations différentes entre les clubs et les fédérations de référence. Le Médiateur essaie toujours de rappeler l'importance du dialogue constructif entre les parties impliquées, en insistant sur l'importance des services de l'ADEPS comme ultime garant du respect des normes communautaires et des principes généraux du droit et, plus particulièrement, du droit administratif.

Le Médiateur a également été saisi de réclamations reflétant de mauvaises relations entre un sportif de « haut » niveau et sa fédération. Les illustrations suivantes valent mieux que de longs discours : refus d'octroi de la qualité d'aspirant sportif à un jeune sportif ne disposant pas de la nationalité belge, plafonnement a posteriori de bourses individuelles à des sportifs participant à des compétitions internationales, demande de remboursement adressée à une athlète de haut niveau victime d'un accident grave lors d'un entraînement (cf. justificatifs de dépenses admissibles ou non), retards dans les formations de moniteurs sportifs, transferts problématiques entre clubs sportifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles /Communautés /internationaux...

Le Médiateur est limité dans ses possibilités d'intervention dans ce type de dossiers étant donné qu'il ne peut intervenir directement auprès des fédérations sportives ne rentrant pas dans la définition de services administratifs communautaires ou d'autorités administratives wallonnes. Le Médiateur considère avec le plus grand intérêt la volonté du Gouvernement régional et communautaire élargissant ses compétences aux instances privées réalisant des missions de service public et financé majoritairement par ceux-ci. Le Médiateur aimerait que l'ADEPS analyse quelles seraient les fédérations sportives et clubs sportifs pour lesquels il pourrait être compétent dans l'hypothèse où la volonté gouvernementale se traduirait par une modification de son Accord de coopération.

Les stages sportifs

Les stages sportifs organisés par l'ADEPS font aussi l'objet de demandes d'informations ou de réclamations auprès du Médiateur. Souvent, les agents du Médiateur se bornent à réorienter les réclamants auprès des bons interlocuteurs pour que ceux-ci traitent leurs plaintes. Il arrive que le Médiateur interpelle les services de l'ADEPS à propos de thématiques plus essentielles ou urgentes comme : les délais anormalement longs pour rembourser un bénéficiaire n'ayant pas pu bénéficier des prestations sportives complètes prévues initialement, des réorganisations internes de stages induisant des modifications substantielles des prestations fournies, règles de priorités d'inscriptions suite à des avis des organisateurs quant aux niveaux des participants...

Les services de l'ADEPS font preuve de souplesse dans ces cas complexes non prévus par les normes et les pratiques administratives. Le Médiateur propose des solutions originales souvent suivies par les services communautaires.

Les points verts

Cette catégorie de réclamations n'a pas fait l'objet de multiples interventions du Médiateur lors de cet

exercice. Les réclamants évoquent : le caractère inapproprié de certains parcours à leur estime, les déchets laissés par certains participants et les dommages potentiellement occasionnés aux propriétés. Ce type de réclamations fait l'objet de réponses positives et circonstanciées de l'ADEPS.

Conclusions

Le Médiateur souligne le caractère constructif et positif de ses relations avec les services de l'ADEPS. Il considère que sa Recommandation passée relative aux subsides sportifs est globalement rencontrée par les services et le Gouvernement communautaires.

Il demande que les services de l'ADEPS établissent le cadastre des clubs et fédérations sportives soumis à son contrôle direct dans le cadre d'un élargissement de ses compétences. De plus, que suite à l'examen de ces résultats, l'ADEPS et le Médiateur réfléchissent de concert à de nouvelles modalités de collaboration optimales.

FONCTION PUBLIQUE

Bilan de l'exercice

En 2019, le Médiateur a reçu un nombre limité de réclamations en lien direct avec les fonctions publiques régionales et communautaires. Les réclamations sont au nombre de 31.

Le Médiateur a encore géré une thématique ancienne et a reçu de multiples réclamations relatives à des refus de candidatures à des examens organisés par les autorités publiques. Il a également reçu d'autres réclamations aux sujets différents, plus en lien avec la gestion de la carrière des agents et à son évolution.

On note également les impacts potentiels des réformes structurelles des services communautaires et régionaux.

Thématique ancienne

Le Médiateur a continué à gérer des réclamations liées à la problématique globale et ancienne des agents qualifiés ou non qualifiés au sein du SPW. Certains agents statutaires ou contractuels estiment être en droit d'obtenir un barème plus élevé lié aux spécificités de leur fonction/travail, et ce en contradiction avec l'analyse effectuée par les services spécialisés du SPW. Le Médiateur n'a pas pu obtenir de modifications des analyses des dossiers individuels, et ce malgré la multiplicité et la variété des arguments développés ! Le SPW et le Gouvernement wallon réfléchiraient à une réorganisation des structures internes devant permettre, à terme, une diminution de certains postes de direction et une réallocation partielle des moyens aux échelles barémiques de base. La question générale des salaires de la fonction publique wallonne et ses développements concrets sont toujours tributaires des résultats de la négociation syndicale et surtout des moyens disponibles pour cette politique publique.

Cette question a permis au Gouvernement wallon de corriger certaines erreurs de non-attribution du barème d'agents qualifiés à certains agents via un arrêté spécifique.

(cf. multiples arrêts du Conseil d'Etat annulant des décisions de non-attribution du barème d'attaché spécialisé). On notera que même dans cet arrêté une erreur nouvelle se serait glissée obligeant le Gouvernement wallon à prendre un nouvel arrêté correcteur individuel. Les questions de la juste rémunération pour des agents de la fonction publique et sa bonne liquidation sont des enjeux essentiels par rapport aux : délais de paiement, arriérés potentiels, fiches fiscales correctrices....

Les candidatures refusées

Le Médiateur reçoit des réclamations quant à la non-sélection de certains candidats pour des postes contractuels ou statutaires dans les fonctions publiques communautaires et wallonnes. La plupart des non-sélections trouvent leur origine dans la non-adéquation entre le profil du candidat et la fonction à pourvoir. Le Médiateur fait souvent office d'intermédiaire « pédagogique » pour expliquer plus avant au réclamant les raisons de sa non-sélection. Le Médiateur doit souvent interroger les autorités publiques compétentes pour comprendre la motivation des décisions des organes de sélection. Les explications fournies sont variées et reflètent le grand pouvoir d'appréciation de celles-ci en leur qualité d'employeur : possession d'un master spécialisé par le candidat mais pas d'un master de base classique exigé par les normes statutaires, « inadéquation » relative de certains diplômes anciens par rapport à certaines fonctions, évolution des libellés des titres, fonction hyperspécialisée induisant une certaine méconnaissance des véritables exigences du métier par certains examinateurs, comparaisons complexes des expériences professionnelles des candidats, convocation d'un nombre prédéterminé de candidats aux épreuves... Dans la plupart des cas, le Médiateur a constaté le sérieux et l'objectivité des autorités publiques quant à la non-sélection des candidats refusés.

Le Médiateur constate également que parfois, certains appels à candidatures peuvent être sujets à de multiples interprétations et certaines lettres de refus envoyées aux candidats manquent d'une motivation complète en lien avec la situation particulière de l'intéressé.

Le Médiateur est également conscient que les demandes de certains candidats évincés rentrent en conflit avec d'autres normes relatives à la protection des données et de la vie privée obligeant les autorités publiques à la prudence quant à la motivation complète dans certaines réponses.

Autres thématiques

Cette catégorie se réfère explicitement à des réclamations en lien avec la gestion des carrières des fonctionnaires.

1. Valorisations salariales

A la Région wallonne et à la Fédération Wallonie-Bruxelles, des agents ont demandé l'intervention du Médiateur pour obtenir la valorisation de services admissibles dans leur ancienneté pécuniaire. Les conseils donnés aux réclamants et les interventions directes du Médiateur auprès des autorités publiques ont permis de débloquer certaines situations anciennes, la détermination du salaire exact, le versement d'arriérés et plus exceptionnellement de préciser la lecture des normes salariales et leurs pratiques administratives.

2. Pensions problématiques

Certains anciens agents ayant travaillé comme contractuels ou comme statutaires pour les pouvoirs publics ne peuvent bénéficier du calcul correct de leur pension et a fortiori du paiement de celle-ci. Ces dossiers de pension se caractérisent par des prestations : anciennes, sous des statuts particuliers, liées à des Institutions publiques disparues ou réorganisées suite aux réformes de l'appareil politico administratif belge... Les autorités publiques ont souvent omis dans ces situations de compléter de façon adéquate les bases des données relatives aux pensions permettant au Service Fédéral des Pensions de déterminer

le montant final de la pension et de la liquider à terme. Le Médiateur ayant obtenu les documents nécessaires auprès des réclamants ainsi que leurs preuves de démarches administratives préalables, il interpelle les services administratifs concernés pour faire le point sur la situation de pension. Les services administratifs débloquent le problème en encodant les données disponibles dans les bases de données adéquates, en recherchant les éléments dans les archives et en reconstituant des morceaux de carrières... Le Médiateur remarque la résolution complète et rapide de ce type de réclamations par les services administratifs compétents et surtout le transfert rapide des éléments aux services fédéraux compétents.

3. Avancements et promotions

Le Médiateur est plus rarement saisi de réclamations liées aux avancements/promotions internes des fonctions publiques pour lesquelles il est compétent. Dans ce type de réclamations, le pouvoir d'appréciation de l'employeur est souvent déterminant et encore renforcé quand les critères de choix ne sont pas « automatiques/systematiques ».

Le Médiateur note que généralement les fonctions publiques octroient des avantages « circonstanciés » à l'ancienneté de service au sein de leur fonction publique, réduisant partiellement l'intérêt de la mobilité au sein de plusieurs fonctions publiques. Indirectement, il peut également exister une certaine préférence pour d'anciens membres de cabinets ministériels pour des postes spécifiques souvent très spécialisés.

Réformes structurelles

Les déclarations des Gouvernements démontrent leur volonté commune d'améliorer la gouvernance publique et d'optimiser le fonctionnement des fonctions publiques au sens large.

Le Médiateur s'inscrit naturellement dans cette volonté, et ce par ses constats et ses Recommandations individuelles et collectives. Il note donc des réformes structurelles importantes des Administrations wallonnes et communautaires (ex : création d'OIP, nouvelle structure de certaines Administration/ Direction générale...) dues à cette volonté gouvernementale commune. Le Médiateur a remarqué certaines difficultés importantes de communication pour les administrés, et même pour des fonctionnaires, pour déterminer le bon interlocuteur et les procédures administratives de référence. Le Médiateur demande aux Administrations de prendre les mesures d'accompagnement nécessaires lors d'importantes réformes structurelles importantes.

Mauvaise orientation administrative

Les services administratifs communautaires et les autorités administratives régionales se composent de multiples Administrations et directions générales, directions, cellules, organes décentralisés ou déconcentrés, organismes d'intérêt public, services administratifs à comptabilité autonome ... où le citoyen confronté à un problème peut facilement se perdre dans les méandres de cette organisation complexe et souvent cloisonnée /spécialisée. Malgré les initiatives de communication et d'information des instances publiques, le citoyen peut parfois prendre une mauvaise orientation dans le cadre des procédures administratives prédéfinies répartissant les fonctions des différents acteurs du process global de traitement. Cette difficulté d'orientation est encore renforcée lorsque les procédures de traitement sont inadaptées et que les agents traitants changent vu un turnover important. Le Médiateur suggère

que l'ensemble des procédures soit standardisé et que certains agents administratifs puissent aider plus avant les citoyens perdus.


Ce n'est pas chez moi que le dossier doit être traité

Les faits

Comme de nombreux clubs similaires, Monsieur C. introduit un dossier de reconnaissance de mérites à l'occasion du 30^{ème} anniversaire de son asbl, respectant en cela une tradition bien ancrée en Wallonie. Le dossier est présenté au Ministre des Sports, en date du 29 janvier 2018 au format papier ainsi que sur une clé USB, après un long cheminement d'une durée de 3 mois dans les divers départements de divers ministères. Ayant laissé passer le temps, l'intéressé s'inquiète à plusieurs reprises de savoir si son dossier est perdu. Il apprend que celui-ci est passé chez le Ministre-Président et envoyé au Secrétariat général en mars 2018. Il retourne au Cabinet du Ministre-Président dès le mois d'avril 2018 pour décision. Malgré ses sollicitations auprès d'une dizaine de personnes qui sont intervenues de près ou de loin dans le cadre de son dossier, le réclamant ne sait toujours pas où se trouve son dossier ni quel sort lui est réservé. Soit l'agent n'est pas celui que l'on croit, soit l'agent est malade, soit l'agent répond que les décorations sollicitées ne dépendent pas de son service. Monsieur C. envoie plusieurs courriers et courriels à ce sujet mais n'a jamais de réponse à ses demandes. Il lui semble manifeste que personne ne veut de sa demande ou que personne n'ose lui dire que sa demande est rejetée par absence de référent. Face à cette absence de réaction, cette asbl s'adresse au Médiateur en octobre 2018.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge le Ministre-Président au sujet de la réclamation déposée par le réclamant. Un courriel est adressé au Service des Ordres Nationaux du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles ainsi qu'au Service du protocole du Ministère des Affaires Étrangères afin de vérifier si le dossier de Monsieur C. a bien été reçu et traité. Personne n'en a connaissance. Suite à l'intervention du Médiateur, le réclamant reçoit avec étonnement un courrier du Cabinet du Ministre-Président lui demandant de remplir un document en bonne et due forme. Le réclamant ne comprend pas. Sa demande est déjà dans le dossier remis en janvier 2018 au Ministre des Sports ! Il apparaît au Médiateur que les personnes en charge du dossier dans les divers Cabinets ne connaissent pas les procédures dans ce domaine. Cela va même jusqu'à de l'animosité personnelle, chacun rejetant la faute et le manque de connaissances sur l'autre. Ce dossier voyage, entreprend quelques allers-retours avec le service administratif et les différents Cabinets ministériels impliqués. Le Médiateur interroge aussi le service du Protocole du Ministère des Affaires Étrangères puisqu'une partie des personnes qui sont en attente d'une décoration sont d'origine étrangère. Il est difficile pour le Médiateur de savoir qui le traite et sur quel bureau il se trouve. La façon dont ce dossier est géré est incompréhensible, pour ne pas dire lamentable. Le Médiateur n'a aucune explication sur ce qui bloque ou empêche le dossier d'avancer et d'accumuler un tel retard. Une réunion de médiation en juillet 2019 a lieu dans les locaux de la Direction générale de la Fonction publique et des Ressources humaines en présence du représentant du Ministre-Président ainsi que du réclamant. Quatre rappels au Cabinet du Ministre-Président n'auront eu aucun effet. Malheureusement pour le réclamant, les élections de juin ont pour conséquence un



changement de Ministres. Par la suite, à la rentrée de septembre, le Médiateur apprend que l'agent titulaire change de service et que son remplaçant, non formé à cette matière, n'est pas encore en place. Ajoutons à cela qu'un gros déménagement est prévu en novembre 2019. Le Médiateur adresse une nouvelle interpellation au nouveau Ministre-Président en décembre 2019.

L'issue de la médiation

Au moment de la rédaction de ce Rapport, le dossier est toujours ouvert au sein du service du Médiateur.

En résumé, le dossier perdu a été retrouvé, le Ministre n'est plus Ministre et l'agent qui devait le traiter a changé de service.

Comme on le comprend, l'année 2019 est une suite de rappels envoyés à plusieurs services par le Médiateur.

Doit-on demander à un citoyen de faire de telles démarches énergivores et chronophages? La charge mentale est certaine dans ce dossier mais le Médiateur sait faire preuve de patience et de détermination avec certaines Administrations.

Conclusions

Le Médiateur n'exprime pas de Recommandation globale par rapport aux fonctions publiques, mais il espère que les commentaires relatifs à ses constats permettront aux responsables administratifs et politiques de résoudre la thématique globale des agents qualifiés dans le cadre d'une négociation sectorielle, d'être vigilant quant aux conditions d'accès aux examens des fonctions publiques et d'améliorer la motivation des décisions de refus, d'assurer la perception de la juste rémunération dans les délais requis, de remplir leurs obligations d'employeurs en matière de pension, d'assurer la plus grande transparence par rapport aux avancements et aux promotions, et finalement de prendre les mesures d'accompagnement nécessaires pour garantir l'intérêt général dans le cadre des réformes structurelles.

Le Médiateur rappelle sa demande répétée chaque année quant à un élargissement de sa compétence à tous les fonctionnaires régionaux et communautaires rencontrant des dysfonctionnements dans leurs relations de travail avec leur employeur public, et ce naturellement dans le respect des normes, jurisprudences et pratiques administratives existantes. Cette demande semble être le prolongement naturel et surtout logique des intentions gouvernementales quant à la modification des compétences du Médiateur via une modification de son Accord de coopération.

Recommandations spécifiques aux compétences wallonnes

FISCALITÉ

- W 2019-01 - Fiscalité - Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel
- W 2019-02 - Fiscalité - Ne pas recouvrer des redevances télévision manifestement indues
- W 2019-03 - Taxes de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations
- **Abandonnée** - Taxes de roulage - Améliorer la communication et l'information relatives à la détermination du rejet CO2 des véhicules mis en circulation dont le taux de rejet CO2 n'est pas repris sur le certificat de conformité

ÉNERGIE

- W 2019-04 - Prime habitation - Prévoir des situations d'exonération de l'audit
- W 2019-05 - Prime habitation - Accorder des primes pour les copropriétaires

LOGEMENT

- W 2019-06 - Logement social - Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la SWL
- W 2019-07 - Logement social - Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer
- W 2019-08 - Logement social - Revenir au système initial en matière de radiation
- W 2019-09 - Logement social - Adopter un nouvel arrêté précisant des règles s'appliquant à tous les locataires

CRÉDIT SOCIAL

- W 2019-10 - Crédit social - Revoir les dispositions relatives au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une adaptation de leurs remboursements

QUALITÉ DE VIE

- W 2019-11 - Qualité de vie - Prendre toutes les dispositions pour donner à toute personne concernée, un accès facile et compréhensible aux sources réglementaires / La motivation des décisions et l'accès aux sources réglementaires
- W 2019-12 - Qualité de vie - Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes
- W 2019-13 - Qualité de vie - Évaluer le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé
- W 2019-14 - Qualité de vie - Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier
- W 2019-15 - Qualité de vie - Évaluer l'Arrêté relatif à l'Aide individuelle
- Vieillesse
- W 2019-16 - Qualité de vie - Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat

ALLOCATIONS FAMILIALES

- W 2019-17 - Allocations familiales - Étendre le bénéfice du nouveau régime pour tous les orphelins

ÉCONOMIE / EMPLOI

- W 2019-18 - Économie - Modifier la réglementation qui prévoit l'exclusion de l'intégralité de l'aide à l'investissement si une information erronée est transmise à l'Administration
- W 2019-19 - Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle
- W 2019-20 - Aides à l'emploi - Insérer dans la réglementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire
- W 2019-21 - Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent
- W 2019-22 - Aides à l'emploi - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

ENVIRONNEMENT

- **Abandonnée** - Environnement - Envisager la modification de la procédure près le Tribunal correctionnel
- **Suspendue** - Environnement - Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction
- W 2019-23 - Environnement - Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

DISTRIBUTION D'EAU

- W 2019-24 - Distribution d'eau - Difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité
- W 2019-25 - Distribution d'eau - Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau
- **Abandonnée** - Distribution d'eau - Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

AGRICULTURE

- W 2019-26 - Agriculture - Suspendre les intérêts de retard en matière de recouvrement dans l'attente de l'issue d'un recours
- W 2019-27 - Agriculture - Renforcer la responsabilité des consultants

BIEN-ÊTRE ANIMAL

- W 2019-28 - Bien-être animal - Garantir l'accès à la médiation

MOBILITÉ

- W 2019-29 - Mobilité et infrastructures - Mécanisme de traçabilité des dossiers
- **Suspendue** - Mobilité et infrastructures - Homologation de véhicules hors CE - Étendre à l'ensemble des États membres de l'Union européenne, la validité de l'homologation d'un véhicule produit hors de l'UE, obtenue dans un État membre de l'UE

TRANSPORTS

- W - 2019-30 - Transports - Collaborer avec d'autres acteurs du transport
- W 2019-31 - Transports - Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur
- W 2019-32 - Transports - Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement
- W 2019-33 - Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

TOURISME

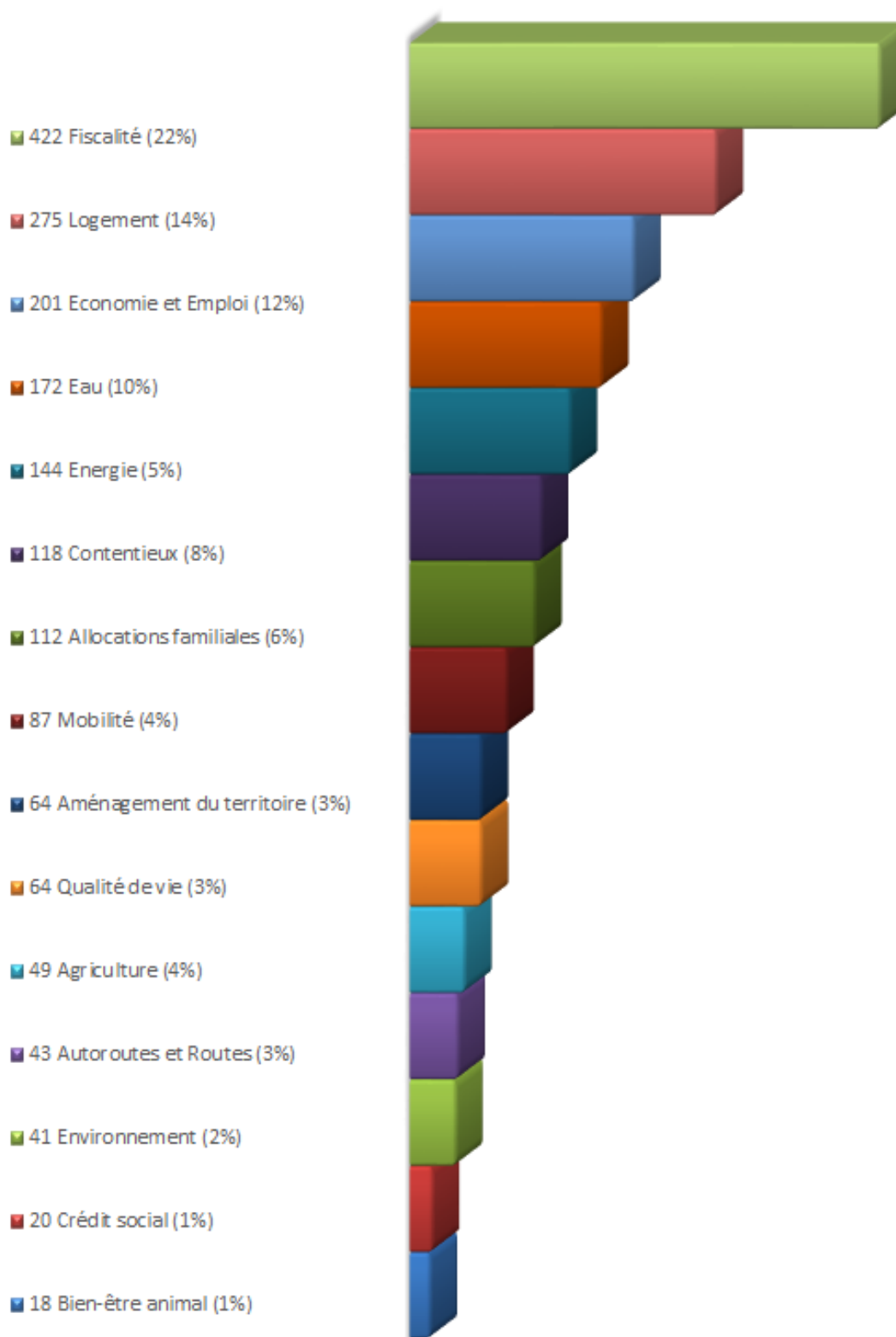
- W 2019-34 - Tourisme - Modifier la composition de la Commission consultative de recours

DÉLAIS DE PAIEMENT

- W 2019-35 - Délais de paiement - Mettre en place une politique de gestion des effectifs
- W 2019-36 - Délais de paiement - Optimiser les processus internes de traitement des dossiers
- W 2019-37 - Délais de paiement - Organiser des collaborations transversales



Répartition des dossiers par matières



FISCALITÉ

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu 446 réclamations relatives à la fiscalité.

Après plusieurs années de diminution, nous observons une stabilisation du nombre de réclamations. En effet, le nombre de réclamations relatif à la fiscalité était passé de 1.573 en 2016 à 766 en 2017 pour atteindre les 422 en 2018.

Parmi les 446 réclamations, 142 étaient relatives à la redevance télévision et 284 se rapportaient à la fiscalité des véhicules.

Au regard des réclamations adressées au Médiateur, ce dernier s'étonne toujours du manque de réactivité de nombre de citoyens qui ne réagissent pas à un courrier envoyé par l'Administration fiscale wallonne en par un huissier de justice.

En effet, de nombreux citoyens interpellent beaucoup trop tardivement le Médiateur. Il faut souligner qu'avant le lancement de toute procédure de recouvrement forcé, pour chaque taxe, l'Administration fiscale n'envoie pas moins de 3 courriers, à savoir une invitation à payer, un avertissement-extrait de rôle valant rappel sans frais et un dernier rappel.

Ce manque de réaction concerne tant la redevance télévision, supprimée en 2018, que les taxes sur véhicule.

Redevance télévision

Tout comme l'an dernier, malgré sa suppression à partir de l'exercice 2018, la redevance télévision génère son lot de réclamations. Dans la majeure partie des cas, les procédures de recouvrement sont à un stade déjà fort avancé.

Le recours aux huissiers de justice : un mal nécessaire mais très bien contrôlé et maîtrisé par l'Administration fiscale wallonne

Au travers de divers Rapports annuels d'activités, le Médiateur a plusieurs fois estimé que l'Administration fiscale wallonne recourait trop facilement ou trop souvent aux huissiers de justice pour procéder au recouvrement de redevances télévisions et/ou taxes de circulation demeurant impayées.

Dans le Rapport annuel d'activités 2018, le Médiateur tempérerait déjà un peu ses constats récurrents ayant obtenu des issues positives pour plusieurs redevables malgré une procédure de recouvrement menée par un huissier de justice.

Cette année, l'Administration fiscale wallonne a voulu être totalement transparente en présentant au Médiateur sa procédure d'évaluation des missions confiées aux huissiers de justice.

Tout d'abord, tout huissier de justice souhaitant travailler avec l'Administration fiscale wallonne doit signer avec cette dernière une convention qui balise de manière stricte l'enchaînement des actions que l'huissier peut poser ainsi que les délais à respecter. Cela permet de réduire au minimum les frais de recouvrement au début de l'intervention de l'huissier. Ces derniers pouvant être évalués à moins de 40€. De plus, la convention prévoit que l'huissier doit impérativement observer un délai de 30 jours avant de poser une nouvelle action.

Au-delà de cette convention, les huissiers de justice font l'objet d'une évaluation annuelle gérée directement par l'Administration fiscale.

Au cours de cette évaluation, l'Administration fiscale analyse la performance de chacun des huissiers sur base de plusieurs ratios (rapidité de recouvrement, montants de frais par rapport au principal, coût pour l'Administration, coût pour le redevable, ...). Cette évaluation individuelle se complète par une comparaison avec les résultats obtenus par les autres études. Il y a clairement une mise en concurrence entre huissiers et l'Administration veille ainsi à ce que le recouvrement soit le plus rapide, le moins coûteux pour le redevable et le plus bénéficiaire pour l'Administration.

Après avoir pu assister à une matinée d'évaluation de huissiers de justice, le Médiateur considère la procédure très favorable tant pour les redevables que pour l'Administration fiscale.

La très bonne collaboration entre le Médiateur et la Direction gérant les huissiers de justice doit être soulignée. Lorsque le Médiateur l'estime justifiée, la suspension des procédures de recouvrement est toujours acceptée le temps de l'instruction de la réclamation.

Si aux termes de l'instruction de la réclamation le Médiateur fait apparaître une erreur manifeste de la part de l'Administration fiscale ou un lancement prématuré d'une procédure de recouvrement forcée auprès d'un huissier de justice, l'Administration fiscale ne rechigne pas à prendre en charge les frais d'huissier.

D'autre part, si l'erreur a été commise par un huissier de justice, l'intégralité des frais seront à sa seule charge.



Suppression des frais d'huissier

Les faits

Mme E. ne s'est pas acquittée des taxes de circulations 2012 et 2014. Un dernier rappel lui est envoyé le 19/06/2017 après l'envoi des invitations à payer et avertissements-extraits de rôle. Madame conteste le 19/07/2017 les montants dus justifiant d'une incapacité de 66%. Or, l'incapacité de 66% reconnue à Mme E. ne lui permet pas de bénéficier de l'exonération, ce qui lui est confirmé dans la décision administrative rendue le 8/01/2018. Les deux taxes demeurent intégralement dues.

Madame ne s'acquittant pas des montants, un huissier de justice est mandaté par l'Administration fiscale pour procéder au recouvrement. L'huissier transmet à Mme E. une mise en demeure. En l'absence de réaction, l'huissier envoie à Mme E. une signification-commandement. A la réception de celle-ci, Madame E. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Dans sa réclamation, Madame E. invoque la prescription pour la taxe 2012. A l'analyse du dossier, il s'avère en effet que Madame puisse réclamer l'application de la prescription pour la taxe 2012. De plus, il ressort des investigations menées par l'Administration fiscale que la prescription a été atteinte à cause du manque de réactivité de l'huissier de justice.

L'issue de la médiation

Dans ce cadre, l'Administration a décidé de reprendre des mains de l'huissier le dossier de recouvrement, de laisser à sa charge les frais de son étude et supprimé dans le chef de Madame E. la taxe 2012. Par contre, Madame E. est invitée à verser immédiatement la taxe 2014 qui elle, demeure bien due.

Ce dossier souligne deux choses. Tout d'abord, que l'Administration veille à ce que les huissiers de justice travaillent correctement et n'hésite pas à trancher en faveur du redevable, bien qu'en défaut de paiement.

D'autre part, plus interpellant, dans l'absolu, il apparaît que la prescription est appliquée sur demande du redevable. En d'autres termes, toute taxe, même prescrite, peut faire l'objet d'un recouvrement. Si le redevable ne demande pas l'application de la prescription, il se peut qu'il s'acquitte, par peur, du montant réclamé en partant du principe que le recouvrement est justifié. Il faut néanmoins souligner que l'Administration fiscale wallonne ne mandate jamais un huissier de justice pour procéder au recouvrement d'une dette prescrite.

Dématérialisation de l'invitation à payer



La nécessaire digitalisation de l'administration

Les faits

Deux demandes similaires ont été soumises au Médiateur, celles de recevoir par voie électronique les invitations à payer les taxes sur véhicule. Pour des raisons de voyages prolongés, deux citoyens ont sollicité l'administration fiscale wallonne pour que l'envoi de l'invitation à payer la taxe de circulation de leur véhicule se fasse automatiquement par voie électronique lors de l'édition de cette dernière. Dans les deux cas, l'administration n'a pu répondre favorablement mais a proposé aux redevables qu'ils reprennent contact avec l'administration fiscale au moment où ils pensent devoir recevoir leur

invitation à payer pour que cette dernière soit scannée et envoyée par courriel.

Pour les deux redevables, cette procédure semble lourde et aléatoire. En effet, comment connaître avec précision la date d'édition de l'invitation à payer afin de la solliciter auprès de l'administration fiscale ? Pourquoi devoir faire une nouvelle démarche auprès de l'administration fiscale ? Vont-ils bien recevoir ledit courriel ? Bref, à l'ère de la digitalisation et au regard des services proposés par d'autres administrations (fédérales en l'occurrence), ils ne sont pas très satisfaits et interpellent le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Après avoir interrogé le Directeur général, ce dernier répond simplement qu'actuellement, la législation en matière d'établissement et de recouvrement des taxes ne permet qu'un envoi par pli fermé (décret du 6 mai 1999). Dans sa réponse, le Directeur général précise que son administration a sollicité son autorité politique afin d'avancer, entre autre, dans le projet d'envoi digital des invitations à payer.

L'issue de la médiation

En clôture des deux dossiers ouverts, le Médiateur a informé les redevables qu'ils recevraient une copie de leur invitation à payer par courriel.



W 2019-01 - Fiscalité - Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel

Considérant les évolutions technologiques de ces dernières années ;

Considérant la nécessité de mettre en place un système efficient d'échange et d'archivage entre les redevables et l'Administration ;

Le Médiateur recommande la création d'un dossier régional fiscal personnel qui serait mis en ligne via le web de manière sécurisée. Ainsi, tout redevable pourrait communiquer de manière certaine avec l'Administration fiscale.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité. Par contre, il faut souligner l'émergence d'une digitalisation des relations avec l'Administration wallonne. Tout citoyen peut ainsi créer son « espace personnel sur Wallonie.be ou encore créer un compte sur DigitalWallonia.be. Ces deux outils sont, à notre estime, les balbutiements des applicatifs futurs dont doit impérativement se doter la Wallonie pour entrer pleinement dans l'ère de la digitalisation.

Cette évolution digitale devrait également s'accompagner d'une évolution législative. En effet, au regard des deux cas décrits ci-avant, il apparaît que des citoyens souhaitent recevoir leur invitation à payer par voie électronique. Or, le décret du 6 mai 1999 relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matière de taxes régionales wallonnes prévoit tout envoi par pli fermé, ce qui exclut l'envoi digital. De plus, l'envoi postal fait naître tous les délais auxquels il ne peut être dérogé.

Après un échange avec le Directeur général, ce dernier a informé le Médiateur que l'Administration wallonne avait déjà transmis à son autorité politique une demande visant à ce que l'eBox puisse être utilisée par les citoyens qui en disposent. Rappelons que l'eBox permet l'envoi de tout document par une entité publique vers un citoyen ou une entreprise.

Lors de la présentation du Rapport d'activités 2018 aux membres de la Commission du Budget le 20 janvier 2020, le Ministre confirmait que de nombreux développements informatiques étaient en cours pour la création d'un Dossier Unique Fiscal (DUF) et espérait un aboutissement d'ici quelques années.



Considérant les cas où certains redevables bénéficient d'un statut ou sont dans une situation leur conférant de manière certaine le bénéfice de l'exonération ou de l'annulation de la perception de la redevance télévision ;
Le Médiateur recommande que les procédures de recouvrement soient purement et simplement abandonnées, quel que soit le délai, dans les cas où la redevance n'aurait pas été perçue si l'Administration avait disposé de toute l'information requise.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité. Par contre, il faut souligner que l'Administration fiscale wallonne, tout en respectant scrupuleusement toutes les réglementations en vigueur, annule le maximum des taxes indûment réclamées à la suite de l'interpellation du Médiateur.

Taxe sur véhicules

La perception des taxes de circulation génère des réclamations assez variées : attente d'un remboursement, demande d'un plan d'apurement, recouvrement d'une taxe pour une plaque radiée, recouvrement via un huissier de justice, utilisation d'un véhicule muni d'une plaque étrangère ou d'une plaque spéciale (garage, essai, ...).

La collaboration avec l'Administration fiscale wallonne est tout aussi fructueuse que dans la gestion des réclamations relatives à la redevance télévision.

Parmi toutes les réclamations adressées au Médiateur au cours d'une année, il en est qui peuvent marquer. Celle de Monsieur V. en fait partie.

Inaction malgré l'envoi de 31 courriers

Suppression des frais d'huissier

Les faits

M. V. interpelle le Médiateur pour dénoncer de manière assez virulente les actions de deux huissiers de justice. L'Administration fiscale wallonne a en effet mandaté deux huissiers de justice pour recouvrer de nombreuses taxes de circulation impayées. Deux huissiers interviennent car les taxes demeurent impayées tant dans le chef de M. que dans le chef de son épouse, et ce depuis 2014 ! Les taxes impayées s'élèvent à +/- 2.500€ pour le couple auxquels il faut ajouter près de 1.000€ de frais d'huissier. M. V. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Pour justifier l'absence de paiement, M. V. invoque le fait que lui et son épouse étaient dans l'attente de recevoir les invitations à payer de la part de l'Administration fiscale fédérale, comme il en a toujours été.

Or, après investigations, le Médiateur apprend que l'Administration fiscale wallonne a envoyé pas moins de 31 courriers, tous restés sans réaction de la part du couple.

De plus, à l'analyse des derniers courriers envoyés par les huissiers de justice, il apparaît également que les huissiers n'en étaient pas à leur première démarche !

L'issue de la médiation

Au vu de la mauvaise foi flagrante du couple, le Médiateur ne peut que leur rappeler leurs obligations fiscales et clôturer le dossier.

Ce cas est extrême, mais illustre le risque auquel s'exposent les redevables qui ne réagissent pas à la réception d'invitations à payer, d'avertissements-extraits de rôle, de derniers rappels ou encore d'un courrier d'huissier de justice. Le risque de l'accumulation de dettes est réel.

Quand l'Administration fédérale doit retourner dans ses archives

Les faits

L'Administration fiscale wallonne a initialement réclamé à M. L., agriculteur retraité, les taxes de circulation couvrant les périodes allant de 2013 à 2016 pour un véhicule dont la plaque a été radiée en 2007. Après avoir introduit une première contestation en 2016, l'Administration fiscale wallonne a supprimé les périodes 2014, 2015 et 2016 mais maintenu 2013. En effet, « administrativement parlant », ledit véhicule était toujours repris en 2013 comme devant faire l'objet de la perception d'une taxe de circulation.

Après avoir introduit une seconde contestation début 2019, l'Administration fiscale wallonne confirme le 06/05/2019 l'exigibilité du montant de la taxe.

L'intervention du Médiateur

M. L. interpelle le Médiateur. Dès la première lecture de la réclamation, au vu de la période incriminée, le Médiateur se doute que le problème provient de l'exactitude des données qui ont été transférées lors de la reprise par l'Administration fiscale wallonne de la perception des taxes sur véhicule.

Dans ce cadre, le Médiateur se tourne vers son collègue fédéral, afin que celui-ci interroge l'Administration fiscale fédérale pour connaître l'historique qui a été réservé à la plaque d'immatriculation radiée en 2007 et pour laquelle une taxe est réclamée en 2013.

Après recherches et analyses, l'Administration fiscale fédérale admet que plusieurs erreurs ont été commises par ses services, ce qui a eu pour conséquence qu'une taxe de circulation a été réclamée à M. L.

L'issue de la médiation

Après récolte et synthèse de ces informations, le Médiateur les transmet à l'Administration fiscale wallonne qui accepte de revoir sa position et annule la taxe 2013.

Ce dossier souligne tout d'abord que des erreurs administratives peuvent avoir des conséquences à long terme pour le redevable et que dans ce cadre, l'Administration doit être très souple quant à l'application des délais de rigueur pour l'introduction d'une contestation.

D'autre part, ce dossier souligne également la parfaite collaboration entre les différents services de médiation, laquelle a permis de régler un problème existant depuis plusieurs années en quelques mois.



W 2019-03 - Taxes de roulage – Revoir les mécanismes d’octroi des exonérations

Considérant les limites budgétaires ;

Considérant que le système actuel d’octroi des exonérations permet aux bénéficiaires de ne se soucier ni de la puissance ni de l’impact environnemental du véhicule choisi ;

Considérant que dans ces situations, un effet d’aubaine apparaît clairement dans le chef du bénéficiaire de l’exonération ;

Le Médiateur recommande que les mécanismes d’octroi des exonérations du paiement des taxes de roulage soient revus afin de tenir compte de la puissance et de l’impact environnemental du véhicule choisi.

Suivi de la Recommandation

Cette problématique a été débattue en Commission parlementaire lors de la présentation du Rapport annuel 2017 le 5 décembre 2018. Le Ministre y a répondu en indiquant qu’il y serait attentif lors de l’élaboration de la réforme de la fiscalité sur les véhicules.

Lors de la présentation du Rapport annuel d’activités 2018 devant la Commission du Budget, le Ministre a réitéré son intention de tenir compte de la Recommandation du Médiateur dans la réforme fiscale à venir.

Dès lors, la Recommandation est maintenue.



Taxes de roulage – Améliorer la communication et l’information relatives à la détermination du rejet CO² des véhicules mis en circulation dont le taux de rejet CO² n’est pas repris sur le certificat de conformité

Considérant qu’un Eco-Malus est réclamé à toute personne immatriculant un véhicule autre qu’ancêtre ou utilitaire dont le rejet CO² par km est supérieur à 145 gr ;

Considérant que pour de très nombreux véhicules construits avant 2000, le taux de rejet CO² n’a pas été déterminé par le constructeur ;

Considérant que l’Administration se base sur une banque de données établies par la FEBIAC, laquelle reprend le rejet CO² de très nombreux véhicules, même ceux pour lesquels le constructeur n’a pas communiqué la donnée à l’époque ;

Considérant que cette banque de données n’est pas publique ;

Considérant que tout citoyen doit pouvoir disposer de toutes les informations requises relatives aux taxes qui lui seront réclamées lors de la mise en circulation de son véhicule ;

Le Médiateur recommande, de manière générale, que toute donnée utilisée par l’Administration fiscale soit accessible au public et que dans le cas particulier de la détermination du montant de l’Eco-Malus, la banque de données tenue par le FEBIAC soit publique.

Suivi de la Recommandation

A notre estime, cette Recommandation est de moins en moins pertinente. En effet, l’absence de données relatives au rejet CO² concerne des véhicules de plus en plus anciens qui ne font plus l’objet de mise en circulation. De plus, l’Administration fiscale wallonne se tient à la disposition des citoyens pour répondre aux questions qu’ils peuvent se poser quant au taux de rejet d’un véhicule d’occasion qu’ils souhaitent acquérir.

Par conséquent, la **Recommandation est abandonnée.**

AIDES À L'ÉNERGIE ET AU LOGEMENT

Bilan de l'exercice

Dans le cadre des primes à l'énergie et au logement, les réclamations concernent essentiellement l'ancienne réglementation qui a, depuis, été abrogée suite à l'entrée en vigueur en juin 2019 de la nouvelle prime habitation.

Cette nouvelle aide appelle deux nouvelles Recommandations.

En ce qui concerne le photovoltaïque, les mécontentements sont liés à la réduction du nombre de certificats verts et au traitement des dossiers de révision du facteur k.

I. Les primes

Les motifs des réclamations concernant les primes à l'énergie et la rénovation sont similaires à ceux enregistrés en 2018 (avertissement préalable non introduit avant travaux, demande envoyée au-delà du délai réglementaire, ...). Ce rapport ne s'y attarde pas d'autant que ces deux primes ont été abrogées et remplacées en juin 2019 par la nouvelle prime habitation.

Les dossiers liés à cette nouvelle aide ont mis en évidence deux problématiques.

L'audit peut constituer un frein pour certains demandeurs

Si l'obligation de recours à l'audit s'inscrit dans une démarche cohérente visant à atteindre des critères de performance énergétique ambitieux pour l'ensemble du bâti wallon, il peut s'avérer trop contraignant et trop onéreux pour certains citoyens.

Ainsi, certaines personnes souhaitent changer leurs châssis et l'audit leur impose également de rénover l'entièreté de la toiture. Or, elles n'ont pas l'argent nécessaire et ne l'auront pas à moyen terme pour entreprendre des travaux d'une telle ampleur.

Certes, des mesures comme des prêts à taux zéro existent dans le cadre d'un crédit mais certaines personnes ne peuvent y recourir faute de capacité de remboursement.

Si selon les chiffres avancés par le Ministre de l'Energie en janvier 2019, 50% des demandes sont introduites par des personnes précarisées et que le montant des aides est particulièrement attractif, il reste des exclus. Un arrêté est envisagé pour exonérer de l'audit les travaux d'isolation du toit et les travaux inférieurs à 3000€. Cet arrêté n'est pas encore adopté à la date de clôture de cet exercice.



W 2019-04 - Prime habitation - Prévoir des situations d'exonération de l'audit

Considérant que l'audit peut constituer un frein d'entreprendre des travaux pour certains demandeurs ;

Considérant, que beaucoup de personnes fragilisées n'ont pas la possibilité de recourir à un crédit pour le pré-financement des travaux ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement wallon de prendre, sans tarder, un arrêté exonérant de l'audit les travaux en-dessous d'un certain plafond ;

Il recommande que ce plafond soit relevé pour les ménages en état de précarité et les ménages à revenus modestes tels que définis par le Code wallon de l'Habitation durable.

Les travaux effectués par une copropriété sont exclus du dispositif de la prime habitation

Le Médiateur a reçu des réclamations de propriétaires d'un appartement dans le cadre d'une copropriété dont la toiture de tout l'immeuble nécessitait des travaux de rénovation. Ce type de travaux communs à l'immeuble ne peut bénéficier de travaux dans la mesure où la réglementation afférente aux Primes Habitation stipule que le demandeur de l'aide doit être nécessairement une personne physique.

Or, dans le cas de travaux communs à l'immeuble, les travaux sont effectués par l'association de copropriétaires, constituée sous forme de personne morale, et ce même si parfois, il n'y a que deux propriétaires.

Les personnes qui sont propriétaires dans le cadre d'une copropriété ne peuvent, dès lors, recevoir les primes que pour des travaux individuels et pas ceux communs à l'ensemble de la copropriété.

Le Gouvernement wallon, dans sa Déclaration de Politique Régionale de septembre 2019, s'est engagé à optimiser les règles concernant l'octroi des prêts à taux zéro et des primes pour les copropriétés mais à la date de clôture de l'exercice 2019, cette réglementation n'était toujours pas adoptée.



W 2019-05 - Prime habitation - Accorder des primes pour les copropriétaires

Considérant que la réglementation actuelle régissant la prime habitation exclut les travaux communs à la copropriété ;

Considérant que cette situation pénalise et discrimine les citoyens qui doivent entreprendre des travaux pour remédier à des problèmes de salubrité ou de déperdition énergétique ;

Le Médiateur recommande d'adapter sans tarder la réglementation pour permettre d'accorder une prime pour les travaux communs à la copropriété.

II. Production d'énergie verte

Les réclamations reçues font état d'un sentiment d'incompréhension des citoyens et de la confusion concernant le soutien accordé au secteur photovoltaïque.

Les citoyens s'inquiètent de l'incertitude liée à l'application de la taxe prosumer, la réduction des certificats verts et des primes qualiwatt.

Le Médiateur relève que la communication des derniers Gouvernements wallons n'a pas toujours été des plus claires et que la confusion demeure. C'est en 2019, que s'est fait sentir la décision de limiter à 10 ans l'octroi des certificats verts du moins pour les installations mises en service en 2009.

Un mécanisme de prolongation, facteur k, permet d'allonger le droit aux certificats verts pour les personnes dont les installations n'ont pas atteint de taux de rentabilité suffisant.

Les réclamations ont fait apparaître que :

- Des personnes ignoraient que leur installation n'était plus éligible aux certificats verts. Ce n'est qu'en encodant leur production qu'elles se sont rendues compte de la réduction à 10 ans au lieu de 15.
- Des personnes ignoraient le droit d'introduire une demande de révision du facteur k et le fait que pour les installations mises en service en 2009, la demande devait être introduite avant le 31 décembre 2019. Pour les personnes utilisant l'extranet, un « bandeau » apparaissait lors de leur connexion mais certaines n'y ont pas prêté attention ou ont mal compris la teneur de l'information.
- Des personnes rencontraient des difficultés à remplir le dossier via l'extranet pour des personnes peu familiarisées avec l'informatique : le Médiateur leur a conseillé de prendre contact avec les guichets de l'Energie pour obtenir une aide personnalisée.
- Un retard important dans le traitement des dossiers de révision du facteur k s'était accumulé.

En 2019, environ 6500 demandes de révision ont été reçues par le SPW. Le traitement de ces dossiers nécessite également un outil informatique spécifique qui, début février 2020, n'était toujours pas opérationnel.

En ce qui concerne les primes qualiwatt, il ressort que des citoyens n'avaient pas compris, au moment de leur décision d'investir dans des panneaux, que le montant de la prime annuelle était variable et pouvait même être annulé. En effet, la législation relative au photovoltaïque précise que si le prix réel de l'électricité observé l'année précédente s'écarte de plus de 10% de celui qui avait été prévu initialement, le montant des primes versées par les Gestionnaires de réseau doit être adapté.

Sur base des calculs de la CWAPE, le montant des primes a été révisé et pour les panneaux relevant de certains gestionnaires de réseaux, la prime n'est plus octroyée en 2019 pour les installations effectuées en 2015. Cette mauvaise compréhension semble également due à une mauvaise communication des autorités au moment de la mise en place de la prime qualiwatt.

Les certificats verts sont bien réduits à 10 ans mais le producteur peut demander une prolongation

Les faits

M. D. a fait installer des panneaux photovoltaïques en 2009. Chaque année, il introduit ses index de manière semestrielle pour bénéficier des certificats verts. Lorsqu'il encode son relevé d'index en juin 2019, il est surpris de ne recevoir qu'un certificat alors qu'habituellement il en recevait environ une douzaine. Il contacte la CWAPE par mail afin d'obtenir des explications mais ne reçoit aucune réponse.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Département de l'Énergie, celui-ci ayant, entre-temps repris les compétences de la CWAPE pour la gestion des certificats, en lui demandant d'apporter des explications quant au calcul opéré.

L'issue de la médiation

L'Administration indique qu'il est tout à fait normal que la totalité de la production renseignée pour le relevé transmis en juin 2019 ne soit pas octroyée. Étant donné que la date du relevé initial du site de production est le 20 janvier 2009, M. D. est, en effet, arrivé au terme des 10 ans d'octroi en janvier 2019. Cette situation résulte de la modification de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables du 30 novembre 2006. L'octroi des certificats a été réduit à 10 ans. Le relevé d'index de M. D. reprenait la période du 02 décembre 2018 au 19 juin 2019 mais seule la période du 02 décembre 2018 au 20 janvier 2019 a été comptabilisée. L'Administration indique que M. D. a introduit un dossier de révision facteur k le 18 juin 2019 mais qu'elle n'a pas encore eu l'occasion de l'analyser du fait que le logiciel nécessaire ne fonctionne pas encore. Elle indique que si sa demande est acceptée, le facteur k déterminant le taux d'octroi sera régularisé pour la période restante ainsi que l'octroi des certificats verts. Par contre, si la rentabilité a été atteinte, il n'y aura plus d'octroi de certificats après le 20/01/2019.

Lors de la vente d'un logement, le changement de bénéficiaire des certificats verts n'est pas automatique

Les faits

M. C. vend en août 2018 son immeuble équipé de panneaux photovoltaïques. Le jour de la vente, il signe avec l'acheteur un document qui lui cède également les panneaux et le droit aux certificats verts. Il renvoie ce document à son Gestionnaire de réseau.

L'intervention du Médiateur

Sans nouvelles après plus d'un an, malgré ses courriers adressés à la CWAPE, M. C. décide de s'adresser au Médiateur en septembre 2019. Le Médiateur interroge le Département de l'Énergie sur les suites réservées à ce dossier, ce service ayant, entre-temps repris les compétences de la CWAPE pour la gestion des certificats.

L'issue de la médiation

L'Administration explique que le dossier de M. C. n'a pas été traité correctement par son Gestionnaire de réseau lorsqu'il a envoyé son formulaire « changement de propriétaires ». Ce dossier est en souffrance au sein de la CWAPE du fait que le dossier n'était pas complet. Après que M. C. ait transmis les pièces manquantes, l'Administration a pu régulariser le dossier et calculer le nombre de certificats verts issus de sa production entre son dernier relevé et la date de la vente de l'immeuble. Elle a également pu créer les accès de l'extranet pour que le nouveau propriétaire puisse enfin percevoir les certificats verts à dater de la vente.

LOGEMENT SOCIAL

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du logement social, le Médiateur a instruit 192 dossiers en 2019, contre 193 en 2018.

Les thématiques abordées sont :

- l'état du logement (58);
- les attributions (27);
- les mutations (25);
- le calcul du loyer (17);
- les charges locatives (14).

Plus de logement, peu de dialogue !

Les faits

Il est des situations auxquelles on est peu préparé. C'est ce que va expérimenter M. D.

Il vit dans un logement de trois chambres, avec quatre enfants, en garde alternée. Son logement est soudain détruit par le feu. Il en est réduit à dormir dans son véhicule et à demander à la mère de ses enfants de les accueillir chez elle à temps plein.

Entre-temps, il attend de sa SLSP qu'elle le relogé au plus vite. Mais, celle-ci n'en a pas l'obligation.

En effet, légalement, le bail est résolu d'office dans la mesure où la chose louée a disparu. Et la réglementation ne prévoit pas que la SLSP doive réattribuer un logement.

Légalement encore, M. D doit donc introduire une nouvelle demande de logement social et demander que sa SLSP déroge aux règles d'attribution des logements sociaux, en raison de l'urgence sociale. De la coupe aux lèvres, les jours s'écoulent, sans qu'il ne voie sa situation s'améliorer. Il contacte donc le Médiateur, espérant une solution rapide.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge immédiatement la SLSP, mais également la SWL. En l'absence de toute réponse dans les textes règlementaires (si ce n'est la résiliation du bail), peut-on mettre en place des solutions provisoires ?

Il apparaît que dans pareils cas, la SLSP en question oriente les locataires sinistrés vers

la commune ou le CPAS et leur conseille d'introduire une nouvelle demande de logement social, en activant la dérogation pour urgence sociale.

Or, dans le cas présent, la communication passe assez mal entre la SLSP et le locataire. Le dossier administratif est difficile à constituer (il manque une attestation d'incendie du logement, le locataire tarde à fournir des éléments comme la preuve de ses revenus actuels, composition de ménage récente, le dernier avertissement-extrait de rôle, ...).

L'issue de la médiation

Le Médiateur aura vécu un curieux dossier où chacun se retranche derrière sa logique sans vraiment regarder le point de vue de l'autre, la SLSP exigeant du sinistré qu'il fournisse un dossier complet, s'impatientant du délai pris par le locataire pour produire les différentes pièces. Même si, une fois le dossier complété, la SLSP a fait preuve de beaucoup de diligence, son attitude a semblé manquer d'empathie et de rondeur.

En définitive, un nouveau logement sera attribué deux mois après l'incendie (avec entrée dans le logement un mois plus tard).

1. Mise en œuvre du RGPD

La mise en œuvre du RGPD a été à l'origine de quelques petites difficultés. En effet, certaines SLSP estimaient que le RGPD leur interdisait de transmettre au Médiateur des informations à caractère personnel. Cette interprétation du RGPD est erronée. En effet, l'Accord de coopération créant le Service du Médiateur, mais aussi l'arrêté du 6 septembre 2007 organisant la location des logements sociaux, constituent des exceptions au devoir de confidentialité prévu par le RGPD.

Le transfert de données s'effectue sous le couvert d'une obligation légale (Accord de coopération entre autres) et, qui plus est, vers un tiers (le Médiateur) soumis au secret professionnel.

Ces difficultés ont donc été levées, après consultation par les SLSP concernées, de leur Data Protection Officer (DPO).

2. Réforme locative

L'année 2019 a été marquée par un projet de réforme locative, qui n'a pas pu aboutir, faute de temps. Le Service du Médiateur a été associé à ce travail, donnant un avis technique, limité strictement aux aspects pour lesquels il a eu à connaître des réclamations.

3. Critères d'attribution des logements

Presque chaque année, le Médiateur revient sur les critères d'attribution des logements. En effet, le système d'attribution est bien trop complexe et globalement inexplicable, tant il est parcouru de logiques divergentes, voire contradictoires. Il ne permet pas de répondre à la question suivante : à quel type de ménage le logement public est-il prioritairement destiné ? Il est urgent d'apporter une réponse à cette question.

4. Communication entre SLSP et locataires

Chaque année, de nombreux dossiers ou contacts téléphoniques mettent en lumière la difficile relation entre le (candidat-) locataire et les SLSP. Ces difficultés sont liées à la spécificité de ces Administrations.

En effet, les SLSP ont des contacts réguliers avec les (candidats-) locataires. Tous les ans, les SLSP leur demandent des données personnelles (composition de ménage, preuves des revenus, ...). De même, les (candidats-) locataires sont tenus d'informer, presque en temps réel, leur SLSP des modifications de leur composition de ménage, de leurs revenus et des revenus de tous ceux qui composent leur ménage. Enfin, les SLSP sont démunies, factuellement ou réglementairement face à certaines demandes.

On pense ici aux questions classiques, concernant les demandes de logement ou de mutation : combien de temps devrai-je encore attendre ? On le sait, la réponse est tout simplement impossible à fournir, tant l'ordre des listes des candidats est susceptible de changer.

De même, quant aux demandes de travaux : les SLSP reçoivent de très nombreuses demandes de travaux, justifiées - ou pas. On pense particulièrement aux logements souffrant d'humidité... Financièrement - ou techniquement - il n'est pas toujours possible d'y répondre positivement. Parfois, la réponse se fait attendre de longs mois, ou ne vient jamais...

A cela s'ajoutent parfois, de la part des (candidats-) locataires ou des agents des SLSP, impatience, énervement, manque d'empathie, ou simplement absence de la plus élémentaire courtoise !

Ces deux dossiers illustrent ces difficultés...

Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué ?

Les faits

Parfois, des situations assez simples sont rendues inutilement complexes. Ainsi, cette locataire, Mme S, à qui sa SLSP facture 151 € pour le remplacement du flexible de gaz qui alimente sa cuisinière. Trouvant la somme exagérée (son loyer, précise-t-elle à titre de comparaison, est de 250 €), elle s'en plaint auprès de la SLSP, à trois reprises, sans obtenir de réponse.

Elle saisit alors le Médiateur. Quelques jours plus tard, avant que le Médiateur n'intervienne, elle obtient enfin une réponse. La SLSP accepte de diminuer la facture à 30 €. On pourrait croire, et espérer, que les choses en restent là.

Mais non, les choses vont se compliquer d'une manière inattendue. En effet, la SLSP indique à sa locataire qu'elle accepte cette diminution parce qu'elle a décidé de supprimer, à terme, l'arrivée du gaz dans les appartements, pour des raisons de sécurité, et de la remplacer par du triphasé.

Mme S. est bien entendu très contente de la diminution de la facture, mais elle est perplexe quant à la décision de changement d'énergie. Elle précise en effet avoir dû acheter, à l'aide d'un crédit de 30 mois, une nouvelle cuisinière à gaz, lorsqu'elle a pris en location son logement.

Elle souhaite donc avoir plus de renseignements quant à l'échéance du changement, mais aussi quant à la motivation et aux éventuelles mesures d'accompagnement qui seraient prises (aide à l'achat de nouvelle cuisinière), et saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge la SLSP ; sa réponse est assez étrange. D'une part, la SLSP regrette que la locataire ne l'ait pas directement interrogée, précisant qu'elle aurait pu immédiatement l'apaiser. Ensuite, elle précise que sa locataire, depuis son entrée dans les lieux, « s'est complue dans une approche conflictuelle avec l'aide de son ex-mari, soupçonné de cohabitation clandestine ». Enfin, elle précise que la suppression du raccordement au gaz est bien envisagée et que les locataires concernés pourraient se faire aider par la SLSP.

Cette réponse n'est évidemment pas satisfaisante. D'abord, comment reprocher à sa locataire de s'adresser au Médiateur si elle a dû envoyer trois courriers à sa SLSP pour obtenir une réponse ?

Ensuite, sur le principal, la SLSP ne répond ni concernant l'échéance du changement, ni sur les motivations, ni sur l'aide qui serait fournie.

Le Médiateur réinterroge donc la SLSP qui, dans un premier temps, indique ne pas pouvoir apporter les précisions demandées, dans la mesure où le point n'a pas été abordé au CA. Dans un second temps, elle se montre plus explicite : « la décision de suppression du gaz naturel est un projet que nous n'avons pas encore instruit, faute de moyens ».

L'issue de la médiation

Que de temps perdu ! Près d'un an, entre la première contestation de la facture et la clôture du dossier ! Que de procès d'intention (concernant l'approche conflictuelle de la locataire, les soupçons de cohabitation clandestine de son ex-mari) ! En ce dossier, le Médiateur observe qu'il a fallu que la locataire adresse trois courriers à sa SLSP pour obtenir une réponse (diminution de la facturation du flexible). Que dans sa réponse, la SLSP évoque un dossier qui n'a pas encore été instruit (la suppression du raccordement de gaz) pour motiver une décision de bon sens (facturer 151 € le remplacement d'un flexible de cuisinière est manifestement déraisonnable).

Pourquoi ce discours « défensif » ?

Quand, soudainement, chacun met de l'eau dans son vin

Les faits

Suite à d'importants travaux d'isolation, apparemment mal coordonnés, le logement de Mme V. a subi de grosses fuites d'eau. En effet, les murs sont restés sans parement pendant de longues semaines, les gouttières ont été démontées, et l'eau s'est engouffrée. Entre-temps, les fuites ont bien été réparées, les murs et plafonds sont à présent secs.

Cependant, le plafonnage a subi de gros dégâts : il s'écaille et des pellicules de plâtre tombent. De même, la peinture est fortement endommagée. Mme V. souhaite donc que le plafonnage et la peinture soient remis en état. N'ayant pas de réponse de sa Société, Mme V. saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge donc la SLSP. Dans un premier temps, elle précise qu'il ne s'agit pas de dégâts dus à une fuite, mais bien d'humidité par condensation. La SLSP accepte de réaliser des travaux au niveau du plafonnage dans la chambre et la salle-de bain. Par contre, elle refuse de prendre la remise en peinture à sa charge.

Sur base de photos transmises par Mme V, on peut écarter l'hypothèse de l'humidité par condensation. Le Médiateur reprend donc contact avec la SLSP, d'autant que la locataire lui a proposé la transaction suivante : elle renonce aux travaux dans la salle de bain (elle les réalisera elle-même). Elle souhaite que la SLSP prenne à sa charge les travaux de plafonnage dans la chambre et la remise en peinture d'un mur et du plafond.

L'issue de la médiation

Après une courte hésitation (la SLSP avait envisagé de n'accepter la remise en peinture que d'un mur), la SLSP se laisse convaincre que repeindre le plafond était finalement une manière bien économe de sortir par le haut de ce petit conflit. .

5. Le logement moyen

On le sait, la réglementation définit strictement les conditions d'accès (avoir des revenus imposables compris entre 27.400 et 42.000 €, pour un isolé) et la fixation du loyer (équivalent à 5 % du coût du logement actualisé). Cependant, les SLSP rencontrent souvent des difficultés à trouver un locataire à la fois intéressé, mais aussi répondant aux conditions d'octroi.

Ainsi, dans un dossier, la réclamante souhaite louer un logement moyen (loyer de 445 €). Malheureusement, ses revenus sont inférieurs au seuil exigé. La SLSP ne peut donc lui louer le logement moyen. Qu'à cela ne tienne, quelques semaines plus tard, la SLSP lui attribue un logement social, dans un quartier qui convient nettement moins bien à Mme V.

L'ironie veut que le loyer de ce logement social (charges comprises) est plus élevé que le loyer du logement moyen qu'elle souhaitait habiter.

Cette situation est bien évidemment absurde. Une réforme des logements moyens est d'ailleurs envisagée ces prochaines années.



W 2019-06 - Logement social - Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la SWL

Considérant les articles 7 et suivants de l'arrêté du 6 septembre 2007, concernant les délais d'introduction de réclamation auprès des SLSP et de recours auprès de la Chambre de Recours ;

Considérant que le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 30 jours pour introduire sa réclamation auprès de la SLSP à compter de la décision qu'il conteste ;

Considérant que la SLSP dispose d'un délai de 30 jours pour lui répondre ;

Considérant qu'à défaut d'obtenir une réponse dans ce délai, le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 60 jours, à compter de la prise de décision initiale, pour introduire son recours auprès de la Chambre des Recours ;

Considérant que ce dernier délai peut s'avérer très court, qu'en effet, s'il a introduit sa réclamation 25 jours après la décision initiale, il ne disposera plus que de 5 jours pour introduire son recours devant la Chambre des Recours ; que ce délai paraît insuffisant, d'autant que le requérant pourrait ne pas être disponible pendant cette étroite fenêtre (il pourrait être hospitalisé ou en voyage par exemple) ;

Le Médiateur recommande donc qu'à défaut de réponse de la SLSP dans le délai imparti, le (candidat-) locataire dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour introduire son recours auprès de la Chambre de Recours. L'article 10, alinéa 2 de l'arrêté du 6 septembre 2007 serait modifié comme suit : « Dans l'hypothèse énoncée à l'article 7, dernier alinéa, le recours visé à l'article 8 alinéa 2, est adressé, par envoi recommandé, à la Chambre de Recours, dans les soixante jours de l'envoi de la réclamation ».

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité, elle a fait l'objet d'échange de courriers en automne 2018 avec la Ministre, dans le cadre de la réforme locative. Elle a été intégrée dans le projet d'arrêté, adopté en seconde lecture par le Gouvernement le 31 janvier 2019. Cependant, ce projet n'a pas été mené à son terme.



W 2019-07 - Logement social - Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer

Considérant que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit un régime de sanctions concernant la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer ;

Considérant que plusieurs comportements différents sont sanctionnés (retard dans la production des documents demandés, documents incomplets, volonté de dissimulation...);

Considérant que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit plusieurs types de sanctions (application du loyer sanction, résiliation du bail) tout en réservant le droit à la SLSP de ne pas sanctionner le locataire ;

Le Médiateur recommande d'établir, dans l'arrêté, une gradation des sanctions, afin que le même fait ne soit pas sanctionné différemment, suivant le locataire ou la SLSP.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. La Recommandation a fait l'objet d'un échange de courriers à l'occasion de la réforme locative. Cependant, le projet de réforme locative n'a pas été mené à son terme.



W 2019-08 - Logement social - Revenir au système initial en matière de radiation

Considérant qu'il y a lieu de ne pas radier la demande de logement social en cas de circonstances exceptionnelles motivées ;

Considérant qu'il n'est pas possible de dresser une liste exhaustive de ce que pourrait être ces circonstances exceptionnelles légitimes qui peuvent amener un demandeur à refuser un logement - ou à ne pas l'accepter dans les 7 jours ;

Considérant par ailleurs que ce mécanisme est soumis à l'avis conforme du Commissaire de la SWL ;

Le Médiateur recommande de revenir au système initial en matière de radiation, permettant aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du Commissaire, à l'obligation de radiation. Le Médiateur ne se prononce pas sur le maintien ou pas, de la possibilité pour le candidat de refuser un premier logement attribué sans voir sa candidature radiée.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. La réglementation a été profondément modifiée en 2012 et 2014. Dorénavant, tout candidat peut librement refuser le premier logement qui lui est proposé, sans devoir justifier ce refus. Le second refus est sanctionné de radiation. Cependant, la réglementation prévoit que si l'ordre de préférence (concernant les communes où est situé le logement) ou le souhait émis par le demandeur (maison ou appartement) n'a pas été respecté ou si une restriction attestée par un médecin justifie le second refus, la SLSP peut décider de ne pas radier la demande. « Un troisième refus entraîne, sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature ». Cette modification n'est cependant pas satisfaisante pour plusieurs raisons. D'une part, elle ne règle pas la question du troisième refus. En effet, que faire si le candidat ne peut occuper le troisième logement proposé (on pense au candidat se déplaçant en chaise roulante par exemple à qui on attribue un logement à l'étage, sans ascenseur). D'autre part, multiplier les causes d'exonération alourdit le système sans cependant résoudre l'ensemble des cas légitimes. Dans son courrier du 22 décembre 2017, la Ministre précise qu'elle « envisage d'affiner les candidatures en prenant en compte des besoins et attentes effectives des candidats. Les logements proposés à la location ne le seraient plus qu'à des candidats aux demandes desquels ils correspondent. En miroir, une seule possibilité de refuser une attribution serait maintenue. Au-delà, le refus entraînerait, sauf dérogation, la radiation temporaire de la candidature ». Ses propos ont été confirmés lors de l'audition du Médiateur en Commission des Pouvoirs

locaux, du Logement et des Infrastructures sportives, le 10 janvier 2018. La Ministre a déclaré être attentive à cette question dans le cadre de la réforme locative en projet. « Il faut effectivement mieux élaborer les modalités pour affiner les candidatures des candidats - locataires et faire en sorte que le nombre de refus soit sensiblement réduit et donc, en réduisant le nombre de refus, on réduit aussi les radiations possibles. Il y a donc un souci de simplification administrative qui permettra d'éviter toute une série de radiations et donc, de mieux répondre aux besoins d'occupation de logements et de lutter contre l'inoccupation des logements ». Le projet d'arrêté adopté en seconde lecture s'inscrit dans cette perspective. Cependant, sa rédaction n'est pas très claire, concernant la possibilité de déroger à la radiation. En effet, le texte prévoit qu'en raison de circonstances exceptionnelles, sur avis conforme du Commissaire de la SWL, le Comité d'attribution « peut décider, par décision motivée, de ne pas radier une candidature consécutivement à un refus ». « Un refus », doit-on comprendre « consécutivement au premier refus » ou, au contraire, « consécutivement à un refus quelconque » ?

Cependant, le projet de réforme locative n'a pas été mené à son terme.



W 2019-09 - Logement social - Adopter un nouvel arrêté précisant des règles s'appliquant à tous les locataires

Considérant que dans son arrêt n°233.199 du 10 décembre 2015, le Conseil d'État précise que malgré son abrogation, l'arrêté du 25 février 1999 constitue le cadre réglementaire qui régit les baux conclus avant le 1^{er} janvier 2008 ;

Considérant qu'il existe donc deux cadres réglementaires différents régissant les relations entre SLSP et locataires, à savoir l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007, tel que modifié ultérieurement, et l'arrêté abrogé du 25 février 1999 ;

Considérant qu'étant abrogé, l'arrêté du 25 février 1999 ne peut plus être modifié ;

Considérant que des règles différentes s'appliquent aux locataires sociaux suivant qu'ils aient signé leur bail avant ou après le 1^{er} janvier 2008 ;

Considérant que ces règles concernent notamment :

- le nombre de chambres que devrait compter le logement ;
- les mécanismes d'attribution d'un logement sur mutation ;
- l'extension du bail à un membre du ménage ;
- le loyer maximum ;

Considérant en outre, que toute nouvelle modification de l'arrêté du 6 septembre 2007 ne pourra s'appliquer qu'aux baux signés à partir du 1^{er} janvier 2008, qu'il est donc impossible, via modification de cet arrêté, de prendre des mesures s'appliquant à l'ensemble des locataires ;

Le Médiateur recommande de prendre un nouvel arrêté s'appliquant uniformément à tous les locataires, arrêté qui abrogerait l'arrêté du 6 septembre 2007 et repréciserait les règles s'appliquant à tous.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Lors de la présentation du Rapport 2016 en Commission, le 10 janvier 2018, la Ministre a déclaré préparer une réforme locative, au terme de laquelle « tous les locataires seront désormais soumis à la même réglementation, et ce quelle que soit la date de signature de leur bail », confirmant par là son courrier du 22 décembre 2017, dans lequel elle précisait travailler sur une réforme locative qui « se structurera autour d'un unique arrêté du Gouvernement wallon qui sera rendu applicable à tous les bénéficiaires d'un logement d'utilité publique, et ce quelle que soit la date de signature de leur bail ». Cette volonté a été réaffirmée lors de la Commission du Parlement wallon le 4 décembre 2018. Par ailleurs, le texte adopté en seconde lecture va dans ce sens.

Cependant, le projet de réforme locative n'a pas été mené à son terme.

CRÉDIT SOCIAL

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du Crédit social, le Médiateur a reçu 27 réclamations, dont 15 concernent la Société Wallonne du Crédit social (SWCS) et 6 le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie.

Les réclamations résultent pour la plupart d'un refus de crédit motivé par les revenus insuffisants du demandeur.

La SWCS et le FLW, en tant qu'organismes de crédit, chargés d'une mission de service public, doivent se montrer vigilants pour éviter toute situation de surendettement.

En ce qui concerne la SWCS, les réclamations sont traitées sur base d'un protocole de collaboration signé en 2017. Ce protocole permet de traiter de manière coordonnée et efficace les dossiers

Un crédit social ? Oui, mais il doit permettre à l'immeuble d'être salubre

Les faits

Madame T. rénove son logement et sollicite un crédit auprès de la SWCS. Sa demande est refusée.

La SWCS invoque qu'elle n'a aucune garantie que le bien réunisse toutes les conditions de salubrité après l'exécution des travaux faisant l'objet du prêt.

L'intéressée indique ne pas comprendre ce refus car aucune explication détaillée quant aux critères de salubrité qui ne seraient pas respectés ne lui aurait été communiquée.

Madame T. s'adresse au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur demande à la SWCS de lui préciser les raisons pour lesquels elle a refusé le prêt.

Cet organisme l'informe que les importants travaux envisagés par Madame T. sont financés à l'aide de fonds propres et en partie grâce à trois prêts hypothécaires qu'elle a souscrits.

L'importance de son endettement par rapport à ses ressources financières mensuelles a attiré l'attention du Comité de Crédit de la SWCS qui souhaitait avoir des garanties quant,

d'une part, au bon avancement des travaux et, d'autre part, au fait que le bien réunisse toutes les conditions de salubrité à la fin des travaux financés par le prêt à tempérament qu'elle a demandé.

La SWCS indique, cependant, que, sur base des photos que Madame T. a transmises au Médiateur, le chantier semble évoluer favorablement. Le Comité de crédit a donc décidé d'envoyer un de ses experts sur place afin de réévaluer la situation du bâtiment.

Après cette visite, l'expert a pu constater que les travaux avaient bien évolué pour remédier aux causes d'insalubrité.

L'issue de la médiation

Le Comité de Crédit a accordé le crédit sollicité par Madame T..

L'attention du Médiateur a été attirée par une association aidant les personnes en difficultés. Plus précisément sur le cas d'une personne fragilisées par plusieurs événements.

Cette personne a contracté pour l'achat de sa maison un crédit auprès de la SWCS en 2009 pour un montant de 108 700€ et rembourse un montant mensuel 585€.

Elle a souffert d'un cancer et à la suite de la dégradation de son état de santé, elle a perdu son emploi en 2011. Elle est depuis indemnisée par la mutualité qui lui verse une indemnité mensuelle d'environ 1150€.

Étant donné, la diminution de ses revenus, elle aurait souhaité rééchelonner ses mensualités en allongeant la durée du remboursement et diminuer le taux. Cela lui permettrait de limiter sa mensualité à un tiers de ses revenus et de ne pas devoir demander une aide au CPAS ainsi que de conserver son immeuble.

Cependant, cette solution n'a pu être envisagée par la SWCS car la réglementation actuelle ne prévoit pas la révision des taux des crédits hypothécaires ou un ré-étalement des mensualités.

Un rachat de prêt auprès d'une autre banque a également été envisagé, mais il est apparu qu'au vu de la capacité financière de la personne, cette opération occasionnerait des frais notariaux supplémentaires.

Le Médiateur est conscient que la SWCS contracte des emprunts à taux fixes ou semi-fixes auprès de banques. Si la SWCS veut rembourser anticipativement les prêts qu'elle a consentis (pour elle-même prêter à ses clients), elle est tenue de verser à la banque le différentiel d'intérêt entre le taux historique obtenu et la valeur du taux du marché. Ceci explique pourquoi la SWCS ne peut pratiquer les refinancements auprès de ses propres créanciers. En effet, elle continuerait quant à elle à payer un taux élevé sur l'emprunt qui a financé historiquement le crédit.

Toutefois, dans des cas des emprunteurs de crédits sociaux qui se trouvent fragilisés par un « accident de la vie » (perte d'emploi, maladie, ...), il est regrettable qu'ils ne puissent pas bénéficier d'une possibilité d'adaptation de leurs remboursements.



W 2019-10 - Crédit social - Revoir les dispositions relatives au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une adaptation de leurs remboursements

Considérant que des emprunteurs de crédits sociaux peuvent se trouver fragilisés par un « accident de la vie » (perte d'emploi, maladie, ...);

Considérant qu'actuellement, pour ces crédits sociaux, il n'existe pas de révision des taux des crédits hypothécaires ou un ré-étalement des mensualités;

Le Médiateur recommande d'envisager une modification de la réglementation relative au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une possibilité d'adaptation de leurs remboursements.

Sur ces 148 sollicitations, 119 ont été déclarées réclamations recevables et 29 non recevables.

Sur les 119 réclamations déclarées recevables, 69 ont été considérées comme fondées et 50 comme infondées.

Les réclamations qui étaient recevables en 2019 sont classées en sept catégories que nous allons détailler ci-après.

2019	Recevables fondées	Recevables infondées
Qualité de service des guichets	13	12
Candidat dit refoulé	5	6
Qualité de service de la SWCS	11	12
Recours	37	18
Dette onéreuse	1	1
Enveloppe guichet dépassée	2	0
Information	0	1

Pour rappel, la qualité de service des guichets vise les délais, l'accueil, la politique d'acceptation ou encore la suppression d'un dossier. Les candidats dits refoulés sont les candidats dont le guichet refuse l'instruction du dossier. La qualité de service de la SWCS concerne les délais de traitement, la politique de rappel et l'interprétation des réglementations. Les recours visent les contestations des décisions du comité de crédit.

Les réclamations recevables fondées:

Une réclamation est fondée lorsque les normes de bonne conduite administrative et/ou le cadre légal ne sont pas respectés.

En 2019, 69 réclamations ont été considérées comme recevables et fondées.

Nous souhaitons nuancer les catégories en vue d'éclairer davantage le lecteur:

1. Qualité des services des guichets:

Qualité de service des guichets	Fondé
Proactivité	2
Accueil	2
Recours	2
Politique d'acceptation	3
Suppression de dossier	4

La qualité de service des guichets concerne les délais (proactivité), l'accueil (disponibilité, écoute...), le recours (refus d'instruction de dossier par les gestionnaires du guichet ou par son Conseil d'Administration), la politique d'acceptation, la suppression de dossier.

Pour chacune des réclamations, fondée ou pas, une intervention auprès du guichet a été réalisée.

13 réclamations ont été considérées comme fondées :

- 4 dossiers furent annulés suite au changement de réglementation: deux ont été réactivés et, la SWCS considérant leur délai d'instruction inacceptable, a invité le guichet à reprendre celle-ci sous l'ancienne réglementation. L'instruction des deux autres dossiers sous la nouvelle réglementation ne le pénalisant pas, le réclamant a été invité à réintroduire sa demande;

Compte tenu de la rigidité ou spécificité de la politique d'acceptation de certains guichets, l'instruction de deux dossiers fût poursuivie par ces mêmes guichets en mode courtier et un troisième dossier fût finalement annulé à la demande des candidats impatientés ;

- Ayant analysé la raison du refus émis par le guichet, 2 d'entre eux furent invités à ré-analyser la demande et le cas échéant revoir leur position et poursuivre l'instruction du dossier;
- Le guichet ayant réalisé leur simulation n'étant plus en mesure d'instruire de nouvelles demandes (manque des disponibilités ou de fonds) 2 réclamants furent redirigés vers un autre guichet;
- La longueur du délai de traitement de deux dossiers étant inacceptable, deux guichets ont été invités à reprendre l'instruction dans les plus brefs délais.

2. Candidat dit refoulé :

Candidat dit refoulé	Fondé
Taux endettement	1
Contentieux	1
Politique d'acceptation	3

Les candidats dits refoulés sont les candidats pour lesquels le guichet refuse l'instruction du dossier.

Ces 5 réclamations portaient sur le calcul des revenus, les antécédents financiers et le taux d'entêtement eu égard à la politique d'acceptation du guichet.

Elles ont été considérées comme fondées dès lors que la rigidité des guichets et leur refus d'analyser la demande n'étaient pas justifiés compte tenu de la situation de précarité des réclamants.

En ce qui concerne les 5 dossiers fondés :

- Une demande fut redirigée vers le guichet interne de la SWCS (l'Agence) en vue de son instruction;
- Une demande fût redirigée vers un guichet hors territorialité en vue de son instruction;
- Considérant que leur refus d'instruction de dossier était injustifiable, deux guichets ont été invités à reprendre contact avec les réclamants en vue d'instruire les dossiers;
- Une demande fut classée sans suite au bout de plusieurs semaines faute de réponse de la part des clients aux demandes de la cellule réclamation.

3. Qualité de service de la SWCS :

Qualité de service de la SWCS	Fondé
Contentieux	2
Délais	8
Interprétation du règlement	1

La qualité de service de la SWCS concerne la politique de rappel (contentieux), les délais de traitement (délais) et l'interprétation des règlementations.

- Une réclamation portait sur un fichage à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique (volet négatif). Le compte des requérants présentant un arriéré, ces derniers avaient sollicité une suspension de paiement et ont considéré unilatéralement que l'introduction de leur demande suffisait à suspendre toute procédure légale. La SWCS n'a pu que confirmer le maintien du fichage.
- Une réclamation portait sur l'envoi de rappels considéré comme intempestif par l'un de nos emprunteurs dès lors qu'il nous avait communiqué son changement de compte bancaire et qu'il considérait que le fait de ne pas avoir modifié les paramètres de domiciliation nous était imputable. Un nouveau formulaire de domiciliation a immédiatement été envoyé au réclamant, la nouvelle domiciliation a été activée et l'envoi des rappels fût stoppé.
- En ce qui concerne les réclamations liées aux délais de traitement, 5 concernaient des demandes de levée de fonds, 2 la prise en compte de l'inscription et 1 le traitement d'un dossier particulier par notre accompagnatrice sociale. Les demandes de fonds ont été payées endéans les 3 jours suivant la réclamation. Les deux inscriptions non prises en compte ont été confiées à l'Agence (guichet interne de la SWCS). Le dossier dont l'analyse fût confiée à l'accompagnatrice sociale a pu être présenté au comité de crédit la semaine suivant l'introduction de la réclamation pour cause de délai d'analyse trop long.
- Une réclamation portait sur la prise en compte du revenu imposable globalement d'une personne dite « non apparentée » présente sur la composition de ménage. Le requérant nous ayant fourni la preuve qu'il s'agissait d'une colocation entre étudiants, le service compétent a confirmé la mauvaise application du règlement et l'instruction du dossier a pu se poursuivre.

4. Recours:

Recours représentés en CC	Fondés
Refus confirmé	7
Accord CC	27
Abandon par les demandeurs	2

En ce qui concerne les 27 dossiers pour lesquels le comité de crédit de la SWCS a finalement marqué son accord, il est à noter que:

- 14 recours apportaient de nouveaux éléments (clôture d'une ou plusieurs ouvertures de crédit, apport plus conséquent de fonds propres, travaux revus à la baisse, plus de fichage à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique (volet négatif), intervention d'un codébiteur...);
- 13 dossiers n'apportaient aucun élément neuf mais la gestion de la réclamation a permis un échange privilégié avec le candidat-emprunteur. Les réponses, les explications fournies sur le parcours de vie ou sur le projet ont permis une lecture différente du dossier et, au final, un changement de décision.

5. Dette onéreuse:

Sensible aux difficultés rencontrées par l'emprunteur, le comité de crédit de la SWCS a accepté qu'un dossier de remboursement d'une créance détenue par l'un de nos partenaires soit instruit.

6. Enveloppe guichet dépassée:

Historiquement, cette catégorie est isolée de la catégorie « recours » dans le rapport annuel en vue

de mettre en évidence l'incidence que peut avoir le budget alloué annuellement sur le nombre de réclamations.

Souhaitant prendre rendez-vous en vue d'introduire une demande de crédit dans le guichet ayant réalisé leur simulation, deux candidats ont été informé que ces guichets ne disposaient plus de fonds :

- Le compromis ayant été signé, une demande a été redirigée vers un autre guichet en vue d'introduire la demande;
- Une demande a été traitée en mode courtier hors enveloppe par le guichet initial.

Ceci conclut la partie descriptive. Passons maintenant aux éléments d'analyse avant d'aborder quelques conclusions sur l'activité 2019.

Évolution au fil des ans des réclamations par motifs recevables et fondées

Recevables Fondées			
Années	2017	2018	2019
Qualité de service des guichets	22	7	13
Candidat dit 'refoulé'	19	11	5
Qualité de service de la SWCS	9	6	11
Recours	7	36	37
Problème lié à un contentieux	0	6	0
Problème lié à une domiciliation	0	4	0
Dérogations	0	2	0
Dettes onéreuses	0	0	1
Enveloppe guichet dépassée	0	0	2
Informations	0	6	0

Bien que le nombre de sollicitations reçues en 2018 et 2019 (années complètes) soit, à 3 unités près, similaire, l'on notera une variation dans les motifs soulevés par nos clients.

Ainsi, 2019 connaît une augmentation des réclamations relatives à la qualité des services des guichets et de la SWCS.

L'arrivée des nouveaux produits en est l'explication la plus probable. Toute réforme comporte une période de transition et une date butoir à laquelle les dossiers ne répondant pas aux critères établis basculeraient dans le nouveau régime. Ce choix induit nécessairement des mécontentements.

Une liste de conditions et critères à remplir fut établie et communiquée aux candidats potentiellement impactés.

Au terme de la période de transition, les dossiers ne répondant pas auxdits critères furent logiquement annulés.

En ce qui concerne le suivi de travaux et le régime de prime appliqué pour calculer les avantages

auxquels les emprunteurs pouvaient prétendre, il fut également nécessaire de déterminer une date pivot constituant la frontière entre les deux régimes.

Le passage entre ces deux régimes engendra inévitablement quelques insatisfactions.

3. CONCLUSIONS

a. De nombreuses réclamations portent sur les délais de traitement ou d'instruction.

Outre les réclamations introduites de façon écrite et prises en compte dans le présent rapport, notre service contact est quotidiennement interrogé en ce sens.

Il n'est pas possible de détecter les dossiers dont l'instruction est anormalement longue ou des périodes d'inactivité importantes sont constatées.

b. Les réclamations liées à la diversité de politiques d'acceptation et aux candidats dits refoulés mettent en évidence deux éléments majeurs :

- L'incohérence du réseau des guichets sensés offrir le même produit à nos clients,
- Le règlement des prêts seul ne permet pas une analyse globale de la demande.

A notre sens, les principes de service public sont engagés, singulièrement s'agissant de la continuité du service public et de l'égalité de traitement.

c. Bien que le rapport d'expertise soit l'une des premières et principales pièces du dossier, il n'est porté à la connaissance du comité de crédit que lors de son analyse pour l'octroi du crédit.

Il arrive que le comité de crédit soit alors en connaissance d'éléments techniques d'une importance telle (rénovation totale et absence d'audit, devis sous/surévalués, bien inadapté, zone d'habitation non autorisée ...) qu'il doive refuser le dossier.

Cela a pour effet de décrédibiliser la gestion proactive de la SWCS et d'irriter le client qui ne comprend pas qu'un dossier se construit pas à pas et qu'il bénéficie d'un traitement personnalisé.

d. La nature de certains recours montre les limites du règlement des prêts en matière de rachat de créance existante et de dette onéreuse.

Pourtant, les missions de la SWCS sont compatibles avec une série de situations rencontrées pour lesquelles la SWCS n'a pu offrir de solution.

Il est regrettable de ne pas pouvoir permettre la conservation de l'immeuble (travaux indispensables) ou la propriété du bien familial en raison d'une précarité avancée (temporaire ou non) faute d'une disposition réglementaire plus souple.

e. Malgré les adaptations de nos documents concernant le caractère purement informatif de nos simulations mais aussi la refonte du message pédagogique, nombreux sont encore nos clients à confondre simulation et pré-accord de prêt.

f. 13 financements initialement refusés ont reçu une décision positive après une nouvelle analyse réalisée par la cellule réclamation. Il n'y avait aucun élément neuf. La seconde analyse a simplement proposé un autre angle à l'instruction et a permis de recueillir les éléments qui permettaient au comité de crédit de répondre favorablement à la demande de financement. Le processus d'instruction actuel semble manquer pour ces 13 cas de l'outil capable de rendre visible et pertinente l'information déjà contenue dans le dossier;

g. L'analyse de l'activité 2019 offre suffisamment de recul pour pointer les besoins d'amélioration et le

potentiel de ce dispositif. En effet, le mécanisme tel qu'il est aujourd'hui configuré manque de finesse et de ciblage que pour répondre aux enjeux que son utilisation a révélés.

Ces conclusions ne sont pas exhaustives et ne peuvent embrasser toutes les problématiques rencontrées. Elles comportent pourtant en elles quantité d'informations et données utiles à dissiper les dysfonctionnements et autres insatisfactions en vue de renforcer l'expérience client.

La cellule réclamation propose sur cette base quelques recommandations qu'elle estime prioritaires.

C. RECOMMANDATIONS

Préalablement, la cellule réclamation souhaite positionner ses réflexions dans le cadre de ses conclusions et mettre ainsi en évidence les éléments qui lui semblent suffisamment critiques que pour justifier une recommandation.

Il s'agit de la multiplicité d'interprétation des mêmes règlements au sein du réseau du crédit social, des manquements aux principes de service public, de l'application du guide de bonne conduite administrative à la seule SWCS au sein dudit réseau, de la procédure exclusivement écrite, de la position du refus de crédit dans le processus d'analyse et enfin de l'absence de publicité active des délais de traitement.

L'ensemble de ce contexte nous amène à formuler les recommandations suivantes :

1. Mettre en oeuvre une publicité active des différents délais de traitement au cours de la procédure d'analyse;
2. Mettre en place un système de détection des dossiers dont le traitement aux différentes étapes de sa constitution est anormalement long;
3. Renforcer la collaboration entre la SWCS et les partenaires en vue de capter efficacement l'information contenue dans le dossier;
4. Mettre en oeuvre un plan d'actions visant à renforcer l'accueil et le service rendu aux citoyens au sein de l'ensemble du réseau du crédit social;
5. Définir les éléments critiques qui justifient qu'une demande de prêt soit présentée anticipativement au comité de crédit;
6. Etudier l'opportunité d'accorder un moratoire en définissant un public cible;
7. Institutionnaliser la cellule réclamation.

D. SUIVI DES RECOMMANDATIONS TELLES QUE FORMULEES PAR LE MEDIATEUR DANS SON RAPPORT ANNUEL 2018 AU PARLEMENT WALLON.

1. L'accumulation des circulaires et des notes modifiant ou apportant des informations complémentaires aux procédures ou à l'application de la réglementation perturbent le travail de nombreux guichets. Il serait nécessaire que la SWCS dispose d'un vade mecum expliquant la réglementation en matière de crédit hypothécaire et de prêt à tempérament en vigueur à la SWCS.

La SWCS considère que l'ensemble des circulaires constitue ledit vade-mecum.

Outre celles-ci, des formations pour le personnel des partenaires furent dispensées l'an dernier suite à l'arrivée des nouveaux produits. Elles ont été réalisées en six séances, deux par zone. A chaque fois, des supports ont été distribués pour accompagner ces formations.

En outre, le point fut abordé à chaque réunion plénière avec les responsables des partenaires.

Le contexte de cette réforme n'était propice ni à l'élaboration, ni la diffusion d'un processus fluide. De nombreux points ont nécessité des clarifications et ou des positionnements de la part du Gouvernement et parfois de notre conseil d'administration.

2. Bien que la procédure actuelle ne le prévoit pas, la cellule estime que, vu leur nombre, les plaintes orales devraient être prises en considération. Le fait que plusieurs personnes n'osent pas écrire ou éprouvent des difficultés à exprimer leur mécontentement ne doit pas occulter les causes de celui-ci.

La prise en compte de toutes les recommandations qui parviennent à la SWCS est indéniable. La septième recommandation reprise ci-dessus intégrera ces éléments au moment d'auditer son processus.

Il convient néanmoins de baliser la prise en compte des plaintes orales de sorte que les complications telles que la perte ou la mauvaise interprétation de certaines informations soit évitée.

Aussi, la SWCS étudie la possibilité de digitaliser sa procédure de réclamations. Ce faisant, elle mettrait à disposition du requérant un formulaire pré rempli et reprenant différentes questions auxquelles il n'aurait alors qu'à répondre.

3. La première visite du candidat emprunteur étant très importante au niveau de ses attentes, il est primordial qu'après ce premier entretien, il ait une parfaite idée des différentes étapes de l'instruction d'un dossier ainsi que de la fourchette de prix dans laquelle il doit orienter ses recherches. Il semble malheureusement que ce ne soit pas toujours le cas.

L'outil MySWCS donne l'avancement des étapes lorsque le candidat a introduit formellement sa demande. Il reçoit automatiquement un mail avec la visualisation de l'étape franchie et quelques explications.

Le projet de digitalisation de nos prêts (AppiCrédit bySWCS) va déboucher sur la possibilité pour nos emprunteurs de réaliser une simulation en ligne.

AppiCrédit sera disponible en janvier 2021 et portera sur les prêts à tempérament dans un premier temps.

4. Lorsqu'une décision de refus est prise par le comité de crédit, il serait indispensable qu'une information précise soit transmise oralement aux candidats quant aux raisons du refus. Un entretien avec les personnes concernées devrait précéder l'envoi d'un courrier, souvent laconique et qui laisse place à une frustration importante ; ce qui engendre inévitablement une réclamation.

Le courrier de refus est désormais approuvé et signé par le responsable de la zone concernée et assorti de son nom et de son numéro de téléphone.

Si la personne souhaite obtenir plus d'informations quant au refus de son crédit, elle est invitée à prendre contact avec lui personnellement afin qu'il lui explique de vive voix les raisons du refus et les recommandations éventuelles du comité de crédit.

Si la personne souhaite introduire un recours, elle est invitée à adresser celui-ci à la cellule réclamation qui s'entretiendra avec le réclamant avant de mener plus avant la nouvelle analyse du dossier.

5. Il semble également important d'insister à nouveau auprès des guichets sur l'importance de la feuille argumentative qu'ils doivent remplir lors de l'envoi des dossiers. Un dossier bien défendu, bien argumenté, aide bien souvent le comité de crédit à prendre une décision.

La SWCS a mis à la disposition des guichets un modèle de feuille argumentative assortie de différentes questions.

Elle a également imposé la présence de ces documents pour les dossiers relatifs aux demandes de crédits hypothécaires pour lesquels elle intervient en tant que créancier.

L'empirisme montre que l'outil n'est pas suffisant pour remédier aux problèmes rencontrés. Il convient de sensibiliser à nouveau les guichets sur l'importance d'instruire un dossier comprenant tous les éléments permettant d'avoir une idée précise de l'historique des candidats, du projet de vie, ...

Il apparaît opportun de rencontrer les équipes des guichets afin de partager sur ce point en reprenant des exemples concrets et de proposer des démarches qui permettent de réunir tous les éléments nécessaires à une décision éclairée.

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'urbanisme, le Médiateur a instruit 64 dossiers, soit exactement le même nombre que l'année passée.

Les thématiques abordées sont liées aux difficultés d'obtenir un permis ou aux craintes qu'un riverain en obtienne (28 dossiers) soit aux infractions existantes ou supposées (24 dossiers).

Une réunion de projet ? Non merci, ou quand le Fonctionnaire délégué n'applique pas une nouvelle disposition du CoDT

Les faits

Mme G. a introduit une demande de permis visant à la division d'un bâtiment ancien en plusieurs logements. Dans la mesure où ce bâtiment s'étend sur le territoire de deux communes, c'est le Fonctionnaire délégué qui est l'autorité compétente en matière de délivrance de permis. Le permis est refusé, le refus étant confirmé sur recours par le Ministre.

Madame G. a bien pris note que la décision du Ministre ne remet pas en cause le principe même d'affecter le bâtiment à trois logements distincts. Elle est donc résolue à introduire une nouvelle demande en ce sens. Dans cette optique, elle souhaite obtenir l'organisation d'une « réunion de projet ». Cette « réunion de projet » constitue une des nouveautés du CoDT. Elle permettrait, sur base d'une lecture du dossier et du refus du Ministre, de préciser sous quelles conditions un permis pourrait être accordé. Le CoDT prévoit que la réunion se tienne dans les vingt jours de la demande.

Or, plus d'un mois après l'envoi de sa demande, le demandeur reste sans nouvelle du Fonctionnaire délégué.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge le Fonctionnaire délégué, lui demandant s'il entend donner suite à cette demande, et dans la négative, quelles seraient les raisons qui s'y opposeraient.

L'issue de la médiation

Trois mois après avoir interrogé le Fonctionnaire délégué (et quatre mois après que la demande initiale lui ait été adressée), le Fonctionnaire délégué fait enfin connaître sa position. Il ne souhaite pas organiser la réunion de projet, trouvant la formule trop rigide. En effet, il précise qu'il privilégie les contacts informels avec ses Services. Il propose donc une entrevue informelle, afin d'aboutir dans le dossier, au dépôt d'une nouvelle demande qui pourrait faire l'objet d'une délivrance de permis.

Le Médiateur s'étonne de ce refus. En effet, la réunion de projet était une nouveauté impulsée par le CoDT afin de permettre au porteur de projet d'entamer un réel dialogue avec l'Administration. Le dispositif semblait intéressant et prometteur. Ce seul dossier ne permet évidemment pas de se faire une idée de l'application de la nouvelle disposition. Il serait utile de tenter une évaluation de celle-ci, et, le cas échéant, d'adapter le CoDT.

Une yourte peut-elle être assimilée à une construction provisoire d'infrastructures de chantiers ?

Les faits

M. et Mme S. ont obtenu un permis d'urbanisme pour la reconversion d'une ancienne ferme en un habitat groupé de plusieurs entités. Ils ont installé, le temps des travaux, une yourte, qui leur sert de logement. M. et Mme S. réalisent les travaux. Ils ne travaillent cependant pas à plein temps sur le chantier. Ils interrogent le Médiateur afin de savoir si leur yourte répond à la définition du point P de l'article R.IV.1.-1. du CoDT, lequel précise que sont exonérées de permis d'urbanisme, « les constructions provisoires d'infrastructures de chantiers relatifs à des actes et travaux autorisés, en ce compris les réfectoires, logements et sanitaires ainsi que les pavillons d'accueil, pendant la durée des actes et travaux et pour autant que le chantier se poursuive de manière continue ».

L'intervention du Médiateur

La réponse n'étant pas aisée, le texte pouvant être interprété dans les deux sens, le Médiateur interroge donc le Ministre.

L'issue de la médiation

Le Ministre confirme que le logement provisoire du maître de l'ouvrage de type yourte ou caravane résidentielle n'est pas soumis à permis d'urbanisme durant les travaux de construction de l'habitation, dès lors qu'il s'agit d'installations fixes qui ne sont pas destinées à rester en place. L'article R.IV.1.-1, P-1 du CoDT dispense de permis d'urbanisme « Les constructions provisoires d'infrastructures de chantiers relatifs à des actes et travaux autorisés, en ce compris les réfectoires, logements et sanitaires ainsi que les pavillons d'accueil, pendant la durée des actes et travaux et pour autant que le chantier se poursuive de manière continue ». Cette dispense de permis vise en principe les infrastructures provisoires du maître de l'ouvrage en charge du chantier (réfectoire, logement des ouvriers, sanitaires, container de bureaux, ...). Dans le cadre de l'évaluation de la réforme du CoDT, la task-force a relayé une série de difficultés d'interprétation concernant cette dispense de permis notamment le fait qu'elle ne viserait pas le placement d'un container provisoire pour une banque, un magasin en vue d'assurer la continuité de l'activité durant le chantier, ...

Dans ce cadre, le Gouvernement a adopté un arrêté qui intègre une nouvelle dispense de permis d'urbanisme (point P4) libellée comme suit :

« Le placement provisoire d'installations nécessaires à l'accueil d'une activité déplacée, pendant la durée des actes et travaux soumis à permis, pour autant que le chantier se poursuive de manière continue et qu'une fois les actes et travaux réalisés ou le permis périmé, les installations soient enlevées ». Le Médiateur a donc pu rassurer M. et Mme. S.

Quand la synthèse des points de vue paraissait possible...

Les faits

M. et Mme T. ont obtenu un permis d'urbanisme pour la construction de leur habitation. La parcelle se trouve en contrebas de la voirie, sur un terrain formant, avec les parcelles contigües, une cuvette. Suite à une coulée de boue en provenance de la chaussée, M. et Mme T. ont décidé de racler la « mauvaise terre » pour la remplacer par de la « bonne » terre.

Ils ont donc amené une grosse quantité de terre. Cependant, un PV a été dressé pour modification du relief du sol et Fonctionnaire déléguée et Collège ont signifié un ordre d'arrêt des travaux. Ils estiment que la volonté de M. et Mme T. est claire : il s'agit de reblayer leur terrain.

M. et Mme T. n'acceptent pas cet ordre d'interruption des travaux. En effet, ils estiment qu'il n'existe pas d'infraction : pour qu'il y ait modification du sol, il est nécessaire qu'à la fin des travaux, il y ait soit un abaissement soit une élévation du sol. Or, ils insistent sur un point : l'objectif des travaux est bien de remplacer la mauvaise terre par de la bonne terre et à la fin des travaux, le relief du sol sera identique à la situation initiale. A l'appui de leurs dires, ils produisent la réponse du Ministre à une question écrite, précisant que « pour qu'il y ait modification du sol, l'état final du terrain doit donc comporter un remblai ou un déblai par rapport au relief du sol initial ». Ils demandent donc une levée de l'ordre d'interrompre les travaux. Devant le refus du Fonctionnaire délégué et du Collège, ils saisissent le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur convoque une réunion de médiation avec l'ensemble des intervenants. M. et Mme T. insistent sur le fait qu'il n'a jamais été dans leur intention de relever le niveau du sol. L'idée est de remplacer la mauvaise terre par de la bonne terre qui a été amenée. Ils sont bien conscient qu'une grosse quantité de terre devra être retirée du terrain.

Pour leur part, Fonctionnaire délégué et Collège précisent que l'essentiel est de sortir de la situation infractionnelle.

L'issue de la médiation

Sur cette base, une synthèse des points de vue semble possible. Le Médiateur propose la levée de l'ordre d'arrêt des travaux, afin de permettre aux réclamants de faire les travaux nécessaires pour remettre le relief du sol en conformité avec les courbes de niveau reprises dans les plans du permis. Une visite de contrôle serait alors réalisée dans les quatre mois afin de vérifier si le relief du sol est conforme aux plans du permis. Chacun accepte l'accord proposé. Une nouvelle réunion de médiation est donc fixée, quatre mois plus tard, afin de faire le point sur l'achèvement des travaux. Lors de la seconde réunion de médiation, chacun peut observer que la remise en état des lieux n'est que partielle : le relief du sol initial n'a pas été rétabli. M. et Mme T. ont en effet élevé le niveau du sol de leur jardin, afin d'en adoucir la pente. L'aménagement réalisé n'apparaît cependant pas raisonnable, tant il est préjudiciable à une des parcelles mitoyennes.

A ce stade, deux solutions existent : soit une remise en état intégrale des lieux, soit un nouvel aménagement des lieux moyennant l'introduction d'une demande de permis. Fonctionnaire délégué et Collège ne sont pas opposés à la seconde solution, pour autant qu'elle concilie les droits du propriétaire de la parcelle mitoyenne. M. et Mme T. s'engagent donc à soumettre

un nouveau projet d'aménagement dans les trois mois. A leur demande, ce délai sera porté ultérieurement à cinq mois. Une nouvelle réunion de médiation est donc fixée, afin d'étudier le nouveau projet d'aménagement.

Cependant, quatre jours avant la réunion, les réclamants demandent l'annulation de cette réunion. Le Médiateur doit alors se rendre à l'évidence : les conditions nécessaires à la poursuite d'une médiation ne sont plus rencontrées. Il clôture donc le dossier avec un goût amer.

Lors de cet exercice, les 64 dossiers traités ont abordé les thématiques connues, qui reviennent d'année en année. Entre permis difficiles à obtenir, incompréhension face à un permis délivré sur une parcelle voisine ; entre infraction que l'on voudrait voir réprimer chez son voisin, ou au contraire, infraction que l'on conteste...

Cette année, il n'y a que peu d'enseignements nouveaux qui ont émergé dans les dossiers traités.

On signalera, en 2019, des difficultés de collaboration avec la Direction extérieure du Hainaut II. En effet, les délais de réponse dépassent, de loin, le raisonnable.

Un seul exemple : en mai 2018, le Médiateur interrogeait le Fonctionnaire délégué concernant un club de rugby. En effet, selon les informations du réclamant, ce club dispose de deux terrains de rugby et de bâtiments sur un site, à cheval entre zone agricole et zone de services publics et d'équipements communautaires. Le réclamant estime que si la plupart des infrastructures se situe bien en zone de services publics, un des terrains serait situé en zone agricole. Ce terrain aurait fait l'objet d'une importante modification du relief du sol, il serait équipé de mats d'éclairage... De plus, ce terrain de rugby n'aurait pas fait l'objet d'un permis d'urbanisme. Dans un premier temps, le Médiateur souhaite donc avoir confirmation de ces données.

A l'heure de clôturer ce Rapport, deux ans après la première demande, la réponse est enfin parvenue. Le SPW TLPE confirme qu'un des terrains de rugby est bien situé en zone agricole et qu'il n'a pas fait l'objet de permis.

Plus fort encore, le Fonctionnaire délégué connaît bien le dossier. En effet, il a été saisi en 2018, d'une demande de permis d'urbanisme, déposée par le club de rugby, visant à l'extension des infrastructures (notamment aménagement d'un terrain en gazon synthétique, l'extension des vestiaires, l'ajout d'une salle de sport...), sur la parcelle située en zone de services publics. Le permis a été délivré par le Fonctionnaire délégué le 11 juin 2018.

Le dossier est donc toujours ouvert, et entre dans sa phase d'instruction cruciale : comment gérer la situation infractionnelle ? Faudra-t-il exiger une remise en état des lieux ou régulariser la situation ? Cette deuxième hypothèse n'est évidemment pas aisée, puisque le terrain est situé en zone agricole !

Comme indiqué plus haut, les difficultés de coopération entre Médiateur et Direction extérieure du Hainaut II sont devenues récurrentes en 2019. Le second semestre 2019 a été l'occasion de tenter de mettre à plat ces difficultés, sans réel succès. Cependant, en 2020, de nouveaux efforts ont été entrepris par le SPW TLPE pour fluidifier les relations de travail. A ce jour, le Médiateur a obtenu des réponses totales ou partielles (comme dans le cas évoqué ci-dessus) sur l'ensemble des dossiers en question. Le Médiateur tient à remercier ici chacun pour ses efforts.

QUALITÉ DE VIE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'AVIQ, le Médiateur a instruit 64 dossiers. Il a reçu dans le domaine du Handicap, 11 réclamations de l'Emploi et de la Formation, 44 en Aide individuelle, 5 dans le domaine de l'Accueil et l'Hébergement, et 4 de la Branche Santé.

Le nombre de plaintes est très stable d'année en année.

Dans leur majorité, les réclamations révèlent cette année encore des thématiques connues : délai de traitement dans les Bureaux régionaux, manque d'hébergements, refus d'intervention chez les plus de 65 ans, en cas d'achat préalable ou plus généralement concernant les mesures d'adaptation du logement (monte-personne et salles de bain), et l'évaluation de la perte d'autonomie.



W 2019-11 - Qualité de vie - Prendre toutes les dispositions pour donner à toute personne concernée, un accès facile et compréhensible aux sources réglementaires / La motivation des décisions et l'accès aux sources réglementaires

Considérant que la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs édicte que la motivation doit être claire, complète, précise, pertinente et adéquate afin de permettre aux intéressés de comprendre les raisons fondant la décision et de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances en l'espèce ;

Considérant que des bénéficiaires ou des professionnels continuent à éprouver des difficultés d'obtenir la motivation complète et compréhensible de la décision qui leur est transmise ;

Considérant que si les intitulés des dispositions légales figurent dans les décisions notifiées, il faut constater que lorsqu'elles doivent être recherchées sur le site de l'AVIQ, la sous-rubrique « législation » du site internet de l'AVIQ comporte une table des matières du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, exempte de lien hypertexte ce qui ne permet pas de naviguer dans un Code qui comporte plus de 1968 articles et 138 annexes ;

Le Médiateur recommande que l'accès informatique aux sources réglementaires soit mis, dans les meilleurs délais, à disposition des citoyens et singulièrement aux bénéficiaires d'intervention de l'AVIQ.

Suivi de la Recommandation

Recommandation partiellement rencontrée. L'Agence a ajouté un lien hypertexte qui renvoie au Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé repris dans le WALLEX maintenant mis à jour. L'onglet « Législation » de la Branche Handicap gagnerait cependant à être entièrement revu. Il manque de clarté, de pédagogie et d'outils afin de faciliter l'accès du Code aux bénéficiaires de décisions. .

W 2019-12 - Qualité de vie - Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes

Considérant que des données relatives au traitement des plaintes peuvent être dispersées et ne pas être utilisées dans la perspective d'une amélioration du service rendu ;

Considérant que le contrat de gestion de l'AVIQ prévoit de désigner un coordinateur des plaintes et d'établir un rapport annuel à présenter au Comité Directeur ;

Le Médiateur recommande que les rapports sectoriels de gestion des plaintes lui soient communiqués afin de les analyser eu égard à ses missions et d'harmoniser les données utiles pour constituer un véritable état des lieux qui témoigne de la gestion des plaintes au sein de l'Administration, dans le cadre de son Rapport annuel.

Ces données ainsi rassemblées et analysées constitueront une base de réflexion solide pour identifier les pistes d'améliorations de l'organisation de l'Agence à prévoir.

Suivi de la Recommandation

Le 20 janvier 2020, l'AVIQ a signé un protocole de collaboration avec le Médiateur portant sur l'organisation des plaintes de première ligne et de seconde ligne, et la transmission d'un rapport sur les données relatives aux plaintes. Le Médiateur et l'AVIQ dresseront un bilan de cette collaboration durant le prochain exercice.

Recommandation partiellement rencontrée.



W 2019-13 - Qualité de vie - Évaluer le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

Considérant que l'objectif assigné à la codification des dispositions décrétales et réglementaires relatives à l'Action sociale et à la Santé était précisément d'améliorer l'accessibilité des règles de droit par les professionnels et les citoyens en compilant des textes de plus en plus complexes et éparpillés ;

Considérant que le Code est supposé contenir des règles d'une matière homogène ;

Considérant que le CWASS comporte un regroupement de textes hétérogènes, qu'un travail de clarification et d'homogénéisation n'a pu encore être réalisé laissant apparaître des dispositions incohérentes, des redites, des annexes semblables, un vocabulaire épars,...

Considérant que les nouvelles matières relatives aux allocations familiales reposent la question de la grande diversité des matières ;

Considérant que l'accessibilité des textes n'est, en l'état, pas améliorée ;

Le Médiateur recommande d'évaluer la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre, et des harmonisations souhaitables, et d'examiner la question de l'opportunité de recodifier par bloc cohérent de matières.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité. L'AVIQ a produit en interne un tableau comportant les corrections à effectuer sur certaines dispositions réglementaires. Les adaptations ou changements à réaliser en terme de codification sont de compétences gouvernementales. Le Médiateur n'a pas eu connaissance de décisions à ce sujet.



W 2019-14 - Qualité de vie - Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Considérant que la Wallonie est devenue compétente pour la mise en œuvre de la législation fédérale relative à la médiation « Droits du patient » dans les établissements hospitaliers ;

Considérant qu'une coordination des différents niveaux de plaintes est nécessaire ;

Le Médiateur recommande qu'une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes dans le secteur hospitalier soit mise en place, dans le but d'une information actualisée et claire des patients et qu'à cette fin, un groupe de travail prépare un protocole de collaboration entre les différents intervenants concernés.

Suivi de la Recommandation

Les Rapports annuels « Droits du Patient » ont été envoyés à la Commission fédérale Droits du Patient et à l'AVIQ. Une première lecture des Rapports a été réalisée mais les services n'ont pas encore eu de retour à ce sujet. L'AVIQ a décidé de travailler préalablement sur une harmonisation et une définition des notions de plaintes et de médiation au niveau interne, notamment entre la Direction Audit et Contrôle, la Direction des soins hospitaliers et la Direction de la Santé mentale. Par ailleurs, cette clarification des compétences de chacun en matière de plaintes reste à l'ordre du jour d'un travail de collaboration entre le Médiateur et l'AVIQ. Les Médiateurs hospitaliers sont demandeurs de clarifications et de modifications de leurs missions depuis plus de 3 ans. Une concertation avait commencé en 2018 mais est actuellement interrompue. **Cette Recommandation reste d'actualité.**

A. La Branche Handicap



W 2019-15 - Qualité de vie - Évaluer l'Arrêté relatif à l'Aide individuelle

Considérant que diverses exceptions prévues à l'annexe 82 s'avèrent dans certains cas trop spécifiques et ne permettent plus une instruction cohérente en fonction de la situation de handicap des demandeurs, et de leur contexte ;

Considérant que l'article 796 exclut des prestations qui ne sont ni plus ni moins génériques que celles reprises aux exceptions de l'annexe 82 et crée ainsi une complication excessive de lecture ;

Considérant que l'article 796.6 ne peut plus être appliqué tel quel, compte tenu du changement organisationnel de l'AVIQ ;

Le Médiateur recommande d'évaluer l'arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées ainsi que l'annexe 82 du CWASS, et pour ce faire, d'opérationnaliser la mise en place du conseil de stratégies et de prospectives, fonction consultative relative aux matières gérées par l'AVIQ.¹

1. Art. 786. La prise en charge de l'aide individuelle à l'intégration est accordée à la personne handicapée pour les frais qui, en raison de son handicap, sont nécessaires à ses activités et/ou sa participation à la vie en société. Les frais visés à l'alinéa 1^{er} doivent constituer des dépenses supplémentaires à celles qu'une personne valide encourt dans des circonstances identiques.

Art. 791. En aucun cas, la prise en charge ne peut porter sur les prestations suivantes ni, le cas échéant, sur leurs réparations (...), sauf exceptions reprises à l'annexe 82 :...

Art. 796. Sans préjudice de l'application de l'article 791 et des exclusions expressément mentionnées dans l'annexe 82, si l'AWIPH constate qu'une demande de prise en charge d'une aide individuelle à l'intégration répond aux conditions prescrites par les sections 1^{ère} à 3^{ème} du présent chapitre mais que, soit cette aide ne figure pas dans l'annexe 82 ; soit elle y figure mais que sa prise en charge ne répond pas à certaines conditions d'octroi reprises à cette annexe, cette demande est soumise à l'avis du Conseil pour l'aide individuelle à l'intégration puis au Comité de gestion pour décision.

Suivi de la Recommandation

Le Conseil d'État a annulé cet arrêté au motif de la violation de l'article 23 de la Constitution et sur le principe du standstill qui vise l'interdiction de réduire le niveau de protection sociale acquis, sauf motif d'intérêt général. Les modifications les plus importantes de cet arrêté de 2015 étaient l'établissement d'une part contributive de 10 % pour l'ensemble des demandeurs et de 2 % pour les bénéficiaires d'un statut BIM (Bénéficiaire de l'Intervention Majorée), ainsi que la suppression de certaines aides à l'intégration (boîte automatique, les taques de cuisson à induction, les interphones/vidéophones/parlophones, la motorisation de portes de garage sauf pour les personnes voiturées...). L'annulation a pris cours le 21 mai 2019 et les demandes adressées à l'AVIQ ont par conséquent été ensuite analysées sur base de l'arrêté du 13 mars 2014. Une analyse des dispositifs existants est en cours au Cabinet de la Ministre en charge de la matière.

1. Aide individuelle

Marcher debout

Les faits

M. E. contacte le Médiateur au sujet d'une décision de rejet d'intervention en Aide individuelle. Il a introduit une demande de remplacement de son Segway (acquis en 2010) qui lui a été refusée car l'AVIQ, depuis 2014, ne reconnaît plus comme engins d'aide que ceux conçus spécifiquement pour les personnes handicapées. M. E. est atteint d'un handicap moteur de type particulier. En effet, atteint de tétraplégie spastique, il ne peut marcher que très péniblement mais peut se déplacer en position verticale si la rotation externe de ses jambes est artificiellement contrôlée. Depuis plus de 10 ans, M. E. se déplace à l'aide d'un Segway pour lequel l'AVIQ est intervenue dans le cadre de l'arrêté du Gouvernement du 14 mai 2009 relatif à l'Aide individuelle. Cet engin lui a conféré une autonomie sans égale, lui permettant par exemple l'accès facilité dans la plupart des bâtiments, de grimper des pentes même raides, d'escalader des bordures de trottoirs, d'être à la bonne hauteur pour avoir une vision piétonne et un accès aux distributeurs de banque ou aux boîtes aux lettres. Ses différents médecins ont attesté de façon précise de la pertinence de la technologie du Segway. De plus, cet engin est particulièrement résistant et fiable.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'AVIQ et pose d'entrée de jeu la question de la pertinence de l'article 782 dans cette situation. La réforme réglementaire de 2014 a exclu de déroger à la définition du matériel autorisé, toutefois celle-ci prévoit : « tout produit, instrument, équipement ou système technique adapté ou spécialement conçu pour améliorer le fonctionnement d'une personne handicapée, sauf exceptions reprises à l'annexe 82 (...) ». Or, aucune exception n'est prévue à l'annexe 82 pour le Segway. Ce matériel paraît toutefois adapté dans ce cas spécifique, puisqu'il compense le handicap, à l'instar de ce que permettrait une voiturette à une personne ne pouvant marcher. Si cet engin a d'autres fonctions pour des personnes ne présentant aucun handicap, il répond « par hasard » aux besoins de ce handicap en particulier.

D'autre part, le Médiateur développe des arguments qui appellent un règlement de la situation en équité :

- du fait que cet appareil participe largement à l'autonomie, à la participation sociale, à la formation universitaire et finalement à l'emploi de M. E. ;

- que l'intervention lui a été accordée auparavant tenant compte de la singularité de la situation ;
- que l'expérience de 10 ans de cet appareillage est plus que concluante ;
- que le matériel spécialisé disponible n'est pas adapté, et l'obligerait à s'asseoir dans une voiturette ou similaire, pour se mouvoir, ce qui représente une atteinte à sa dignité mais aussi est contraire à la prescription médicale préconisée ;
- que d'autres situations individuelles similaires pourraient se présenter et requérir une adaptation de la réglementation afin de ne pas les pénaliser.

Il conclut en recommandant que la décision relative à la demande de M. E. soit réglée en équité et que la réglementation soit revue afin que ce type de besoin tout à fait singulier puisse être rencontré.

L'issue de la médiation

En réponse, l'AVIQ confirme qu'elle ne peut déroger à la réglementation en vigueur car ce matériel n'est pas spécialement conçu pour améliorer le fonctionnement d'une personne handicapée et il ne figure pas sur la liste de remboursement de l'Assurance protection sociale wallonne. Il ne peut, par conséquent, pas être pris en charge par l'Agence eu égard à l'article 796,8^{o1}.

Le Médiateur reste perplexe sur cette décision qui finalement confirme que l'AVIQ peut intervenir pour une voiturette standard mais refuse un matériel qui répond mieux à la même fonction et aux frais nécessaires aux activités et à l'insertion sociale et professionnelle de M. E. Il s'interroge dès lors sur la place de la singularité et du choix du bénéficiaire en situation de handicap, par essence unique, qui peut être réduit à ne bénéficier que d'aides qui ne coïncident pas à sa demande. C'est d'ailleurs dans cet esprit que fut insérée la Section 3 Art. 796/6 « Procédure devant le Comité de gestion », qui permet d'examiner certaines demandes qui ne rencontrent pas les critères d'admissibilité mais qui ne peut malheureusement pas s'appliquer dans ce cas².

1. *article 796,8^o du CWASS : « La prise en charge ne peut pas porter sur les prestations suivantes ni, le cas échéant, sur leurs réparations : (...) les voiturettes, scooters électroniques, systèmes de station debout, tricycles orthopédiques, cadres de marche, coussins d'assise pour la prévention des escarres, systèmes modulaires adaptables pour le soutien de la position assise, châssis pour siège coquille, y compris les adaptations, que ces prestations figurent ou non sur la liste de remboursement de l'Assurance soins de santé obligatoire, sauf exceptions reprises à l'annexe 82.

2. Art. 796/6.

Sous réserve de l'application de l'article 795, §1^{er} de l'article 796 et des exclusions expressément mentionnées dans l'annexe 82, si l'AWIPH constate qu'une demande de prise en charge d'une aide individuelle à l'intégration répond aux conditions prescrites par la section 2 mais que, soit cette aide ne figure pas dans l'annexe 82, soit elle y figure mais que sa prise en charge ne répond pas à certaines conditions d'octroi reprises à cette annexe, cette demande est soumise à l'avis du Conseil pour l'aide individuelle à l'intégration puis au Comité de gestion pour décision ».

La douche écossaise

Les faits

M. D. a été amené à solliciter une demande d'intervention pour un aménagement de sa salle de bains qui comporte actuellement une baignoire. Il a désormais besoin d'une douche adaptée de plain-pied, avec siège de douche mural. Son handicap moteur ne lui permet plus que de se laver assis à l'évier depuis de nombreux mois. M. D. explique l'aggravation de sa situation de santé sur plusieurs plans et demande un réexamen de la décision à l'AVIQ. Cependant, la décision sur refus confirme la première décision motivée par les éléments suivants :

- L'AVIQ considère qu'après examen de son dossier par une équipe pluridisciplinaire, les limitations fonctionnelles ne justifieraient pas les prestations sollicitées.
- Les prestations ne constitueraient pas de frais supplémentaires à ceux qu'une personne valide encourrait dans des circonstances identiques.

Malgré le second examen, termine l'AVIQ, les éléments présents dans le dossier ne lui ont pas permis de conclure que M. D. présente des difficultés graves pour réaliser l'activité « se laver », l'usage du bain étant encore possible avec l'installation de barres d'appui.

Cette brève motivation laisse M. D. perplexe. Son recours lui paraissait évident car les limitations au niveau des membres inférieurs l'empêchent de marcher et de rester en station debout. Il ne peut en aucun cas enjamber sa baignoire. M. D se sent totalement incompris et appelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Comme M. D. n'a pas été amené à rencontrer l'équipe pluridisciplinaire, le Médiateur intervient auprès de l'Agence, argumente en faveur d'une rencontre directe et du besoin évident d'une amélioration de la situation sanitaire. Il demande également à M. D. quels documents sont parvenus à l'AVIQ et se rend compte que le protocole médical le plus récent concernant la forte régression de sa mobilité n'a pas été transmis.

L'issue de la médiation

M.D. a finalement obtenu un rendez-vous avec le médecin du Bureau régional après avoir complété et détaillé son dossier, et acquis l'aide sollicitée.

Le Médiateur a de nouveau été appelé par plusieurs personnes qui ne peuvent plus utiliser leur cabine de douche ou baignoire car leur handicap s'est aggravé. Une aide financière pour l'installation d'un équipement adapté leur est refusée.

Le tableau est malheureusement similaire à celui dressé durant le dernier exercice :

- les réclamants ont de faibles revenus ;
- ils ne peuvent financer les aménagements nécessaires ;
- ils sont contraints de se laver à l'évier et prennent des risques de chute insensés ;
- il est fréquent que cette activité soit le principal obstacle qu'ils rencontrent pour rester autonomes à domicile.

Le Médiateur a déjà relevé dans plusieurs Rapports que la volonté de maîtrise des dépenses publiques entraîne un frein à l'accès aux aides individuelles et augmente de facto le risque lié à l'appréciation de la demande et de son opportunité par les équipes pluridisciplinaires.

Il est conscient de l'augmentation problématique du budget dévolu à l'aide individuelle mais les contacts avec les personnes lui montrent aussi que l'aide individuelle est intrinsèquement liée à leur maintien à domicile à long terme, évitant par la même de lourdes prises en charge Institutionnelles. En outre, permettre de vivre chez soi et disposer des services nécessaires est un des 8 objectifs prioritaires de la stratégie de l'AVIQ.

La motivation « classique » reprise dans la notification de ces décisions est très mal ressentie par les réclamants. Elle porte sur deux interprétations de leur vécu : l'aide demandée est-elle justifiée par leur déficience (limitations fonctionnelles) et constitue-t-elle des frais supplémentaires à ceux qu'une personne valide encourrait dans des circonstances identiques ?

Les demandeurs rappellent qu'ils sont incontestablement en situation de handicap et que leurs conditions de vie ne peuvent être comparées à celle d'un citoyen valide.

Le Médiateur s'est intéressé à cette motivation de plus près. Si le manque d'accessibilité d'une salle de bain n'est pas du même ordre que celui des services collectifs, il n'entraîne pas moins de surcoûts liés au handicap pour la personne concernée. Les conditions concrètes de vie accentuent plus ou moins le handicap.

Devoir faire appel à une aide extérieure ou réaliser des adaptations n'est pas donné à tous, en particulier lorsque beaucoup d'actes de la vie quotidienne requièrent déjà des frais additionnels.

Du point de vue des revenus, le risque de pauvreté est deux fois plus élevé pour les personnes en situation de handicap que pour les personnes non handicapées (données EU SILC 2007-2016).

L'étude Handilab a mis en évidence que ces surcoûts liés au handicap contribuent fortement à la pauvreté des personnes handicapées. Pour la Belgique, un surcoût annuel de plus de 10.000€ est évoqué.

La question des personnes introduisant une première demande d'intervention après 65 ans¹ reste également d'actualité malgré les efforts de communication consentis par l'AVIQ. Il est apparu dans 3 réclamations que les personnes disposaient de reconnaissance de handicap du SPF-Direction des personnes handicapées depuis plus de 6 ans, et qu'elles n'avaient jamais été informées de la limitation régionale de l'âge. Elles connaissaient toutes trois l'Agence mais n'avaient pas demandé d'aide auparavant parce qu'elles estimaient pouvoir se débrouiller seules...jusqu'à ce que l'équipement de leur logement devienne inadapté à leurs déficiences grandissantes.

L'effet discriminant de cette limitation d'âge et l'absence d'aide alternative à l'adaptation du logement désolent ces personnes âgées et en situation de handicap et qui disposent le plus souvent elles aussi de faibles revenus et de très peu de moyens de rester socialement incluses.

Le Médiateur constate que peu de données sont accessibles sur l'impact de ces restrictions au regard du maintien à domicile alors qu'il serait envisageable, via les Coordinations d'aide à domicile d'obtenir ces informations essentielles.

1 Art. 787.

Pour la personne handicapée ayant atteint l'âge de soixante-cinq ans au moment de l'introduction de la demande d'intervention, celle-ci ne peut être accordée que si les frais découlent directement du handicap constaté par l'AWIPH avant l'âge de soixante-cinq ans.

2. Accueil et Hébergement

Une force de la nature

Les faits

Le Médiateur est interpellé par M. L., père de Jacques, concernant une demande d'intervention pour un matelas alternating. Une décision de refus lui a été communiquée sur base de l'exclusion reprise au point 3.5.1. de l'annexe 82 du CWASS, relatif à l'utilisation du matériel sollicité dans le cadre d'un service agréé.

En effet, Jacques est hébergé dans un centre agréé non subventionné. La recherche d'un hébergement fut très difficile compte tenu du type de handicap que présente Jacques. La famille souligne d'emblée toute sa reconnaissance à ce home et demande expressément à ce qu'il ne soit mis aucune pression sur celui-ci dans le cadre de ce dossier, tant la peur est grande de perdre cette solution unique.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur instruit le dossier et constate que l'AVIQ a appliqué conformément la réglementation. Pourtant la grande fragilité de la situation familiale retient son attention :

- Jacques est un jeune adulte, atteint d'une épilepsie très sévère non stabilisable. Il est physiquement puissant et grand. On parle d'une « force de la nature ».
- Jusqu'il y a quelques années, les parents l'ont gardé à domicile. Pour ce faire, le papa a pris une prépension afin de s'occuper de son fils. La famille a assuré le maintien à domicile sans demander aucune aide jusqu'à ce que les parents, ayant atteint l'âge de 70 ans, soient épuisés et incapables de faire face aux comportements de Jacques. Les parents inscrivent Jacques sur la liste d'attente de l'AVIQ pour un hébergement prioritaire.
- Jacques fut d'abord refusé partout. Seul le Centre M., partiellement subventionné (SAFAE et SAN) l'a finalement accepté. Ce fut une chance inespérée pour cette famille qui habite à 1/2 d'heure de route de l'établissement. Toutefois le home a dû adapter son mode de fonctionnement afin que l'équipe puisse garantir son accompagnement à long terme. En effet, La prise en charge est complexe : Jacques doit être alité la plus grande partie du temps pour des raisons de sécurité. Il porte un casque de protection, et lorsqu'on le lève, fait des chutes violentes et bouscule tout sur son passage. Il doit par conséquent être accompagné dès qu'il est debout, par 1, voire 2 éducateurs. En outre, il est fréquemment hospitalisé.
- Les longs moments alités nécessitent des précautions. Il présente depuis peu des problèmes importants de lombalgies et a fait des escarres. Mais ni la famille ni le home ne peuvent actuellement financer un nouveau matelas spécialisé, raison de la demande spéciale d'intervention à l'AVIQ. Le Centre M. a acheté un relax très robuste spécialement pour Jacques et le personnel ne compte pas ses efforts lorsqu'il l'aide à sortir du lit et à le mobiliser malgré le risque de coups et de blessures. Cependant, au grand dam des parents, le Centre M. estime que la part contributive des parents ne suffit plus.

Le Médiateur décide de demander à l'AVIQ de chercher toute solution alternative de financement à cette situation difficile mais il apparaît rapidement que du point de vue de l'aide publique, aucun supplément n'est possible. Seule des recherches d'aides privées pourraient intervenir.

L'issue de la médiation

Par conséquent et malgré les arguments défendus, l'AVIQ a confirmé son refus sur la même base¹ et n'a pu proposer d'alternative. Jacques devra attendre. Sa famille et le Médiateur en sont désolés car ils savent que ce Centre peut baisser les bras.

5 mois plus tard, le Médiateur a été informé de la réinscription de Jacques sur les listes des cas prioritaires de l'AVIQ car le Centre M. a résilié le contrat d'hébergement.

Il est à noter que les conditions d'agrément des services agréés et/ou subventionnés prévoient qu'ils doivent être équipés pour répondre aux besoins de leur population. Si la plupart le sont, il faut pourtant dire que l'état des infrastructures d'hébergement et les normes de sécurité imposent globalement de lourds frais aux services, même si des appels à projets ponctuels tentent d'améliorer le sort de quelques-uns.

En outre, plus l'agrément prévoit l'accueil de personnes présentant des troubles importants (de catégorie B & C ou de double diagnostique ou autisme) -les plus importants-, plus l'aménagement nécessaire est spécifique et cher, et plus l'encadrement doit être renforcé et spécialisé. La liste des situations prioritaires de l'AVIQ en dit long sur le sujet. Les personnes les plus lourdement atteintes y sont majoritaires.

Des formules de financement mixtes (financement nominatif par des conventions ou des aides particulières² selon l'agrément) sont utilisées afin de soutenir les services spécialisés lorsqu'ils ne sont pas ou partiellement pas subventionnés afin de faciliter les ouvertures aux candidats et leur prise en charge. Le nombre de ces financements nominatifs est en hausse constante. Le Médiateur observe avec étonnement que ce sont ces services partiellement subventionnés qui acceptent le plus de personnes inscrites sur la liste prioritaire et urgente (39.33% en 2018), 38.11% par des solutions « autres » (service de répit, services non subventionnés par l'AVIQ, services à domicile hors secteur « handicap »,...) et 22.5% dans des services subventionnés classiques. 50% des situations débloquées avec subventions nominatives à la clef l'ont été dans les SAFAE (service pour personnes en situation de handicap dont le financement et la décision de prise en charge sont assurés par une autorité publique étrangère et qui peut ou non avoir des places complémentaires subventionnées nominativement par l'AVIQ). Le nombre de demandes adressées à la cellule de l'AVIQ en charge de cette matière fut en 2018 de 537 dont 396 situations urgentes. En regard de cette liste le Médiateur est peu sollicité sur ce sujet, bien que chaque année des parents à la recherche de solution s'adressent à lui. Ses relations avec la Cellule de suivi des personnes prioritaires ont été majoritairement positives et attestent de beaucoup de dynamisme et d'un sens aigu des responsabilités des agents de la cellule.

Le Médiateur doit témoigner aussi de la complexité croissante des situations vécues par les familles qui l'ont contacté, autant que du profil des personnes visées, et de sa préoccupation devant l'ampleur de la liste d'attente. D'autant que le nombre le plus important des demandes est représenté par la tranche d'âge des 18-25 ans ce qui suppose une augmentation future des demandes de places. On sait également que les secteurs aux frontières de celles de l'AVIQ comme la psychiatrie infantile sont en difficulté de prise en charge d'enfants à troubles multiples, que les solutions trouvées le sont parfois à court terme, etc... Ceux-ci grossiront probablement les tranches d'âges supérieures en attente d'hébergement adapté.

1. (point 3.5.1 relatif aux lits et sommiers amovibles/support de matelas avec réglage motorisé) qui exclut toute intervention de l' Agence dans les frais liés au matelas statique/alternating ainsi que pour les lits médicalisés lorsque l'utilisation de ceux-ci se fait au sein d'un service agréé ou subventionné par l'AVIQ.

2 § 2. Dans la limite du crédit budgétaire réservé à cet effet, une subvention particulière peut être accordée pour la prise en charge nominative de personnes en situation de handicap déclarées prioritaires et en situation d'urgence.

L'élaboration d'un outil statistique cohérent et d'une étude de la population qui sera potentiellement en recherche d'accueil dans les années à venir, est sans doute un des sujets les plus sensibles et les plus utiles du moment.

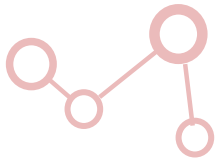


ENQUÊTE SUR LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION EN SERVICE RÉSIDENTIEL POUR ADULTES - SRA

La Commission parlementaire de l'Action sociale, de la Santé et de la Fonction publique, en réunion du 29 avril 2019, dans le cadre de l'examen de la pétition intitulée « Vieillir dignement : des moyens supplémentaires pour les personnes avec déficience intellectuelle en service résidentiel », a décidé de soumettre au Médiateur celle-ci pour avis, en application de l'article 127.6 du Règlement du Parlement de Wallonie.

Sur base des éléments en sa possession, le Médiateur a pris pour option d'ouvrir une enquête afin de rendre un avis qui fait sens, auprès des services spécialisés visés, et en a averti la Présidente de la Commission en temps utile. Les élections ont eu pour effet de reporter le dépôt des avis et Recommandations du Médiateur que voici.

- 1. ANALYSE DES RÉPONSES RÉCOLTÉES** auprès de 27 SRA
 - **Thème 1** : L'adéquation des ressources humaines disponibles en SRA
 - **Thème 2** : Les aspects qualitatifs et quantitatifs des soins en SRA, liés à la vieillesse
 - **Thème 3** : L'exercice du droit de choisir le lieu de sa fin de vie
 - **Thème 4** : L'organisation des activités de journée et de weekend
 - **Thème 5** : Le financement actuel des SRA dans le cadre du coût concret du vieillissement
 - **Thème 6** : Les données quantitatives et qualitatives relatives au vieillissement
 - **Thème 7** : Les pistes d'amélioration
- 2. PREMIER AVIS ET QUESTIONNEMENT DU DÉPARTEMENT DE L'ACCUEIL ET HÉBERGEMENT (AVIQ)**
- 3. AVIS D'ASSOCIATIONS REPRESENTATIVES DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**
- 4. AVIS DU MEDIATEUR**



1. ANALYSE DES RÉPONSES RECOLTEES

Les réponses à l'enquête concernent 27 services

- De 1 à 15 résidents : 2
- De 16 à 30 résidents : 9
- De 31 à 60 résidents : 8
- 61 résidents et plus : 8

Nombre de résidents par catégorie :

- De 1 à 15 résidents (catégorie rose) : 19
- De 16 à 30 résidents (catégorie verte) : 232
- De 31 à 60 résidents (catégorie mauve) : 367
- 61 résidents et plus (catégorie orange) : 1162

Types de population représentée :

- Handicap mental léger et modéré : 5 SRA
- Handicap mental modéré, sévère, profond : 10 SRA
- Handicap mental et/ou troubles psychiques : 4 SRA
- Handicap sensoriel : 1 SRA
- Handicap physique : 3 SRA
- Plus de 4 catégories : 4 SRA

Thème 1 - L'adéquation des ressources humaines disponibles en SRA, dans le cadre du vieillissement de la population accueillie

Problématique de l'effectif spécialisé en fonction des missions et des tâches, adéquation de la formation spécifique à la vieillesse, ...

La totalité des répondants met en avant

1. Un besoin de formation continuée spécifique des éducateurs à la problématique du vieillissement, tant sur le plan de la manutention des personnes, des accidents liés à cette manutention (dos, ...), de la connaissance de l'évolution des pathologies, de l'épuisement, des soins palliatifs, du deuil, ...

La formation actuelle plus centrée sur les pratiques créatives, sportives, culturelles, de détente a pour conséquence que les éducateurs sont en difficulté avec la face plus axée « nursing » de l'intervention. Certains refusent d'ailleurs de les réaliser ce qui entraîne des conflits trop fréquents au sein des équipes.

En fonction de la proportion de personnes âgées (qui peut monter dans certaines provinces à 40% de la population prise en charge par les SRA), un besoin de personnel complémentaire et formé se fait sentir. Les personnes se fragilisent et les problèmes de santé augmentent rapidement dès 40 ans (perte de mobilité, de communication, de compréhension, d'énergie). Des pathologies comme la démence ou la dégénérescence neurologique semblent d'autant plus précoces qu'elles sont associées à certains handicaps.

Le besoin de transformation progressive de la qualification du personnel en engageant des infirmiers et aides

soignants en plus ou parfois à la place d'éducateurs, est aussi évoqué. Ceci pose évidemment la question de la faisabilité de cette opération au regard de la législation sociale, mais il faut noter que le turn-over, même s'il n'est pas particulièrement élevé, permet de modifier les profils recherchés, par exemple au fur et à mesure des mises à la pension. Cependant, aucune des formules évoquées ne paraît adéquate puisque les résidents aussi viennent à partir et peuvent être remplacés par des jeunes.

Le thème du vieillissement devrait être inclus comme élément important de la réflexion pédagogique, voire du projet pédagogique.

Le manque de professionnels de santé eux-mêmes formés aux problématiques spécifiques des handicaps, tant en milieu hospitalier qu'en consultation privée, se fait sentir. Ainsi la prise en charge des soins en milieu hospitalier apparaît très lacunaire. Quel que soit le type de SRA et pour quasi toutes les catégories de handicap (hors handicaps légers), il est indispensable d'accompagner chaque personne durant l'essentiel de son hospitalisation, à raison d'1 éducateur/1 personne handicapée. Cette nécessité entraîne fréquemment un dédoublement des prestations et pose particulièrement question en cas de longue hospitalisation.

Les infirmiers issus de services itinérants sont souvent utilisés mais répondent moins adéquatement à la demande. Des infirmiers engagés par contrat seraient beaucoup plus souples.

Il est noté par plusieurs répondants que des éducateurs sont parfois, voire souvent, amenés à pratiquer des actes de soins en l'absence de personnel infirmier en suffisance. Le danger de devoir faire face à des soins dont la technicité requiert des formations, ou encore à des urgences sans y être préparé, etc. semble hanter certaines Directions (les encombrements respiratoires, crises d'épilepsie, troubles de la déglutition sont fréquents en fin de vie).

2. Les SRA hébergeant des personnes atteintes de lourds handicaps, physiques ou mentaux, sont déjà dotés d'un accompagnement plus médicalisé (infirmières, paramédicaux, présence accentuée de médecins) soit en interne pour les grandes structures, soit quotidiennement épaulés par des professionnels externes.

Les éducateurs semblent eux aussi déjà sensibilisés à des pratiques renforcées en nursing, soit par du coaching interne, soit parce que, dès leur engagement, cette aptitude est recherchée.

Ceci a pour conséquence que ces grosses structures sont moins démunies face au vieillissement qui demande une prise en charge médicalisée accentuée et des activités adaptées à plus de lenteur ou de fatigue. Certaines d'entre elles (les plus grandes) ont aussi l'opportunité de créer des unités spécialisées pour les personnes vieillissantes en y recentrant le plus de personnel adapté.

Plusieurs répondants regrettent la quasi absence de pontages (réflexion-formation) ou même transfert de résidents) avec le milieu des maisons de repos et de soins.

Thème 2 - Les aspects qualitatifs et quantitatifs des soins en SRA, liés à la vieillesse

La prise en charge à l'hôpital (accompagnement des trajets, consultation ...), la mise en œuvre de soins palliatifs ou le mode choisi de suivi des fins de vie

La prise en charge hospitalière, comme on l'a évoqué ci-dessus, nécessite un dédoublement du personnel en charge des groupes au sein des SRA. La **qualité de l'accompagnement** et la diversité des activités en pâtissent dans certaines structures, quelle que soit leur taille. La plupart des SRA précisent que sans les aides APE (Aide à la Promotion de l'Emploi), l'accompagnement quotidien ne pourrait plus être assuré.

La prise en charge des résidents en hôpital est compliquée par les contingences internes du service mais aussi par le fait de l'**inadéquation de l'accueil des services médicaux** des hôpitaux qui le plus souvent ignorent une des deux facettes de la situation des personnes : vieillesse ET handicap.

8 répondants travaillent en collaboration avec la Plateforme de soins palliatifs et semblent satisfaits de cette formule lorsqu'une réflexion a été menée dans les équipes sur la fin de vie et lorsqu'elles sont secondées en parallèle par le passage quotidien d'infirmiers.

La fin de vie nécessite aussi une prise en charge renforcée des **relations avec les familles**, en particulier de la fraterie qui est ou non disponible, qui souhaite ou non être impliquée, etc...

Le temps de **concertation** des équipes, avec les services médicaux et les familles est amplifié durant les soins palliatifs.

Un peu moins d'**un tiers** des répondants explique que l'accompagnement de la fin de vie est **plus ou moins organisé** en interne, et se fait « en fonction des moyens disponibles ». D'autres soulignent que les résidents sont « chez eux » et que leur accompagnement est mené au sein du SRA **le plus longtemps possible**, si c'est leur choix, et jusqu'au bout si des soins médicaux intensifs ne sont pas nécessaires.

Le nombre de personnes accueillies atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de démence semble un facteur important d'**épuisement** ou de limite de la prise en charge, mais peu quantifié et objectivé dans les réponses obtenues, et en fonction du type de handicap initialement prévu à l'agrément.

2 SRA indiquent que, selon eux, les résidents vieillissants sont « bousculés » faute de temps, et que l'accueil n'est pas au niveau optimal, malgré les efforts fournis.

3 SRA comportant entre 16 et 60 lits indiquent que la qualité du suivi de la fin de vie constitue une **priorité** dans l'équipe.

Il faut aussi souligner les remarques des **SRA en zone rurale**, pour lesquels l'accompagnement des soins médicaux est particulièrement ardu à assurer en raison de l'éloignement des hôpitaux et de la sur-occupation des services indépendants itinérants. Pour les petits services ruraux, on y parle du règne de la **débrouille**...

Thème 3 - L'exercice du droit de choisir le lieu de sa fin de vie

Rester au SRA jusqu'à la fin de sa vie, est-ce aujourd'hui réaliste, est-ce possible ? Dans quelles conditions ?

La question semble avoir été traitée par les équipes de façon très inégale. Certains SRA se positionnent d'entrée favorablement au fait de pouvoir choisir de rester dans son lieu de vie jusqu'à la fin de la vie. D'autres, estiment au contraire que c'est irréalisable. Et entre ces deux extrêmes, on peut observer des positions plus mitigées, moins réfléchies, ou aussi plus nuancées.

Il est à noter que **seuls 2 services expliquent clairement qu'il s'agit d'un droit des personnes** auquel le SRA se doit de répondre au mieux, en référence à la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées. La majorité des autres services se positionnent par rapport à eux-mêmes : l'équipe est-elle capable d'assurer l'accompagnement des soins plus importants, voire palliatifs ?

Plusieurs SRA précisent que même s'ils maintiennent en hébergement les personnes qui le demandent « autant que possible », ils estiment devoir passer la main aux MRS ou aux hôpitaux au moment où les soins deviennent permanents ou trop techniques.

2 services encore indiquent que leur Conseil d'Administration est opposé au suivi de fins de vie car il estime que c'est ingérable.

3 services expliquent qu'ils entament la réflexion et qu'ils ne sont pas prêts.

Quelques commentaires particuliers sont à relever comme :

1. la nécessité de préparer l'équipe aux suivis de fins de vie, en dehors des situations d'urgence ;
2. ne pas pouvoir facturer les soins palliatifs aux familles constitue parfois un obstacle à l'organisation de ceux-ci au sein du SRA.

Si l'on classe les répondants en 3 catégories (favorables - partiellement favorables - défavorables) par rapport au droit de choisir de rester en SRA en fin de vie, l'on obtient les résultats suivants :

	De 1 à 15 résidents	De 16 à 30 résidents	De 31 à 60 résidents	61 résidents et plus
Favorables	1	3	6	7
Partiellement favorables		3		1
Défavorables	1	3	1	1

- favorables : 17 = 62.9%
- partiellement favorables : 4 = 14.8%
- défavorables : 6 = 22.2%

Parmi les établissements favorables, 48,15% sont des grandes ou très grandes structures et 3,27% sont de très petits services.

Thème 4 - L'organisation des activités de journée et de weekend

Quelles possibilités d'adaptation des activités pour les âges différents, quels problèmes rencontrés - ou non - à ce sujet ?

La question du **dédoublement des activités** de journée est souvent qualifiée de problématique. Ce dédoublement tente de répondre à un besoin d'activités plus mobiles, plus soutenues par les plus jeunes alors que les plus âgés souhaitent plus de cocooning (temps de « relationnel » accru dans des activités de massages, soins, snoezelen, hammam). Le positionnement de l'équipe doit être régulièrement réfléchi car, comme le relève un répondant, entre bienveillance, soutien et harcèlement, où se trouve le bon point d'équilibre ?

Le sujet du **respect du rythme** intrinsèque de chacun revient fréquemment. Les contraintes médicales (et degré de fatigabilité), les projets de vie de chacun sont également deux variables à prendre en compte pour l'organisation d'un dédoublement des activités. Certains SRA dédoublent même les heures de lever, de coucher, de déjeuner et protègent activement les zones de calme pour les âgés.

Dans les grandes structures, la **composition des pavillons** aide clairement à cette différenciation mais il paraît nécessaire d'approfondir cette question car que sous-tend concrètement l'organisation des activités ? Les plus grandes structures sont-elles réellement plus en interaction avec le milieu ordinaire avec les plus jeunes ? La complexité, la variété des activités proposées sont-elles comparables, etc. ?

Un petit service met en avant un atout lié à sa taille : rester ensemble durant les activités, c'est **apprendre à s'entraider**, à ne pas s'isoler, à réapprendre ou à maintenir les acquis par la proximité des jeunes.

Une très grande structure met aussi en place des groupes dits « verticaux », **transgénérationnels**, où l'entraide est prioritaire et stimulante, mais rarement pendant de longues périodes.

L'adaptation de l'**infrastructure est très majoritairement soulignée** comme une condition sine qua non d'une adéquation optimale des activités en fonction de l'âge, de même que l'adaptation des véhicules aux personnes à mobilité réduite.

Le dédoublement des activités est particulièrement pesant en terme de personnel, pour les plus petites structures. La composition des groupes de vie est au centre de l'attention des plus petites structures, car lorsque les plus âgés sont majoritaires, les jeunes, plus autonomes, sont pénalisés.

L'essoufflement des éducateurs face à des activités trop répétitives est aussi signalé. Globalement, il semble fréquent en journée, qu'un éducateur s'occupe de 12 personnes.

Thème 5 - Le financement actuel des SRA dans le cadre du coût concret du vieillissement

Que recouvre-t-il, quels besoins rencontrés ou non, etc. ...

La prise en charge de la vieillesse ne fait pas l'objet de subventions structurelles spécifiques. En revanche, la catégorisation des prises en charge (Catégories A-B-C-D)¹ devrait logiquement inclure

1. 1. Art. 1252.§ 1^{er}. Le montant de la subvention par prise en charge figurant à l'annexe 100, § 1^{er} est déterminé sur la base de différents critères tenant aux caractéristiques des services et des bénéficiaires. Les critères visés à l'alinéa 1^{er} sont les suivants :

1° la nature du service;

2° le caractère privé ou public du pouvoir organisateur ; 3° la taille du service;

4° la présence à raison de moins de vingt-cinq pour cent, de vingt-cinq à cinquante pour cent, de cinquante à septante-cinq pour cent et de plus de septante-cinq pour cent des jours de week-end et de vacances [1 ...]1;

5° la scolarisation ou non des bénéficiaires ; 6° la nature de la prise en charge.

§ 2. [2 ...]2

§ 3. Pour l'application du § 1^{er}, alinéa 2, 6°, les prises en charge pour les adultes sont réparties en quatre catégories, A, B, C, D, définies comme suit : 1° A : prises en charge qui ne sont pas comptées parmi les prises en charge visées aux points B, C, D et visant à répondre aux besoins de bénéficiaires atteints d'autisme, de lésion cérébrale congénitale ou acquise, de déficiences intellectuelles légères, modérées ou sévères, sensorielles ou physiques qui nécessitent un accueil et/ou un hébergement;

2° B : prise en charge visant à répondre aux besoins de bénéficiaires :

1° atteints de déficience intellectuelle profonde;

2° atteints d'autisme, de lésion cérébrale congénitale ou acquise, de déficience intellectuelle sévère, sensorielle ou physique et présentant trois des caractéristiques suivantes :

a) être grabataire;

b) nécessiter la présence continue et active d'une tierce personne;

c) présenter des troubles graves du comportement;

d) nécessiter l'aide d'une tierce personne pour se nourrir;

e) nécessiter chaque jour une toilette complète faite par une autre personne;

f) nécessiter l'aide d'une tierce personne pour se mouvoir en raison de troubles moteurs entraînant une absence d'autonomie motrice même lorsque la personne est appareillée;

g) souffrir d'incontinence nocturne et diurne;

h) être atteint d'une épilepsie non stabilisée;

i) nécessiter une surveillance médicale en raison d'une affection somatique chronique grave, notamment la cardiopathie, la pneumopathie, la néphropathie, le déficit immunitaire, le trouble grave et chronique d'absorption digestive;

3° C : prise en charge visant à répondre aux besoins de bénéficiaires atteints d'autisme, de lésion cérébrale congénitale ou acquise, de déficience physique, sensorielle, ou intellectuelle sévère ou profonde et présentant au moins quatre des critères suivants, dont un au moins figure dans l'énumération sous 1° et les trois autres dans l'énumération sous 2° :

1° a) être grabataire;

b) nécessiter la présence continue et active d'une tierce personne;

c) souffrir d'incontinence nocturne et diurne;

2° a) nécessiter l'aide d'une tierce personne pour se nourrir;

b) présenter des troubles graves du comportement;

c) nécessiter chaque jour une toilette complète faite par une autre personne;

d) nécessiter l'aide d'une tierce personne pour se mouvoir en raison de troubles moteurs entraînant une absence d'autonomie motrice même lorsque la personne est appareillée;

e) être atteint d'une épilepsie non stabilisée;

f) nécessiter une surveillance médicale en raison d'une affection somatique chronique grave notamment la cardiopathie, la pneumopathie, la néphropathie, le déficit immunitaire, le trouble grave et chronique d'absorption digestive;

4° D : prise en charge visant à répondre aux besoins de bénéficiaires hébergés en service résidentiel de nuit pour adultes et n'ayant pas d'activités en journée.

l'intensité de la dépendance des adultes accueillis. Cependant, il semble que le changement de catégories en vue de **prendre en compte une dépendance accrue** due à la vieillesse ne soit pas systématiquement accordé par les Bureaux régionaux de l'AVIQ.

La nature de la déficience initiale (par ex catégorie A : déficience intellectuelle légère ou modérée ou sévère) resterait, selon les cas, le critère premier de sélection de la catégorie. Par conséquent, une prise en charge de catégorie A ne reçoit pas de subvention supplémentaire pour une personne en perte complète d'autonomie ou en soins palliatifs.

Un service prend l'exemple typique d'un de ses résidents de 74 ans, repris en catégorie 112A, totalement dépendant pour son hygiène, nécessitant de l'aide pour s'alimenter, et souffrant de troubles obsessionnels compulsifs.

Cette sous-estimation des critères de dépendances serait plus pénalisante encore dans le cas des **catégories D** pour les personnes en service résidentiel de nuit (SRNA).

En outre, la **nature des critères de catégories** ne permettrait pas d'évaluer la prise en charge de personnes atteintes de démence ou de maladies telles que le cancer.

Les prises en charge des journées paraissent les plus discutables du point de vue du subventionnement de l'encadrement, en particulier pour les petits et moyens services qui ne parviennent pas toujours à dédoubler les groupes d'activités, ou à assurer les activités plus des accompagnements médicaux.

Ceci est particulièrement évident dans les services de zones rurales où les services de santé nécessitent de longs trajets, ou encore les services dont la moyenne d'âge est particulièrement élevée. Ces services notent que la **surcharge des activités de nursing** (toilettes, habillage, mise au lit, adaptation des repas, surveillance de nuit,) se fait régulièrement au détriment d'autres activités. La pénibilité de ce travail inquiète plusieurs Directions qui redoutent le vieillissement de la population au regard des difficultés que rencontrent aujourd'hui les infirmières dans les hôpitaux.

La majorité des services (**97.3%**) **souligne l'absence de subventionnement de l'adaptation de l'infrastructure et du matériel** (véhicule PMR, système d'appels, chambres médicales, lève-personnes, literie, relax, ...). La vétusté et l'inadéquation de certains SRA entraînent une prise en charge de qualité incorrecte, voire **insécurisée**, et ne permettent plus une mobilité normale à l'intérieur des murs (et parfois à l'extérieur lorsque les camionnettes ne sont pas équipées).

Les appels à projet semblent représenter des bouées de sauvetage mais sont insuffisants et ne respectent pas l'égalité de traitement entre les services.

Thème 6 - De quelles données quantitatives et qualitatives relatives au vieillissement de la population en SRA dispose-t-on ? et de son évolution ?

Quelles informations relatives à la population ou au fonctionnement dans le cadre du vieillissement, sont transmises vers les pouvoirs publics ou autres organismes ?

Les données fournies à l'AVIQ dans le cadre des renouvellements d'agrément comportent déjà des éléments qui permettent d'analyser la place de la vieillesse dans les SRA, telles que la pyramide des âges, les catégories de handicap, la formation des éducateurs, la nature des activités proposées, le suivi médical, la qualité de l'infrastructure, ...

D'autre part, les observations, les rendez-vous médicaux, la participation journalière aux activités, les événements de vie particuliers sont consignés quotidiennement et pourraient faire l'objet d'études sous l'angle du vieillissement.

Il est regretté que les données d'autres Administrations relatives au vieillissement ne soient pas croisées et utilisées par les autorités.

Plusieurs répondants soulignent que les **données relatives à la santé mentale et à l'accélération du vieillissement** sont lacunaires. Par exemple le vieillissement neurologique des personnes avec des lésions du système nerveux central est mal connu et ne fait pas l'objet d'une approche concertée.

De même les adaptations spécifiques au vieillissement (activités - infrastructures - soins - encadrement, ...) qui sont réalisées dans les services ne sont **pas publiées** et donc sont inutilisées.

Tous les SRA ayant répondu à l'enquête n'ont pas donné la moyenne d'âge de leurs résidents mais un tiers d'entre eux indiquent que la **moyenne de leur population actuelle se situe entre 41 et 61 ans**. Certains insistent aussi sur le fait qu'ils reçoivent fréquemment des demandes d'inscription qui sont placées dans leur liste d'attente, de familles comportant une personne en situation de handicap de plus de 50 ans.

Thème 7 - Les améliorations - Quelles pistes d'amélioration du système suggèreriez-vous?

Quelles seraient selon vous les priorités à rencontrer ?

Propositions issues des réponses obtenues :

> Du point de vue Institutionnel et réglementaire

- Les personnes hébergées en SRA parfois depuis plus de 25 ans considèrent le SRA comme leur lieu de vie, leur « chez-soi ». Vieillir chez soi dignement est un objectif des Gouvernements passés et présent. Dès lors, il paraît indispensable de veiller à ce que le choix de fin de vie de la personne en situation de handicap soit prioritaire :
- Si elle veut rester en SRA : le SRA doit adopter des aménagements adéquats.
- Si elle souhaite aller en MRS : créer de réelles collaborations le plus tôt possible et revoir le financement des MR pour les personnes handicapées.
- Facturer les soins palliatifs à l'INAMI ou aux familles.
- Barémiser un code palliatif pour les infirmiers en Institution.
- Étudier la faisabilité du système du forfait complémentaire français financé par la CPAM (perte d'autonomie et frais médicaux : 76.83€/J/P.).
- Prévoir des liens privilégiés réguliers et préventifs entre petits et grands services de la même région en vue de collaborations concrètes de prises en charge et de création d'unités de vie pour personnes vieillissantes.
- Financer des transports médicaux collectifs.
- Créer des ponts Institutionnalisés entre le milieu des aides aux aînés, « maison de repos », et celui des SRA (par exemple, ouvrir 2 places MRS en SRA).
- Favoriser les échanges et les réorientations avec les MRS, y compris du point de vue administratif.
- Créer un indice « Handicap » et revoir la norme au niveau du personnel KEL dans les MR.
- Créer des synergies entre MR et SRA (ex : un éducateur présent en MR au moment de l'intégration de nouvelles personnes et un infirmier en appoint dans le SRA en fonction des besoins).
- Affiner les catégories A-B-C-D en fonction du vieillissement (intensité de soutien évolutif).
- Créer des conventions de coopération lors des hospitalisations de personnes en situation de handicap.
- Créer des pontages possibles et souples en les MRS et les SRA.
- Créer des équipes d'aides-soignantes volantes par région à destination des SRA.
- Systématiser la collaboration avec les plateformes de soins palliatifs.
- Revoir le subventionnement des SRNA en fonction de la moyenne d'âge ou réorganiser l'accompagnement des non-actifs ou malades.

> Du point de vue du personnel

Dans les unités de vie où la part des personnes vieillissantes devient importante (données non chiffrées) :

- Augmenter le subventionnement de l'encadrement en journée.
- Soulager les équipes éducatives et le personnel infirmier interne ou externe par la présence d'aides-soignants.
- Subventionner un binôme aide-soignant.
- Participer à la révision du cursus de formations des éducateurs en évitant les divergences et écarts entre des fonctions nursing-éducatif.
- Encourager la formation spécifique des équipes soignantes hospitalières dans le domaine du handicap.
- Créer des formations nouvelles sur la sensibilisation au vieillissement, la prévention, l'évaluation du vieillissement.
- Prévoir l'identification et la formation d'un « éducateur médical » pour coordonner les soins à l'interne comme à l'externe, l'accompagnement des soins à l'extérieur, les transports médicaux, ...
- Créer des rencontres entre les services de soins et les SRA.

> Du point de vue de l'infrastructure

- Identifier les SRA où l'infrastructure est déficiente et subventionner rapidement des rééquipements.
- Sécuriser les bâtiments des SRA en difficultés.
- Créer des espaces de vie supplémentaires pour préserver le calme, le rythme et la sécurité des personnes vieillissantes.

II. PREMIER AVIS ET QUESTIONNEMENT DU DÉPARTEMENT ACCUEIL ET HÉBERGEMENT DE L'AVIQ SUR LE VIEILLISSEMENT EN SRA ET SUR BASE DES MÊMES QUESTIONS POSÉES AUX SERVICES

Le besoin de transformation des équipes en fonction du vieillissement de la population est évident mais néanmoins difficile à organiser. Les équipes fluctuent, la population des SRA fluctue, dès lors, comment s'adapter et quand ? Chaque SRA doit tenter d'y répondre en fonction de sa réalité.

Historiquement, le profil des équipes en résidentiel adultes est principalement éducatif. Pour répondre de façon adéquate aux besoins spécifiques des personnes vieillissantes, il est nécessaire de réfléchir à une pluridisciplinarité plus importante des équipes ainsi qu'à la formation du personnel. Ça peut être plus difficile à organiser pour les plus petits services (moins de mouvements de personnel, moins de spécialisations dans les groupes) mais pour les plus grands c'est très faisable et ce n'est pas plus coûteux pour autant. Chaque service doit évidemment tenir compte de sa propre réalité et partir des besoins spécifiques de ses résidents.

Les écoles de formation d'éducateurs n'incluent pas souvent la dimension nursing du métier. Le travail sur le changement de métier (éducateur-nursing) doit être aussi mené en interne, c'est une dynamique inhérente au management de l'Institution.

Un groupe de travail s'est penché sur la question du vieillissement il y a plusieurs années. Du point de vue des soins, il préconisait le recours au réseau et notamment l'emploi de prestataires indépendants (ou sociétés de soins infirmiers ou services de soins à domicile) facturés à l'INAMI.

Plus les services sont petits, plus il est difficile de trouver des solutions. Les grands services se sont déjà adaptés.

L'AVIQ propose et finance des formations au sujet du vieillissement. Il existe aussi des formations d'organismes privés.

Hormis les soins médicaux, la prise en charge doit évoluer, mais dans tous les cas elle doit s'adapter (aux plus jeunes, ...) c'est aussi une question de créativité. La personne est en droit de demander à rester en SRA mais le service doit aussi composer avec la réalité de son organisation.

La question du choix du lieu de vie ou de fin de vie ne se pose pas plus en SRA que dans la vie ordinaire : le choix des personnes âgées vivant à domicile est aussi parfois relativisé lorsque la maison de repos s'impose.

Sur quelles bases d'observations et de faits est-il établi que la prise en charge de personnes handicapées et âgées est plus coûteuse ? Les modalités de prise en charge sont effectivement différentes. Elles doivent l'être en tous cas, mais ce n'est pas forcément plus coûteux.

Il serait utile de comparer la différence de coûts du prix de journée en MR et celui des SRA à (55.000, voire 65.000€/an en catégorie C).

Pour les MR, le calcul globalisé est en cours. La facturation moyenne actuelle (lit-repas) 50€/jour, +

suppléments actuellement non encore inclus à la facturation (frais médicaux, pédicure, coiffeur, ...) aux résidents + les interventions des pouvoirs publics [allocation forfaitaire (personnel de soins, matériel de soins) + intervention sur les fins de carrière et le personnel logistique + quote-part « infrastructure », liés aux jours facturés].

Les SRNA sont en situation difficile en particulier les services ruraux de petites tailles qui doivent parfois s'occuper en journée de personnes non actives, ou malades.

Les plateformes de soins palliatifs sont de bons soutiens aux équipes des SRA. Les ressources du milieu « ordinaire de vie » en complément de la prise en charge existante, sont à chercher par les SRA eux-mêmes. L'Administration ne peut pas trouver de solution à tous les besoins des services.

Comment font les SAPS pour fonctionner avec des personnes vieillissantes, avec la seule facturation aux résidents ?

L'infrastructure est en effet une question importante. Les appels à projets tentent d'y répondre avec les moyens disponibles.

Les chiffres relatifs à la répartition des âges en SRA dont dispose l'AVIQ sont :

Tranche d'âges	Nbre 2017	%	Nbre 2018	%
15 à 29 ans	626	15,02%	598	14,40%
30 à 44 ans	1029	24,69%	1038	24,99%
45 à 59 ans	1621	38,90%	1581	38,06%
60 à 74 ans	824	19,77%	860	20,70%
75 à 120 ans	67	1,61%	77	1,85%
Total	4167		4154	

III. AVIS D'ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIVES DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les associations ont constaté un intérêt grandissant d'équipes éducatives de SRA sur le sujet du vieillissement.

L'initiative reste cependant trop rare et dépend de la volonté de la Direction et du personnel. Il existe aussi quelques collaborations d'activités ou de réflexions sur le sujet entre des services connus pour être très ouverts et dynamiques. Ceci amène à regretter que les SRA qui rencontrent de réelles difficultés n'en parlent pas.

Il est regretté qu'à l'exception d'un service spécialisé, les structures actuelles ne permettent pas d'accueillir un public âgé, atteint de déficience visuelle ou auditive.

Le personnel de la grande majorité des SRA n'est pas suffisamment formé par rapport à ces déficiences ce qui représenterait un manquement grave, car d'autres personnes atteintes de difficultés différentes, deviennent parfois malvoyantes ou malentendantes.

La gestion des soins médicalisés est extrêmement variable d'un SRA à l'autre. Il est précisé que tous les extrêmes sont représentés y compris des prises en charge de la santé catastrophiques qui créent des conflits incessants avec les familles, lorsqu'elles sont présentes. Mais quid des hébergés qui n'ont plus de soutien extérieur ?

La taille des services semble jouer un rôle car plus la quantité de personnels et de spécialisations (ex personnel infirmier sur place) est grande, plus les solutions sont souples. Les petites structures, pourtant souvent très actives sur le plan de la qualité de vie, ne disposent pas de moyens suffisants face à une population de personnes d'âges très différents. Les familles y sont souvent plus sollicitées, ou des bénévoles sont recherchés, pour l'accompagnement des visites médicales, ce qui n'est pas toujours adéquat.

**En principe, le choix des médecins est à l'appréciation de la personne ou des proches. Cependant, dans la pratique, bon nombre de services ont un médecin coordinateur, imposé ou non ...
D'où l'importance de la communication entre le médecin coordinateur et les médecins "de famille" des résidents qui les connaissent souvent depuis de longues années.**

De plus en plus de services adaptent leurs activités à la demande et acceptent le besoin de sieste, de détente, de promenade, de séances en snoezelen, ... pour les personnes vieillissantes. Cette lente évolution et qui n'est pas encore généralisée, a été poussée par des associations de parents ou de personnes handicapées elles-mêmes. Les Conseils d'usagers ont aussi joué un rôle important dans la protection des seniors.

Ils demeurent des services qui restent inadaptés et certains d'entre eux réorientent leurs résidents vieillissants vers des structures de repos et de soins, soit par facilité, soit parce que les bâtiments ou les activités ne peuvent être adaptés faute de moyens. Cette solution semble parfois bien menée dans quelques SRA qui continuent par exemple un travail de réseau autour de la personne en maison de repos.

Les activités proposées en SRA ne tiennent pas suffisamment compte des problématiques sensorielles. La population est amenée à vieillir de plus en plus et à développer fréquemment des problèmes de santé (visuels et auditifs). Si des adaptations ne sont pas rapidement planifiées, les résidents s'isolent, ne participent plus, se sclérosent.

Des activités spécialisées dans l'accompagnement de ce type de déficience ne s'improvisent pas. Il serait très utile d'approfondir cette question et de former au moins quelques éducateurs par service qui pourraient veiller et guider les adaptations nécessaires des conditions de vie.

En ce qui concerne la fin de vie et la pratique de soins palliatifs, le sujet reste tabou sauf quelques rares exceptions. Le peu de formation spécifique du personnel, le manque de possibilité de surveillance accrue et la difficulté de mener les équipes à cette réflexion avec professionnalisme sont des éléments criants. Des pontages devraient être réalisés avec des équipes hospitalières.

Il semble pourtant que le sujet de la fin de vie s'impose dans tous les services. Il n'y a pas de réglementation en la matière. Actuellement, c'est plutôt la philosophie du service qui guide la prise en compte professionnelle de cette question.

Souvent, les personnes et les proches ne sont pas informés de la politique des services sur ce sujet car il n'est pas abordé dans leurs projets de service. La grande majorité agit « au cas par cas ».

Quelle est la part de la parole et de la volonté du résident dans ses choix de fin de vie? Sans généraliser, il semble que cette place soit néanmoins peu respectée ce qui est contraire à la Convention ONU relative aux Droits des personnes handicapées qui édicte dans ses principes « le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes ».

Les pistes évoquées sont :

- l'aménagement urgent des bâtiments
- la formation du personnel
- l'accompagnement médical adapté
- l'encadrement renforcé
- l'adaptation des activités
- de nouvelles pratiques de collaboration avec les MRS et pourquoi pas d'établissements communs afin de faciliter les passages (réflexion, personnel, activités, ...) d'une vers l'autre structure ?

Les associations s'inquiètent du fait que depuis plusieurs années, l'objectif de la Région est de garder les places en SRA pour les cas les plus lourds, mais les pathologies de ces personnes sont souvent plus importantes quand elles vieillissent. Or, les moyens actuellement à disposition dans le secteur « handicap » comme dans le secteur « ordinaire » des personnes âgées ne sont pas à la hauteur des besoins de cette population.

IV. AVIS DU MEDIATEUR

Le Médiateur constate que l'Administration ne dresse pas la même évaluation que celle faite par les services spécialisés, en matière de mutation et de complexification de l'organisation du travail et de la gestion, au regard de la moyenne d'âge des résidents de SRA.

Les services expriment leur crainte de ne plus assurer un accompagnement adéquat et sécurisé des personnes vieillissantes en particulier dans les 10 années à venir (cf. ci-avant le tableau de la moyenne d'âge en SRA). Ils se posent par conséquent la question de la discrimination de fait qui pourrait être opérée entre les personnes accueillies dans une même structure, et selon leur âge. Ces craintes sont partagées par les associations représentatives des personnes en situation de handicap.

Un tiers de ces établissements peut difficilement assumer, voire ne peut pas assumer tout le processus de l'accompagnement de fin de vie. Une majorité des services estime que le profil des équipes n'est pas adéquat face aux exigences de l'accompagnement de celle-ci.

L'Administration observe d'autres pratiques d'accompagnement des personnes âgées (Maisons de repos) et ne comprend pas pourquoi les besoins liés au vieillissement des personnes en situation de handicap avant leur vieillesse, devraient constituer des dépenses tellement plus importantes. Elle constate aussi que les grands services et les services pour personnes polyhandicapées se sont majoritairement mieux - ou complètement - adaptées à la question du vieillissement, tant sur le plan de la formation des éducateurs, de la place du personnel soignant ou de l'organisation des pavillons.

Bien que les services « à taille humaine » et inclus dans la société soient clairement promotionnés par les pouvoirs publics, tout le monde s'accorde à dire que dans le concret, les petites structures, les services de nuit et en particulier les petits services ruraux sont nettement plus en difficulté pour répondre aux besoins des personnes vieillissantes.

97% des répondants professionnels réclament une amélioration de l'infrastructure et de l'équipement, tout comme le demandent les personnes handicapées. L'Administration est consciente de ces lacunes matérielles et tente de parer au plus urgent par des appels à projets, tout en reconnaissant que le budget ne peut répondre aux besoins.

Le Médiateur préconise qu'un dialogue direct s'organise entre les parties prenantes de ce sujet. Les données reçues de part et d'autres montrent de façon patente qu'elles sont incomplètes et ne permettent pas de consensus en l'état.



Par conséquent, **le Médiateur recommande** :

- la création, concertée à tous les niveaux de pouvoirs, d'un outil statistique cohérent sur le nombre et les besoins des personnes handicapées vivant en Belgique ;
- qu'en adéquation avec la Déclaration de Politique Régionale², les pistes d'améliorations préconisées soient concrètement examinées au sein d'ateliers communs entre l'Administration, des représentants de SRA, des personnes en situation de handicap, de MRS, de centres de coordination de soins, des plates-formes de soins palliatifs.

Il observe que les propositions - dans tous les domaines - qui ont été émises par les services, ne nécessitent pas toujours des financements renforcés : une organisation itinérante et une coopération innovante entre services de petite taille et grandes structures, des articulations et échanges de bonnes pratiques avec le milieu des maisons de repos et de soins, ou encore l'élaboration de conventions de coopération avec le milieu hospitalier, l'implication réelle du milieu du handicap dans la réforme des métiers, la révision concertée de l'organisation du support des services de soins à domicile, ...

2. Le Gouvernement mettra tout en œuvre pour que le droit de choisir son lieu de vie soit reconnu à toute personne en situation de handicap, quelle que soit sa déficience ou son âge. Le Gouvernement apportera une réponse adaptée, efficiente et suffisante, notamment pour les situations de grande dépendance, de handicap lourd ou d'autisme. Le Gouvernement reconnaîtra et encouragera également le travail réalisé au sein des Institutions qui hébergent des personnes très fragilisées et lourdement invalides.

Il sera également nécessaire d'aboutir à des actions sur base de la réflexion actuellement en cours au sein de l'AViQ autour du moratoire touchant les structures d'accueil pour pouvoir absorber la demande croissante et gérer les situations urgentes et prioritaires en lien avec la mise en place progressive de la liste unique. La mise en conformité des structures d'accueil (sans création de places) dans la logique du plan ERiCh de l'AViQ sera également poursuivie. Les attentes des aînés avançant en âge ont évolué en termes de besoins fondamentaux (sécurité, affection, compréhension, repos, loisirs, etc.). Ces besoins seront pris en compte dans une logique de réponse aux préoccupations sociales et de soins. Le Gouvernement réalisera une véritable évaluation des besoins des personnes en perte d'autonomie (aînés, personnes handicapées, personnes accidentées, malades chroniques, etc.) en termes de modes de vie souhaités, d'évolution des capacités d'autonomie, de formes de logements adaptables et de formes de cohabitations possibles, ainsi que de santé y compris de santé sexuelle.

Par ailleurs, d'autres propositions mériteraient d'être mises à l'étude afin d'évaluer la pertinence des mesures et/ou leur coût :

- évaluer les différences de méthodologies de prise en charge du vieillissement en MRS, en SAPS ;
- barémiser un code palliatif pour les infirmiers en Institution ;
- disposer de données fiables sur le nombre de personnes handicapées vieillissantes en maison de repos, en SRA, en attente de solution, etc... ;
- étudier le système du forfait complémentaire français ;
- dresser l'état des lieux du bâti et de l'équipement, et prioriser.

L'attention du Médiateur s'est aussi portée naturellement sur l'exercice des droits fondamentaux des personnes en situation de handicap et âgées, en particulier sous l'angle de l'article 19 de la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées, relatif à l'autonomie de vie et l'inclusion dans la société.

Pour rappel cet article prévoit que les Etats parties doivent veiller à ce que :

- les personnes handicapées aient la possibilité de choisir, sur la base de l'égalité avec les autres, leur lieu de résidence et où et avec qui elles vont vivre et qu'elles ne soient pas obligées de vivre dans un milieu de vie particulier ;
- les personnes handicapées aient accès à une gamme de services à domicile ou en établissement et autres services sociaux d'accompagnement, y compris l'aide personnelle nécessaire pour leur permettre de vivre dans la société et de s'y insérer et pour empêcher qu'elles ne soient isolées ou victimes de ségrégation ;
- les services et équipements sociaux destinés à la population générale soient mis à la disposition des personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, et soient adaptés à leurs besoins.

Par ailleurs, la Belgique s'est aussi dotée d'une réglementation spécifique qui interdit toute discrimination fondée sur certaines caractéristiques, dont l'âge. La législation anti-discrimination interdit toute forme de distinction directe (dans un contexte analogue, la personne âgée est traitée moins favorablement qu'une autre) ou indirecte (lorsque les personnes âgées sont désavantagées par des dispositions ou des pratiques qui semblent « neutres »).

La parole des personnes hébergées en SRA, et celle de leur famille, sont sous-représentées dans cette enquête. Bien que l'enquête ait été envoyée à 12 associations représentatives des personnes en situation de handicap, seules 2 y ont répondu.

Le regard professionnel des SRA sur leurs modes d'action et les moyens dont ils disposent pour assurer l'accompagnement des personnes vieillissantes, est par conséquent ici prépondérant.



Le Médiateur préconise que le champ d'investigation de cette première étude soit élargi à la perception plus fine qu'en ont les personnes en situation de handicap ou leurs représentants.

Considérant ce qui précède, le point d'attention du Médiateur fut par conséquent majoritairement d'appréhender la question de la discrimination à travers le regard que portent ces professionnels

- en matière de participation des résidents vieillissants à la vie collective ou de respect des dispositifs prévus au projet pédagogique ;
- en matière de liberté de faire leur propre choix de fin de vie. En outre, de savoir aussi si les résidents ont le droit de jouir du meilleur état de santé possible sans discrimination fondée sur le handicap, et si les SRA prennent toutes les mesures appropriées pour leur assurer l'accès à des services de santé (article 25 de la Convention).

Le Médiateur a constaté **la grande disparité d'approches des SRA en matière de respect du droit des personnes à choisir leur lieu de vie et en l'occurrence de fin de vie, voire de l'extrémité de la vie**. La manière d'aborder cette question, en tout cas sur papier, montre que la priorité de la majorité des services est leur propre fonctionnement interne sur cette question. Seuls 2 services relèvent que le choix des personnes est le point fondamental qui conditionne le type d'accompagnement de fin de vie, qu'il est à entendre et à respecter le plus longtemps possible. Aucun des services n'évoque le sujet de l'euthanasie.

L'enquête montre que la question de l'approche individualisée dans un contexte collectif spécialisé est particulièrement épineuse. Elle mêle en effet la question de la liberté de la personne de choisir son lieu de vie mais aussi le devoir de la qualité de soins, du droit à décider pour soi (et quid des mesures de protection des personnes ?) et de l'obligation pour le service de favoriser le libre accès aux services de santé, à domicile et hospitaliers.

Les questions sont-elles différentes en SRA de celles que se posent les familles à domicile, par exemple lorsqu'il ne paraît plus possible d'assurer certains soins ?



Le Médiateur recommande que les services entreprennent une réflexion systématique, concertée et approfondie sur le choix personnel de fin de vie, les modalités d'exercice de ce droit, les moyens de communication les plus adéquats et le type de concertation à mener avec les résidents, familles, personnels médicaux, l'adaptation de leur organisation interne, les limites de leur intervention. Il recommande que l'Agence soit garante de l'élaboration de cette réflexion qui pour le moins, devrait constituer un chapitre à part entière du projet pédagogique.

En outre, il a aussi relevé que les obstacles que les SRA signalent eux-mêmes dans leur **organisation face au vieillissement** semblaient être peu étudiés sous l'angle du renforcement potentiel de la notion de handicap des résidents. Un peu comme si finalement, l'on ne connaissait pas bien la portée de l'interaction entre ces 2 notions d'incapacité et de vieillissement en particulier. S'annulent-elles vers la fin de vie, se renforcent-elles ? La fin de vie d'une personne en situation initiale de handicap différerait-elle de celle des « autres » ?

B. La branche « BIEN-ETRE & SANTE »

Suivi des Recommandations



W 2019-16 - Qualité de vie - Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat

Considérant que des attentes et besoins des bénéficiaires en matière de qualité de vie ont été identifiés à travers des rencontres et la littérature disponible ;

Considérant que l'augmentation des besoins d'accueil dû à la longévité, la paupérisation, le manque de logements, la réduction des places en psychiatrie, etc, est démontrée ;

Considérant que l'existence des SHNA en tant que tels, ainsi que de la reconnaissance du rôle résiduel qu'ils remplissent en matière d'hébergement de personnes en situation socio-sanitaire précaire, sont reconnues par les pouvoirs publics ;

Considérant qu'il manque des informations fiables relatives à ces services : leur cartographie, leur nombre, leurs finances, la qualité de l'encadrement et des conditions de vie, les modes de gestion, ... ;

Considérant que la population visée est méconnue ;

Considérant que le besoin de croiser les données relatives à l'occupation des services agréés et subventionnés existants, la coordination du traitement des demandes d'hébergement et les disponibilités, est reconnu ;

Le Médiateur recommande de compléter l'état des lieux des SHNA, de déterminer les populations concernées, d'harmoniser le traitement de la demande et de l'offre et de connecter les données existantes, d'objectiver les carences en type et nombre de places, d'étudier les conditions d'un véritable travail en réseau, d'un changement de partenariat et de convention avec les SHNA.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été actualisée sur le plan de la complétude de l'état des lieux des SHNA. En effet, lors de la présentation du Rapport annuel 2018 en Commission de l'Action sociale et de la Santé, la Ministre en charge de cette matière a expliqué, concernant les SHNA, que le travail d'inventaire devait encore être finalisé dans le cadre de la réforme de ce secteur, et que 45 SHNA étaient identifiés et une dizaine de demandes d'agrément avaient été enregistrées. La DPR 2019-2024 mentionne quant à elle qu'une réforme du décret relatif aux structures d'hébergement non agréées dit « décret maisons pirates » serait menée de manière concertée avec les acteurs de terrain.

Le Médiateur a interpellé l'AVIQ en fin d'exercice, afin de connaître l'évolution de cette matière. L'AVIQ a dressé un bilan de ses activités : au cours de l'année 2019, un cadastre a été réalisé avec l'aide des communes. 216 communes ont répondu à l'enquête ; 45 structures, réparties sur 32 communes, ont été identifiées, mais il est probable, a précisé l'Agence, que ce cadastre des Maisons d'Hébergement Collectif n'est pas exhaustif étant donné la nature "pirate" de ces établissements.

L'AVIQ a ajouté qu'elle prolongerait le travail entamé par une étude sur le profil des structures et de leurs résidents (notamment par le biais d'interviews de ces résidents).

En ce qui concerne les demandes de reconnaissance qui devaient être introduites en 2018 en application du décret, 13 responsables d'Institutions existantes ou en cours de création ont demandé des informations complémentaires sur cette mesure. 5 responsables ont envoyé le questionnaire et les annexes pour la demande de reconnaissance. L'analyse des dossiers était en cours. Enfin, le questionnaire et les annexes ont été envoyés aux responsables n'ayant pas introduit la demande.

Cette Recommandation reste d'actualité.

ALLOCATIONS FAMILIALES

Bilan de l'exercice

2019 marque le transfert des allocations familiales vers la Région wallonne.

Cette compétence est désormais gérée par l'AVIQ, laquelle a intégré l'ancien service de médiation pour les allocations familiales de l'ancien service fédéral FAMIFED.

Le Médiateur tient à souligner le professionnalisme de ce service avec qui il collabore efficacement. Cette collaboration a été entérinée, début janvier 2020, par la signature d'un protocole de collaboration.

Au cours de l'année 2019, 111 réclamations ont ainsi pu être efficacement traitées.

Un jeune pénalisé parce que les périodes de vacances scolaires à l'étranger sont plus larges

Les faits

Le fils de M. P. a 18 ans et il a eu l'opportunité, après avoir obtenu son CESS, de suivre une année scolaire de cours au Royaume-Uni pour y parfaire son anglais. Les cours dans cette école anglaise se déroulent du 16 septembre au 25 mai. A son retour, la caisse a supprimé les allocations pour les mois de juin à août, invoquant qu'il ne rentrait plus dans les conditions vu que ses études avaient pris fin en mai et qu'il n'était plus inscrit auprès d'un établissement scolaire, ni inscrit comme demandeur d'emploi. M. P. a contesté cette décision auprès de sa caisse en invoquant le fait que son fils avait l'intention d'entreprendre des études supérieures en Belgique, en septembre 2019, mais ses arguments n'ont pas été retenus.

L'intervention du Médiateur

M. P. introduit une réclamation auprès du Médiateur. Le Médiateur a interpellé le Service de la médiation de l'AVIQ pour obtenir la continuité du paiement des allocations familiales.

L'issue de la médiation

Le service de médiation de l'AVIQ a estimé que, réglementairement, l'interruption des paiements à partir du 1^{er} juin 2019 pouvait se justifier mais qu'il était raisonnable de déduire que les vacances scolaires débutaient fin mai. La régularisation de la période du 1^{er} juin 2019 au 31 août 2019 a pu être effectuée.



W 2019-17 - Allocations familiales - Étendre le bénéfice du nouveau régime pour tous les orphelins

Considérant que le décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019, prévoit que le montant majoré d'allocations familiales versé pour un orphelin est désormais maintenu en cas de remise en ménage du parent survivant ;

Considérant que cette nouvelle disposition ne vaut toutefois que dans l'hypothèse où le parent décédé le soit après le 1^{er} janvier 2019 (article 122, al. 2, du décret) ;

Considérant que la loi générale relative aux allocations familiales du 19 décembre 1939 (LGAF) subordonne en revanche l'octroi d'un taux majoré au fait que le parent survivant ne soit pas remis en ménage ;

Considérant que la législation crée une discrimination entre les enfants orphelins selon la date du décès du parent ;

La Médiateur recommande d'étendre le bénéfice de la nouvelle disposition du décret du 8 février 2018 dans les cas où le décès est intervenu avant le 1^{er} janvier 2019.

Problèmes liés à la régionalisation

La régionalisation a nécessité une migration informatique importante qui a généré parfois quelques retards début 2019. Cette situation a engendré quelques réclamations.

Des problèmes sont également apparus pour les allocataires ayant leur domicile dans une autre entité. Ainsi le cas des mères, séparées du père, qui sont domiciliées en Flandre tandis que l'enfant est domicilié chez le père en Wallonie.

En vertu de l'article 21 du décret wallon du 8 février 2018, les prestations familiales ne peuvent être versées qu'à une personne domiciliée ou résidant effectivement en Wallonie.

Ces mères ont donc été informées que les allocations seraient désormais versées au père alors que le paiement en leur faveur avait été convenu dans le cadre de la séparation.

Vivant une situation conflictuelle avec le père, elles ne parviennent pas à trouver un accord amiable pour qu'il leur reverse le montant des allocations.

Le Médiateur a soumis cette situation à l'AVIQ.

Après analyse, l'AVIQ a conclu que le paiement en faveur des mères domiciliées dans une autre Région pouvait être effectué mais à la condition qu'elles puissent fournir un jugement de divorce ou un acte notarié qui leur conférait le droit de percevoir les allocations.

Par contre, les conventions préalables à un divorce ou un accord tacite entre les parents ne peuvent être pris en compte pour appliquer une telle disposition dans la mesure où ils ne sont donc pas opposables aux tiers.

L'autre problème lié à la régionalisation concerne le rang des enfants.

Le cas s'est posé d'une mère ayant deux enfants, dont l'aîné était domicilié en Flandre chez son père. Elle vivait en Wallonie avec son second enfant et son nouveau compagnon.

Alors qu'elle bénéficiait des allocations rang 1 et 2 suite à la régionalisation, sa caisse l'informe que les deux enfants doivent chacun être considéré comme rang 1 (enfant unique) au sein de chaque Région. Interrogée sur cette problématique, l'AVIQ a indiqué qu'en Région wallonne, le groupement des enfants se fait toujours autour de l'allocataire, conformément aux dispositions de l'article 42 de la loi générale qui reste applicable aux enfants nés avant le 1^{er} janvier 2020, à condition toutefois que cet(te) allocataire soit également l'allocataire de l'autre entité.

Dans le cas analysé, l'aîné des enfants étant domicilié chez son père en Flandre et la mère disposant d'un jugement la désignant comme étant la personne recevant les allocations, la caisse a été amenée à revoir sa décision et le paiement a pu être effectué.

Cependant, en l'absence d'un tel jugement, les allocations familiales de cet enfant domicilié en Flandre auraient été versées au père et le second enfant aurait été considéré comme enfant unique.

La nouvelle législation wallonne, discriminatoire ?

Le Médiateur a reçu des réclamations de parents dont l'aîné est né avant le 1^{er} janvier 2020 et le second était prévu après cette date. Ils estimaient être désavantagés par le nouveau système d'allocations familiales.

Cette question a été tranchée par la Cour constitutionnelle dans le cadre d'un recours en annulation contre le décret wallon réformant le régime des prestations familiales. Cependant la Cour, par un arrêt du 5 décembre 2019, a rejeté ce recours indiquant qu'elle n'estimait pas discriminatoire ces nouvelles dispositions.

Elle a précisé que « le choix du législateur est principalement justifié par la nécessité de concilier, dans un cadre budgétaire contraint, la réforme des prestations familiales avec la protection des attentes légitimes des familles des enfants nés avant l'entrée en vigueur de la réforme ». « La différence de traitement n'est pas disproportionnée par rapport aux buts poursuivis » a-t-elle tranché.

Récupération du supplément social

Plusieurs critères devant être remplis pour en bénéficier, et notamment celui des revenus du ménage, donnée à laquelle les caisses n'ont pas accès a priori, les suppléments sont octroyés après demande de la famille et réception des premières informations relatives aux revenus du ménage.

Les suppléments sociaux sont versés à titre provisoire et le droit en est vérifié a posteriori à la réception des flux fiscaux transmis par le SPF Finances. Les dernières données disponibles actuellement concernent les revenus de l'année 2017. En 2020, les suppléments versés pour l'année 2018 seront vérifiés. S'il apparaît à la réception de ce flux que les revenus du ménage dépassent le plafond fixé par la réglementation, les suppléments versés pour l'année 2018 feront l'objet d'une récupération. L'opération

sera répétée en 2021 pour les suppléments versés pour l'année 2019 et ainsi de suite.

L'intervention du Médiateur permet dans ce cadre d'obtenir un plan d'apurement ou dans certains cas, d'amener la caisse à renoncer à la récupération.

Suspension suite à un refus de l'école de fournir l'attestation d'inscription

Il arrive que des établissements scolaires refusent de fournir l'attestation de fréquentation car les parents ont des frais scolaires impayés.

Sans ce document, les allocations ne peuvent être attribuées.

Le Médiateur a pris contact avec le responsable d'un établissement en lui rappelant que cette pratique est tout à fait illégale. Le Directeur s'est exécuté et a remis l'attestation, ce qui a permis la reprise du paiement des allocations.

Enfant suivant des études à l'étranger

Le Médiateur a également enregistré des réclamations suite la suppression d'allocations familiales pour des enfants qui venaient de rentrer d'une expérience linguistique à l'étranger.

La caisse considérait que le jeune, après son séjour, n'était plus étudiant et que dès lors, les allocations devaient être supprimées.

Ces cas ont pu être favorablement résolus, l'AVIQ estimant qu'ils étaient injustement pénalisés et qu'il était raisonnable de déduire que les vacances scolaires débutaient à la fin de leur cursus à l'étranger.

Enfant inscrit comme demandeur d'emploi

Pour pouvoir continuer à bénéficier des allocations familiales dans le cadre d'un stage d'insertion, l'enfant doit fournir à la caisse d'allocations des évaluations du FOREM.

En cas d'évaluation négative, l'admission au bénéfice des allocations d'insertion est reportée jusqu'à ce que le jeune ait obtenu deux évaluations positives.

Pour pouvoir continuer à bénéficier des allocations familiales, il doit demander une nouvelle évaluation. Les paiements sont interrompus en cas de dépassement d'un délai de six mois entre deux évaluations. Il est arrivé que le jeune demande l'évaluation dans le délai mais que celle-ci n'ait lieu qu'après ces six mois.

Le service de médiation de l'AVIQ a pris l'initiative, pour ne pas pénaliser les familles si une évaluation tardive relevait de la responsabilité du FOREM, de maintenir le droit aux allocations familiales.

Dès lors, la date à prendre en considération pour déterminer le respect des délais est la date de la demande d'évaluation par le jeune demandeur d'emploi et non la date de l'évaluation. Si la demande d'évaluation est faite dans les 6 mois de l'évaluation précédente, les allocations seront versées avec effet rétroactif.

Des instructions officielles ont été données en ce sens à tous les organismes de paiement.

Travailleurs frontaliers

Le droit est établi en priorité par le pays où le parent exerce une activité professionnelle selon la réglementation européenne. Dans ce cas, la Belgique reste compétente à titre complémentaire. Si le montant dû sur base de la législation belge régionale est plus élevé que le montant dû par l'autre pays, la Caisse verse le complément. La médiation est intervenue dans plusieurs dossiers, notamment par le biais des Médiateurs français de la CAF pour faciliter la réception des informations nécessaires.

ÉCONOMIE ET EMPLOI

Bilan de l'exercice

Durant l'exercice 2019, le Médiateur a instruit 106 dossiers concernant des aides APE, 35 dossiers relatifs à des aides SESAM et 24 dossiers relatifs aux aides économiques (primes à l'emploi et à l'investissement).

Pour le FOREM, le Médiateur a reçu 29 réclamations. L'objet des réclamations concernent des thématiques variées : paiement des frais de déplacement pour les stagiaires, accès aux formations, refus de dispense, aide airbag.

7 réclamations relatives à l'IFAPME ont été adressées au Médiateur. Elles concernent pour la plupart les conditions d'accès ou l'échec à un examen et n'ont pas amené de constats particuliers.

1. Economie



Économie - Modifier la réglementation qui prévoit l'exclusion de l'intégralité de l'aide à l'investissement si une information erronée est transmise à l'Administration

Considérant que le nombre d'informations à transmettre est élevé ;

Considérant que le risque de transmettre une information erronée est important ;

Considérant que si une information transmise par le demandeur est erronée, l'intégralité de l'aide sollicitée est supprimée, ce qui constitue une « sanction » disproportionnée ;

Considérant qu'aucune dérogation relative à l'application de l'article 20, 3°, du décret du 11 mars 2004 n'est prévue ;

Le Médiateur recommande que le décret du 11 mars 2004 soit adapté afin de prévoir une possibilité de dérogation à l'application stricte de l'article 20, 3.

Suivi de la Recommandation

Cette recommandation est rencontrée et n'est plus d'actualité. En effet, dans un courrier adressé par la Directrice générale de l'administration de l'économie et de l'emploi au Médiateur, cette dernière précise que les dispositions prévoyant le remboursement de primes indûment versées en cas de transmission d'informations erronées doivent être maintenues afin de protéger les intérêts de la Région notamment en cas de fraude. La réglementation est appliquée de façon proportionnée. Lorsqu'une information erronée a été communiquée de bonne foi et que cette erreur a une incidence sur le montant de la prime, la récupération ne porte que sur la partie de la prime qui a été indûment octroyée consécutivement à l'information erronée.

2. Les aides à l'Emploi

Comme durant les exercices précédents, la majorité des réclamations porte encore sur la motivation des décisions notifiées principalement dans le secteur des APE, et surtout sur leur compréhension. Le Médiateur avait remarqué que la motivation des décisions n'était ni claire, ni précise, ni complète et ne répondait dès lors pas aux exigences de motivation formelle des actes administratifs telle que consacrée par la loi du 29 juillet 1991.

Force est de constater que l'utilisation de formules stéréotypées et de motivation incomplètes demeure d'actualité. La Direction de la Promotion de l'Emploi rappelle ce qu'elle a déjà mentionné auparavant, à savoir notamment le fait qu'elle n'est pas la seule auteure des décisions. En effet, si l'Administration propose, c'est le Ministre de l'Emploi qui prend position. Cela rend parfois la justification de la motivation des décisions auprès du Médiateur ou de l'utilisateur compliquée.

Le manque de définition de concepts clés dans la législation explique également l'insuffisance de motivation. Il est souhaitable qu'à l'occasion d'une prochaine réforme de ces aides, et notamment du système des aides APE, l'on ait recours à des définitions précises des concepts utilisés.

Ces deux problèmes reviennent quasi systématiquement dans les réclamations dont est saisi le Médiateur.

En effet, au moment de clôturer ce rapport, de nombreuses réclamations ont été introduites parce que les demandes d'aide APE ont été refusées. Il s'agit essentiellement des nouvelles demandes ou des demandes d'extension de points APE.

Il est important ici de rappeler que le Ministre de l'Emploi de l'époque avait clairement fait savoir que pendant la période de préparation d'un nouveau décret en matière d'aide APE, les nouvelles demandes et les demandes d'extension ne seraient pas acceptées.

Il s'agissait d'un choix politique que le Médiateur n'avait pas à commenter.

Néanmoins, les arrêtés ministériels de refus étaient motivés sur la base de motifs difficilement compréhensibles par les employeurs, d'autant plus que dans plusieurs dossiers, l'Administration avait émis un rapport totalement ou partiellement favorable.

Dans un tel contexte, le Médiateur s'interrogeait sur la raison pour laquelle le Gouvernement n'a pas adopté une disposition modificative de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 décembre 2002 portant

exécution du décret du 25 avril 2002 relatif aux aides visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés par les pouvoirs locaux/ régionaux et communautaires/ par certains employeurs du secteur non marchand/ de renseignement/ et d'autres dispositions légales, laquelle aurait précisé que seules les demandes de prolongation d'aide seront examinées ?

Il faut souligner à cet égard que la Ministre de l'Emploi a fait publier sur le site internet de l'Administration, une note claire et précise :

« Compte tenu de la Réforme APE en préparation, la priorité est désormais accordée à la stabilisation et au financement des aides APE octroyées et des emplois y afférents.

À l'exception des aides APE identifiées dans les accords-cadres, les conventions ou décrets d'application à ce jour, ou encore dans le cadre de dossiers de demandes « naissances multiples », aucune nouvelle demande d'aide APE (demande initiale ou d'extension) ne pourra dès lors être prise en compte.

Les employeurs sont invités à prendre contact avec leur conseiller entreprises au FOREM ou, s'ils n'en ont pas encore, à téléphoner au 0800 93 946 pour bénéficier d'un accompagnement et de conseils visant à optimiser leurs recrutements, en ce compris sur le plan financier. »

Le Médiateur considère que cette information contribue à apporter la clarté attendue quant aux projets qui seront soutenus pas la Wallonie.

Outre la motivation, les critères de bonne Administration les plus fréquemment blessés, sont les demandes de renseignement, le droit d'être entendu et de faire des observations ainsi que le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification.

A cet égard, le Médiateur observe qu'il y a eu une amélioration sensible dans les délais de traitement des demandes d'aide et dans les délais de réponses au Médiateur. Il tient à souligner les efforts importants mis en œuvre au sein des services administratifs concernés, notamment dans le cadre de la mise en œuvre au sein de cette Direction générale de la nouvelle procédure de traitement des plaintes en première ligne.

En ce qui concerne les réclamations relatives à des aides SESAM, la plupart des demandes concernaient des décisions de classement sans suite, notamment à la suite du non-respect par l'employeur de la condition relatif à l'effectif global durant la période de soutien SESAM.

A cet égard, plusieurs réclamants invoquaient la difficulté de recruter des profils assez spécifiques, ce qui ne leur permettait pas de respecter l'engagement repris dans la décision initiale d'octroi.

Le Médiateur attire l'attention sur cette question qui peut handicaper la bonne fin de l'aide accordée à certains employeurs.



W 2019-19 - Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle

Le Médiateur recommande à l'Administration et au Ministre de l'Emploi de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin qu'elle ne soit plus empreinte de formules stéréotypées et qu'elle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations réelles de droit et de fait servant de fondement à la décision.

Suivi de la Recommandation

Déjà dans le rapport 2016, nous formulions l'espoir qu'à l'occasion des réformes annoncées, les textes réglant les nouveaux dispositifs, fixeraient des exigences précises en ce qui concerne les critères d'attribution de l'aide. A l'heure de conclure ce rapport 2019, la réforme annoncée des aides APE n'a pas été adoptée et la Ministre de l'Emploi annonce une nouvelle réforme à finaliser en 2021. L'Administration a informé le Médiateur qu'elle a proposé à la Ministre des adaptations aux textes existants en lui recommandant d'inclure ces dispositions dans les textes futurs liés à la réforme des APE. Par conséquent, dans l'attente de l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation relative à ce dispositif APE, **la Recommandation est maintenue.**



W 2019-20 - Aides à l'emploi - Insérer dans la réglementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation et d'y consacrer la notion de catégorie d'employeur prioritaire afin que les décisions de refus reposent sur des motifs fondés en droit.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a informé le Médiateur qu'elle a proposé à la Ministre des adaptations aux textes existants en vue de la révision du décret et la modalisation des mesures d'exécution par arrêté du Gouvernement. Au moment de clôturer le présent rapport annuel, une nouvelle réforme des aides APE est annoncée. Néanmoins, si cette notion de « catégorie d'employeur prioritaire » devait subsister, la Recommandation garde toute sa raison. **La Recommandation est donc maintenue.**



W 2019-21 - Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent

Le Médiateur recommande qu'il n'y ait plus aucune communication de l'avis du Ministre concerné avant que la Ministre de l'Emploi et son Administration ne se soient définitivement prononcés sur la demande. A titre subsidiaire, le Médiateur recommande de modifier la formulation de l'avis en insistant sur le fait que cet avis ne préjuge en rien de la décision finale qui appartient à la Ministre de l'emploi.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a informé le Médiateur qu'elle a envoyé des propositions de modifications au Gouvernement Wallon en 2018. Cette communication de l'avis du Ministre concerné n'a pas entraîné de réclamations durant cet exercice. Mais dans l'attente d'une nouvelle réforme des aides APE et ne sachant pas si ce dispositif d'avis du Ministre concerné sera maintenu ou pas, **la Recommandation est maintenue.**



Le Médiateur recommande que toutes les questions liées au travail au pair fassent l'objet d'une discussion plus générale dans le cadre d'une révision de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est reprise dans le rapport annuel depuis plusieurs années. L'Administration rappelle que de nombreux jeunes échappent désormais totalement aux mesures de contrôle censées prévenir les abus à l'égard de ce public fragile puisque les Européens sont dispensés de permis de travail. Le modèle actuel est dépassé. Il ne permet plus de rencontrer les objectifs visés au début des années 90 et se doit d'être remplacé par une formule mieux adaptée. Le pouvoir normatif lié aux jeunes au pair demeure fédéral. Cette position a été entérinée par les différents Gouvernements concernés lors du Comité de concertation du 25 novembre 2015. Les Régions ne font qu'exécuter ces normes fédérales.

Actuellement, ce statut de jeune au pair se trouve dans une zone grise. D'une part, leur séjour doit être considéré comme un échange culturel (apprentissage d'une langue, d'une culture,...), ce qui n'a rien à voir avec le travail. D'autre part, ces jeunes au pair se retrouvent dans la législation relative à la migration économique qui ne les concerne pas puisqu'il ne s'agit pas d'un emploi à proprement parler. En effet il n'y a ni de lien de subordination ni rémunération (on parle d'argent de poche). Ils sont donc soumis à deux législations qui ne leur correspondent pas. Il serait donc judicieux de mener une réflexion sur les jeunes au pair afin de créer un cadre légal relatif à ce statut, avec des règles et devoirs à respecter, que ce soit pour les familles d'accueil ou les jeunes eux-mêmes. C'est d'ailleurs déjà le cas en France ou en Allemagne qui s'appuient sur des conventions entre les deux parties. Compte tenu de ce rapport de l'Administration et afin que cette question reste présente, **cette Recommandation est maintenue.**

3. FOREM

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre le FOREM et le Médiateur en 2015. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration du service de gestion des réclamations. Selon ce protocole, le FOREM transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce rapport sont publiés ci-après.

Des frais de déplacement qui tardent à être payés

Les faits

Monsieur S. suit une formation dans un institut de formation depuis le 2 septembre 2019. Il a signé dans ce cadre un contrat en partenariat avec le FOREM mais n'a toujours pas, fin septembre reçu ses indemnités de formation et ses frais de déplacement. Il téléphone au FOREM qui lui répond que son contrat n'a pas encore été encodé. S'étonnant de cette situation, il contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur se met en contact avec le service des réclamations du FOREM et lui demande de vérifier la situation de Monsieur S.

L'issue de la médiation

Le FOREM informe le Médiateur que les contrats de formation signés n'ont été transmis par l'établissement de formation que le 25 septembre et qu'il lui était donc impossible de procéder au paiement des indemnités dans les délais prévus. Il précise faire le nécessaire pour que les paiements soient régularisés et prendre des mesures pour que ce type d'incidents ne se reproduise plus.



RAPPORT D'ACTIVITES

ANALYSE DES RECLAMATIONS ET RECOMMANDATIONS

SERVICE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Bilan annuel 2019

I. Présentation des indicateurs

1. Nombre de réclamations de la période considérée

1.1. Pour la période considérée

Le nombre de réclamations enregistrées durant l'année 2019 s'élève au total à 366, soit une diminution de 23,75% par rapport à l'année 2018.

1.2. Réclamations, dénonciations et informations

Type de réclamations	2018		2019	
Plaintes	416	92,65%	318	91,91%
Dénonciation	2	0,45%	1	0,29%
Requêtes	25	5,57%	23	6,64%
Suggestion	3	0,67%	2	0,58%
Information	3	0,67%	2	0,58%
TOTAL	449		346	

2019 est principalement constituée de plaintes à proprement parlé (91,91%) et de requêtes (6,64%).

1.3. Statut des plaignants

Statut des plaignants	2018		2019	
Demandeurs d'emploi	316	70,38%	211	60,98%
Stagiaires	45	10,02%	50	14,45%
Travailleurs	33	7,35%	26	7,51%
Autres	32	7,13%	23	6,65%
Entreprises	19	4,23%	31	8,96%
Etudiant	2	0,45%	2	0,58%
(Cabinet d') Avocat(s)	2	0,45%	3	0,87%
TOTAL	449		346	

Comme pour l'année précédente, les principales réclamations recevables reçues au cours de l'année 2019 sont formulées par des demandeurs d'emploi (60,98%), des stagiaires (14,45%), des travailleurs (7,51%), des plaignants classés en « Autre » (6,65%) et des entreprises (8,96%).

Il est à noter que la plupart des plaignants classés en « Autre » sont des parents de demandeurs d'emploi et/ou de stagiaires, des époux/épouses, et des utilisateurs de Titres – Services.

1.4. Réclamations fondées/non fondées/partiellement fondées

Réclamations	2018		2019	
Fondées	165	36,75%	71	20,52%
Partiellement fondées	83	18,49%	68	19,65%
Non fondées	113	25,17%	133	38,44%
Indéterminées	69	15,37%	64	18,50%
Irrecevables	-	-	3	0,87%
En cours de traitement	19	4,23%	7	2,02%
TOTAL	449		346	

Pour l'année 2019, la plupart des réclamations recevables reçues sont fondées (20,52%) ou partiellement fondées (19,65%). Le nombre de réclamations non fondées augmente en 2019 tandis que le nombre de classées en « Indéterminé » reste +/- identique. Le nombre de réclamations en cours de traitement diminue rapport à l'année précédente.

2. Causes de mécontentement

Nombre de réclamations par rubrique

Les principales causes de mécontentement des réclamations recevables reçues au cours de l'année 2019 sont, par ordre d'importance, les suivantes :

Motifs de réclamations	2018		2019	
02. Qualité des prestations	134	29,84%	92	26,59%
14. Autre cause	40	8,91%	55	15,90%
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative	50	11,14%	42	12,14%
03. Organisation des activités	92	20,49%	35	10,12%
05. Aspects financiers	29	6,46%	35	10,12%
04. Orientation, sélection, examen	27	6,01%	30	8,67%
06. Information	42	9,35%	26	7,51%
01. Conditions matérielles des prestations	16	3,56%	19	5,49%
12. Sélection et recrutement du personnel de l'Office	3	0,67%	4	1,16%
09. Discrimination	4	0,89%	3	0,87%
00. Irrecevable	7	1,56%	2	0,58%
11. Protection de la vie privée	2	0,45%	2	0,58%
08. Harcèlement	3	0,67%	1	0,29%
TOTAL	449		346	

Tant pour les réclamations reçues en 2019 que pour celles reçues en 2018, nous constatons que les 8 principaux motifs de mécontentement sont les mêmes, classés dans un ordre légèrement différent.

Nombre de réclamations par sous-rubrique

Certaines rubriques sont subdivisées en sous-rubriques. La répartition des réclamations recevables reçues au cours de l'année 2019 est la suivante :

Motifs de réclamations	2018		2019	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
00. Irrecevable	7	1,56%	2	0,58%
01. Conditions matérielles des prestations	16	3,56%	19	5,49%
Aménagement des locaux	1		13	
Matériel et fournitures	5		1	
Nuisances	4		-	
Problèmes informatiques	1		5	
Logistique	1		-	
02. Qualité des prestations	134	29,84%	92	26,59%
Annulation d'une prestation	1		-	
Contenu des prestations	39		25	
Accueil téléphonique et humain	9		7	
Mauvaise prise en charge de la demande du client	48		36	
Refus d'accès aux services ou aux prestations	18		8	
Délai de traitement	2		8	
Pas de service	3		-	
Service manquant	4		1	
Décision de rechercher	10		7	
03. Organisation des activités	92	20,49%	35	10,12%
Horaire d'ouverture	3		-	
Délai d'attente pour obtenir une prestation	-		1	
Délai de réponse	-		-	
Organisation des formations	29		29	
Contrat absent	1		-	
Mauvaise organisation pour obtenir une prestation	58		5	
Accessibilité téléphonique	1		-	
04. Orientation, sélection, examen	27	6,01%	30	8,67%
Sélection du stagiaire	17		24	
Echec à un examen	-		1	
Rupture du contrat de formation professionnelle (DGE-DGF)	10		5	
05. Aspects financiers	19	6,46%	35	10,12%
Délais de paiement	1		8	
Paie stagiaires	2		4	
Remboursement de frais	12		6	
Aspects fiscaux, documents, attestations, contrats	4		7	
Absence de paiement	8		6	
Paiement incorrect	2		2	
Pas d'attribution d'attestation	-		-	

06. Information	42	9,35%	26	7,51%
Mauvaise information (offre erronée, fausse, périmée...)	2		1	
Information parcellaire	6		2	
Information non transmise	-		1	
Diffusion et contenu des offres	34		22	
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative	50	11,14%	42	12,14%
Attitude d'un membre du personnel	50		42	
08. Harcèlement	3	0,67%	1	0,29%
09. Discrimination	4	0,89%	3	0,87%
Sexe	1		1	
Age	1		2	
Racisme	1		-	
Etat de santé, handicap, caractéristiques physiques ou génétiques	1		-	
10. Orientations stratégiques, inadaptation des règles	-		-	
11. Protection de la vie privée	2	0,45%	2	0,58%
Utilisation des données à caractère privé	1		2	
Respect du principe de confidentialité	1		-	
12. Sélection et recrutement du personnel	3	0,67%	4	1,16%
13. Sécurité	-	-	-	-
14. Autre cause	40	8,91%	55	15,90%
TOTAL	449		346	

4. IFAPME

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur en 2016. Le Médiateur tient à souligner l'étroite et fructueuse collaboration avec ce service de gestion des plaintes.

Selon ce protocole, l'IFAPME transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce Rapport sont publiés ci-dessous.

Comment l'IFAPME assure-t-il le suivi de l'obligation scolaire ?

Le Médiateur a interrogé l'IFAPME concernant le suivi par ses services de l'obligation scolaire.

L'IFAPME a précisé que les instructions données à ses collaborateurs encadrant les apprenants sans alternance sont très strictes en matière de réorientation externe.

Avant toute réorientation externe, l'apprenant et ses représentants légaux sont invités à s'exprimer sur les motifs du manque d'alternance dans le parcours de formation de l'apprenant.

L'apprenant fait l'objet d'un screening à l'aide d'outils spécifiques au Réseau IFAPME pour évaluer ses compétences de base, sa motivation, son projet professionnel au regard du projet pédagogique du Réseau IFAPME, les efforts consentis pour trouver une entreprise de formation.

L'apprenant est aussi invité à rencontrer un conseiller en orientation-psychologue pour travailler sur son orientation professionnelle, voire envisager une réorientation.

Ce n'est que si le screening et la rencontre avec le conseiller en orientation-psychologue démontrent que l'apprenant ne pourra pas réussir son parcours de formation en vue de son insertion professionnelle qu'une décision de réorientation externe peut être prise par une cellule composée du référent en charge du suivi de l'apprenant, de l'accompagnateur insertion, des formateurs des ateliers de recherche d'une entreprise de formation et du conseiller en orientation - psychologue.

Lorsque cette décision est prise, elle est notifiée à l'apprenant et à ses représentants légaux par courrier ; ce courrier rappelle l'obligation scolaire et la nécessité de réinscrire l'apprenant dans une école ou au CEFA.

L'apprenant est recontacté un mois puis trois mois après sa réorientation pour s'assurer qu'il est bien réinscrit auprès d'un autre opérateur d'enseignement et le cas échéant lui rappeler l'obligation scolaire.

Pour ce qui concerne l'information au service de l'inspection scolaire de tout apprenant qui quitte le Réseau IFAPME, la direction de l'IFAPME a interrogé ce service au moment de la réforme de l'alternance et il a reçu une réponse écrite affirmant que l'IFAPME n'avait pas à l'informer des apprenants qui quittaient le Réseau. Aucune instruction n'a donc été donnée en ce sens aux équipes encadrant les apprenants.

L'IFAPME confirme néanmoins qu'il communique chaque année au mois de novembre au service de l'inspection scolaire la liste des apprenants mineurs inscrits dans son Réseau.

Rapport 2019 du service de gestion des plaintes



La catégorie des plaintes relatives aux « Evaluation et Examens » reste en tête du classement sur les trois dernières années, et représente en moyenne 72% du nombre global des plaintes (*cumul des taux des 3 années divisé par 3*) v. calcul en annexe).

Cela s'explique par la nature de nos missions de formation avec pour point d'orgue les périodes d'évaluations et d'examens. Ce parcours de formation recouvre une multitude de situations vis-à-vis desquelles l'utilisateur peut, le cas échéant, introduire une plainte et ce pour chacune de ses années de formation : convocation aux examens, résultats de première et/ou seconde session, présentation du TFE en fin de parcours,...

Si l'on compare les chiffres bruts de plaintes au regard du nombre d'inscrits réguliers en apprentissage et en formation d'adultes/ le taux moyen de plaintes sur les 3 dernières années est de l'ordre de 1/35% (*cumul des taux des 3 années établi sur base du nombre de plaintes reçues, divisé par 3*).

Ce chiffre doit encore être relativisé par le fait que les plaintes reçues comportent une moyenne de 68% de plaintes recevables ou recevables en partie, qui après analyse peuvent s'avérer non fondées à raison 57/34%, ce qui ramène le taux moyen à 0,52% de plaintes par rapport au nombre d'inscrits.

Ce constat peut être particulièrement frustrant pour l'ensemble des parties (apprenants, Centres, Commission des plaintes). Afin d'y remédier, diverses démarches ont été entreprises, notamment en matière de communication.

Le nouveau site web réorienté usagers a pu être finalisé et mis progressivement en place fin 2019.

Le nouveau formulaire de dépôt de plainte en ligne comporte une série de questions-guides pour promouvoir, avant un dépôt de plainte, une phase de dialogue entre l'utilisateur et le gestionnaire identifié, de manière à gérer les incompréhensions ou difficultés au plus près des événements plutôt qu'à posteriori, et trouver des solutions plus pertinentes.

L'évaluation des effets éventuels sur le nombre de plaintes déposées se fera au terme de l'année test 2020.

En ce qui concerne plus globalement la gestion des plaintes et des recours, l'expérience et les réflexions permettent certaines consolidations en termes de recul pour aborder plus sereinement le traitement des dossiers ou l'accueil des usagers, qui ont souvent une forte charge émotionnelle et où la plainte est un va-tout face aux difficultés rencontrées.

On a pu aussi observer sur le plan transversal le développement d'une approche plus relationnelle, d'écoute et d'information tant sur le parcours de formation que des règles à respecter afin de parvenir à des solutions équitables dont les usagers sont également les acteurs responsables, comme par exemple :

- Signature de contrat pédagogique ou d'assiduité pour soutenir l'engagement pris par les bénéficiaires sur les points d'amélioration à atteindre dans leur parcours de formation;
- Prévention de plaintes concernant certaines difficultés (problèmes d'horaires; rédaction des TFE/ difficultés aux cours/ ...) par des débriefing de classes avec les éducateurs/ accompagnateurs pédagogiques ou les formateurs pour convenir de solutions ou remédiations.

- Intégration de l'accès en continu aux informations utiles aux apprenants dans le cadre du redéploiement numérique et des nouvelles technologies: création d'un dossier apprenant en ligne; communications par sms, réseaux sociaux,... vers les apprenants ; mise à disposition de certains du matériel informatique pour lutter contre la fracture numérique;...
- Implication plus grande des patrons formateurs dans le processus d'évaluation pour relier les deux versants de l'alternance/formation en entreprise et formation en Centre de formation nécessaires à la réussite des apprenants ;

Outre la mise en oeuvre du nouveau formulaire web, la Cellule Qualité poursuit la révision pour amélioration continue de la procédure "Gestion des plaintes" avec l'objectif de proposer prochainement deux nouveaux logigrammes (gestion quotidienne et gestion annuelle) à destination des gestionnaires de plaintes tant de l'IFAPME que des Centres de formation et Services décentralisés.

Est également à l'ordre du jour le remplacement de l'outil actuel commun au réseau IFAPME (Centres de formation et Siège IFAPME) pour le référencement et le suivi des dossiers de plaintes et recours, par une véritable base de données professionnelle avec accès via requêtage, à l'aune de ce qui se fait pour deux autres outils métier de l'IFAPME, permettant ainsi un lien avec eux. L'objectif principal est de permettre aux différents ayants-droit d'avoir accès à la même information au même moment, selon leurs droits, sans temps d'attente de compilation.

Données générales		Pourcentage
Nombre total de plaintes/Recours du Réseau	279	100.00%
Dont plaintes (y compris institut):	213	76.34%
<i>Plaintes Centres (sans institut)</i>	180	64.52%
<i>Plaintes Institut</i>	33	11.83%
Dont recours:	26	9.32%

Répartition des plaintes/Recours par stade de formation		Pourcentage
Chef d'entreprise	174	62.37%
Apprentissage	28	10.04%
Formation Continue	6	2.15%
Autres, FADDE, sans mentions	16	5.73%

Plaintes Institut *		Pourcentage
Recevables, en partie	31	93.94%
Non recevables	2	6.06%
Fondées, en partie	19	57.58%
Non fondées	13	39.39%

Recours Institut *		Pourcentage
Recevables, en partie	21	80.77%
Non recevables	3	11.54%
Fondés, en partie	10	38.46%
Non fondés	15	57.69%

Plaintes Centre (Hormis institut) **		Pourcentage
Recevables, en partie	126	70.00%
Non recevables	53	29.44%
Fondées, en partie	67	34.72%
Non fondées	103	53.37%

Catégories de plaintes Centres		Pourcentage
Apprenant discrimination	3	1.60%
Bonus + allocations	0	0.00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Dip	0	0.00%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	0	0.00%
Contenu formation (matière...)	0	0.00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	0	0.00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	3	1.60%
Cours - horaire, remplacements...	1	0.53%
Droits d'inscription	5	2.66%
Evaluations et examens	156	82.98%
Exclusion cours	9	4.79%
Formateur	8	4.26%
Information Manquement	3	1.60%
Agrément entreprise	0	0.00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0.00%
Total	188	100.00%

Catégories de plaintes Institut		Pourcentage
Agrément d'entreprise	0	0.00%
Bonus + allocations	4	13.33%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	2	6.67%
Conditions d'admissibilité aux formation - Dispense	2	6.67%
Contenu formation (matière,...)	1	3.33%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	3	10.00%
Apprenant discrimination	0	0.00%
Evaluations et examens	8	26.67%
Information accueil/ manquement	1	3.33%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	1	3.33%
Plainte vis-à-vis entreprise formatrice	1	3.33%
Formateurs	2	6.67%
Droits d'inscription	1	3.33%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0.00%
Cours - horaire, remplacements...	1	3.33%
Exclusion cours	3	10.00%
Total	30	100.00%

Catégories de recours Institut		Pourcentage
Agrément d'entreprise	0	0.00%
Bonus + allocations	0	0.00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	3.85%
Conditions d'admissibilité aux formation - Dispense	1	3.85%
Contenu formation (matière,...)	0	0.00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	1	3.85%
Apprenant discrimination	0	0.00%
Evaluations et examens	21	80.77%
Information accueil/ manquement	0	0.00%
Recours vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0.00%
Recours vis-à-vis entreprise formatrice	0	0.00%
Formateurs	0	0.00%
Droits d'inscription	0	0.00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0.00%
Cours - horaire, remplacements...	1	3.85%
Exclusion cours	1	3.85%
Total	26	100.00%

ENVIRONNEMENT

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'environnement, le Médiateur a instruit 41 dossiers. Il s'agit d'un quasi rattrapage du niveau de 2017 (48 réclamations) après l'importante diminution de 2018 (28 dossiers).

Les thématiques abordées sont multiples : permis d'environnement et permis uniques, circulation en forêt, cours d'eau non navigables, taxe sur le déversement des eaux usées, parc à gibiers...

Dans le domaine des Intercommunales Environnement, le Médiateur a instruit 9 dossiers (6 pour BEP, 2 pour Intradel et 1 pour Hygea).

Les thématiques abordées sont : l'absence de ramassage des déchets (5 dossiers), l'interdiction de fréquenter un recyparc (1 dossier) et divers (3 dossiers).

I. Environnement

Lors de cet exercice, les réclamations environnementales ont concerné un large spectre de matières. Peu de dossiers ont permis de tirer des enseignements dignes d'être abordés ici.

Cela nous a permis de nous concentrer sur le fonctionnement du Fonctionnaire sanctionnateur, dont le rôle est appelé à s'amplifier.

A. Fonctionnaire sanctionnateur

Pour la première fois, nous avons reçu plusieurs réclamations (six) concernant le Fonctionnaire sanctionnateur. C'est évidemment un échantillon négligeable par rapport aux 5 à 6.000 dossiers que gère le Fonctionnaire sanctionnateur.

Le Service du Fonctionnaire sanctionnateur jouit d'une très grande autonomie de fonctionnement. Aux termes du décret du 16 mai 2019, relatif à la délinquance environnementale, « les Fonctionnaires sanctionneurs exercent leurs pouvoirs dans des conditions garantissant leur indépendance et leur impartialité. Ils décident en toute autonomie et ne reçoivent d'instructions autres que générales à cet égard » (art. D. 156. § 2. Du Code de l'Environnement).

A. Réforme de 2008

> **Objectif** : augmenter l'efficacité de la répression environnementale.

> **Dispositif**

Rappelons la procédure actuelle, introduite par le décret du 5 juin 2008 relatif à la recherche, constatation, poursuite répression et mesures de réparation des infractions en matière environnementale.

- Un agent constatateur constate une infraction environnementale par procès-verbal. Dans certains cas, l'agent constatateur peut proposer une amende transactionnelle (le paiement de celle-ci éteindra dès lors l'action publique).
- Le procès-verbal est envoyé dans les quinze jours au contrevenant et au Parquet. Suivant la gravité de l'infraction, le Procureur du Roi dispose de 30, 60 ou 90 jours pour annoncer son intention de poursuivre pénalement les faits. A défaut, les infractions sont poursuivies par le Fonctionnaire sanctionnateur, s'il le juge utile.
- Il adresse alors un courrier au contrevenant, dans lequel il précise entre autres, :
 - 1° les faits à propos desquels la procédure a été entamée ;
 - 2° qu'il a la possibilité d'exposer par écrit ou oralement, ses moyens de défense, dans un délai de quinze jours.
- La décision du Fonctionnaire sanctionnateur est notifiée au contrevenant par lettre recommandée. Il dispose alors d'un délai de trente jours, à peine de forclusion pour introduire un recours devant le tribunal de police ou le tribunal correctionnel, suivant la gravité de l'infraction.

Il existe également un volet communal similaire.

B. Réforme de 2019 (décret du 6 mai 2019)

> **Objectif** : renforcer la lutte contre les incivilités et la délinquance environnementale. La réforme a été votée à l'unanimité moins une abstention.

> **Dispositif**

- S'il conserve son rôle de base, à mi-chemin entre le Juge et le Procureur, l'étendue de ses pouvoirs est revue à la hausse.

Il peut :

- prononcer des sanctions administratives jusqu'à 200.000 € ;
 - imposer des prestations d'intérêt collectif ;
 - initier des médiations pénales ;
 - prononcer le retrait ou la suspension d'agrément, d'enregistrements, d'autorisations relatives à l'environnement ;
 - ordonner la publication de ses décisions aux frais du contrevenant ;
 - interdire la détention d'animaux pendant 5 ans ;
 - ordonner la remise en état, l'exécution de mesures de nature à atténuer les nuisances causées.
- Dans le même temps, on ne modifie pas deux points :
 - la procédure par laquelle le contrevenant est invité à exposer ses moyens de défense ;
 - les délais d'appel.

C. Regard du Médiateur

L'outil est intéressant et semble bien atteindre son objectif de renforcement de la répression contre les infractions environnementales. L'approche répressive débouche effectivement sur des sanctions.

Cependant, des questions se posent. La Wallonie s'est dotée d'un outil efficace de répression des infractions environnementales. Il s'agit d'un dispositif pouvant infliger des peines importantes. Ce dispositif est novateur, encore peu connu du grand public. Il peut également être qualifié d'hybride. En effet, il débute comme une procédure administrative, essentiellement écrite, à laquelle on peut choisir de participer ou non, et se clôture en « quasi-jugement », lequel, suivant le nouveau texte aura « force exécutoire à l'échéance d'un délai de trente jours prenant cours à partir du jour de sa notification, sauf en cas de recours ». Le recours est ouvert au Tribunal de Police ou le Tribunal de Première instance.

Au-delà de la volonté affichée de ne pas classer sans suite les infractions environnementales, certaines questions se posent, quant au type de relation que la Wallonie souhaite entretenir avec le contrevenant dans le cadre de cette procédure.

Ces questions ont été abordées lors d'une première, et très riche, réunion avec le Fonctionnaire sanctionnateur, le 9 mars 2020.

1. Le langage utilisé : faire le choix de l'accessibilité

Le Médiateur considère qu'il importe, dans le cadre de cette procédure, d'incarner une justice de proximité, adoptant un langage accessible et compréhensible pour chacun, et un ton pédagogique, proche des contrevenants.

A cet égard, on note que depuis quelques années, un important mouvement se met en branle dans le monde administratif et judiciaire pour adopter un langage accessible et compréhensible pour chacun, qui soit également juridiquement correct.

On citera par exemple le Plan Crocus 2017-2020 du Conseil supérieur de la Justice (CSJ)... Il s'agit d'un

programme pluriannuel comportant divers projets. L'un d'eux consiste à « veiller à ce que les magistrats et non magistrats soient attentifs à l'utilisation d'un langage judiciaire accessible et compréhensible de manière à permettre l'application du droit ou à la faciliter ».

Des efforts pourraient être poursuivis en ce sens par le Fonctionnaire sanctionnateur. Deux points peuvent être relevés à ce sujet.

a. Clarté quant à la procédure engagée

Le Médiateur estime qu'il est souhaitable qu'un effort de pédagogie soit apporté pour mieux expliquer la procédure engagée, et ce dès le premier courrier envoyé par le Fonctionnaire sanctionnateur. En effet, ce courrier peut être difficilement compréhensible pour le quidam n'ayant pas de culture juridique.

Certes, le texte du courrier respecte bien le prescrit décretaal, et toutes les informations nécessaires y figurent, directement ou indirectement, mais il nous semble insuffisamment accessible. En outre, un effort d'individualisation des courriers pourrait être entrepris. En effet, au vu du nombre de dossiers à traiter (5 à 6.000) et du personnel du Service (13 ETP), on note l'usage de courriers-type, comprenant parfois certaines clauses non applicables au dossier.

Le Médiateur est très conscient que pareil effort ne pourra être entrepris que si le personnel suffisant est affecté à ce Service.

b. Ton utilisé dans les décisions : faire le choix de la proximité

Au-delà du caractère accessible et compréhensible par le plus grand nombre, se pose la question du ton à utiliser par le Fonctionnaire sanctionnateur. Le Médiateur estime que s'il faut bien évidemment réprimer les infractions environnementales, il faut conserver un ton convivial, pédagogique et compréhensif.

A ce propos, on notera que lors d'une première réunion de travail, le 9 mars 2020, le Fonctionnaire sanctionnateur et le Médiateur ont convenu de travailler de concert sur ces deux aspects.

2. Quid de la proximité géographique

Comme déjà indiqué, le contrevenant qui le souhaiterait peut demander de présenter oralement sa défense, mais également de consulter son dossier. Or, la présentation de sa défense ou la consultation du dossier se font à Namur.

Le Médiateur constate que, pour beaucoup de citoyens, il s'agit là d'une grande distance à couvrir, plus encore lorsqu'on ne dispose pas de véhicule.

A titre de comparaison, il faut souligner qu'il existe, sur le territoire wallon, quinze sièges de Tribunal de Police ! Il est paradoxal de constater que l'instance de recours est plus proche que celle qui décide en première instance !

3. De la possibilité de mener une médiation

L'article D. 202 du nouveau dispositif introduit la médiation processuelle. En effet, le Fonctionnaire sanctionnateur pourra désormais proposer au contrevenant une procédure de médiation organisée par

un Médiateur habilité pour traiter les dossiers en matière de sanctions administratives (pour plus de clarté, nous l'appellerons le Médiateur processuel). Si le contrevenant marque son accord, le Médiateur processuel s'entretient avec le contrevenant et les victimes éventuelles des faits infractionnels. Dans la mesure du possible, le Médiateur tente de les réunir au cours de la médiation.

Au cours de la médiation, le Médiateur processuel analyse les motifs et les conséquences des faits infractionnels, ainsi que les attentes des parties afin de pouvoir dégager un accord satisfaisant pour tous.

Lorsqu'un accord est trouvé entre les différentes parties, le Médiateur dresse une proposition de convention qu'il soumet à la signature des parties. Cette proposition de convention précise l'objet de l'accord et reprend les mesures et les modalités d'exécution concrètes de celui-ci. Elle est alors transmise, pour approbation, au Fonctionnaire sanctionnateur.

On le voit donc, la médiation prévue par le Décret du 6 mai 2019 ne concerne pas le Médiateur de la Wallonie, qui ne peut être considéré comme un Médiateur processuel. De même, la marge de manœuvre du Médiateur de la Wallonie est très restreinte, voire inexistante : il ne peut intervenir que dans les trente jours compris entre la décision du Fonctionnaire sanctionnateur et la forclusion du délai de recours.

4. Collaboration entre Fonctionnaire sanctionnateur et Médiateur

Comme indiqué plus haut, une première réunion s'est tenue entre les deux services, qui sera sûrement prolongée dans l'avenir. Le prochain rapport annuel reviendra sans nul doute sur ce sujet.



Environnement - Envisager la modification de la procédure près le Tribunal correctionnel

Considérant qu'il conviendrait de laisser une marge de manœuvre pour la médiation en cas de sanction administrative en matière d'environnement,

Le Médiateur recommande au législateur d'envisager l'insertion d'une « étape supplémentaire » dans la procédure de recours, telle une saisine du Médiateur, avant d'introduire un recours près le Tribunal correctionnel.

Suivi de la Recommandation

Dans un courrier du 30 novembre 2018, la DGO3 estime que prévoir une étape supplémentaire pour permettre la saisine du Médiateur dans le cadre des amendes administratives, ne ferait que compliquer et retarder la procédure inutilement. En effet, dans le déroulement de la procédure, le contrevenant est informé qu'il y aura des poursuites et qu'il a la possibilité de faire valoir ses moyens de défense. Lors de l'audition de Médiateur, en Commission, le 5 décembre 2018, le Ministre n'a pas commenté la Recommandation elle-même, se contentant de signaler qu'un effort pourrait être réalisé sur la motivation des décisions des Fonctionnaires sanctionneurs. Cependant, en adoptant l'art. D.202 du décret 6 mai 2019, le législateur wallon a fait le choix de la médiation processuelle, plutôt que celui de la médiation parlementaire. Dans la mesure où les deux types de médiation ne sont pas compatibles, **le Médiateur retire sa Recommandation.**



Environnement - Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction

Considérant le non-respect par les autorités publiques du droit des citoyens à l'information ;

Considérant que, si l'autorité ne s'exécute pas, la Commission est démunie ;

Le Médiateur recommande de prévoir dans le décret qu'en cas d'injonction de la CRAIE (Commission de Recours pour l'Information de l'Environnement) non suivie d'effets par le Ministre ou qu'elle l'ait été avec retard, la Commission en informe le Gouvernement en tant qu'exécutif collégial, ainsi que le Président du Parlement wallon. (cf. Rapport 2015, page 211, Recommandation W2015-19).

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation n'a pas été suivie. Dans son courrier du 30 novembre 2018, la DGO3 précise que :
« seule une centaine de demandes par an font l'objet d'un recours devant la CRAIE. Parmi ceux-ci un grand nombre devient vite sans objet grâce aux bons offices et au bon fonctionnement de la CRAIE, sans devoir délibérer sur le cas d'espèce. Seuls quelques recours vont effectivement jusqu'à une décision argumentée de la CRAIE.

« Actuellement sur plus de dix ans de fonctionnement de la CRAIE, aucune de ces décisions n'est restée inexécutée. Seuls deux dossiers ont pris du retard, mais justifié par la nécessité d'un passage supplémentaire devant le Juge de Paix.

« Par ailleurs, le Secrétariat général du SPW et la Ministre de la Fonction publique instruisent un avant-projet de décret pour réformer globalement la CRAIE et la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs). Nous communiquerons votre Recommandation à ce groupe de travail afin qu'elle puisse être versée dans la réflexion en cours de cette réforme plus globale des Commissions précitées et, le cas échéant qu'il en soit tenu compte dans cet avant-projet de décret en fonction de l'ensemble des éléments relatés ci-dessus ».

Cependant, le législateur wallon n'a pas souhaité modifier le fonctionnement de la CRAIE. En effet, le Décret du 2 mai 2019 « modifiant le décret du 30 mars 1995 relatif à la publicité de l'Administration et le Code de la démocratie locale et de la décentralisation en vue de renforcer le rôle de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) » ne s'applique pas aux informations environnementales.

Par ailleurs, la Ministre a eu l'occasion de préciser lors de l'audition du Médiateur en Commission, le 21 janvier 2020 ce qui suit :

« En matière de possibilité d'action de la CRAIE, je rappelle qu'elle dispose d'un pouvoir décisionnel et que, à ma connaissance, jusqu'à présent, après 10 ans de fonctionnement, ses décisions ont toujours été exécutées. On est ici plutôt dans un positionnement de principe au cas où ses décisions ne seraient pas suivies d'effets. Je rappelle que la Commission a toujours la faculté d'orienter le demandeur vers les cours et tribunaux de l'ordre judiciaire. Il y a donc une possibilité d'action en recours de la part de la CRAIE lorsque le Gouvernement ne suit pas ses propositions de décision. À voir si c'est une priorité ou pas d'action ».

Sur cette base, et considérant que le Médiateur n'a pas été saisi de difficultés de cette nature lors du présent exercice, **la Recommandation est suspendue.**



W 2019-23 - Environnement - Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Considérant que la diminution, voire l'arrêt de captages d'eau dans la nappe phréatique, peut impliquer l'apparition d'inondations récurrentes dans les habitations voisines de cette zone ;

Considérant qu'aucune responsabilité d'une autorité publique ne peut être mise en cause ;

Le Médiateur recommande d'examiner les possibilités d'organiser un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves, dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique, à l'instar des primes à la réhabilitation du logement.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été prise en considération par Madame la Députée VANDORPE, qui a demandé au Ministre de l'Environnement s'il avait étudié un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves, dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique (cf. CRIC n°3-3/10/2016 p.39).

Le Ministre a trouvé la Recommandation pertinente et se dit partisan d'aider les victimes des inondations dues à l'interruption des captages par la SWDE. Il affirme « qu'il doit y avoir un mode d'indemnisation, qu'il va interroger la SWDE à ce sujet. Il estime qu'il y a des choses à faire de la part du distributeur ». Le point de vue de l'Administration est plus réservé. Selon elle : « l'identification de la cause des venues d'eau dans les caves n'est toutefois pas souvent aisée, et même en cas de fortes intempéries, l'eau peut aussi bien venir d'une remontée de nappe que d'écoulements superficiels. Dans tous les cas, la méthode la plus simple pour remédier au problème consiste à placer une pompe vide-cave avec flotteur qui permet la mise en fonction automatique de la pompe en cas de montée des eaux. Il apparaît malaisé à l'Administration d'organiser un système d'aides aux victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captage d'eau souterraine comme préconisé par le Médiateur. La preuve de la cause est un frein à la mise en place d'un tel système, et les cas identifiés sont peu nombreux. Une solution pourrait éventuellement être recherchée pour chaque cas spécifique, mais toute autre solution que le placement d'une pompe vide-cave s'avèrera toujours coûteuse (impermeabilisation des caves, maintien en service du pompage en cause avec rejet d'eau au réseau hydrographique) ». Le Médiateur profite de l'argumentation avancée par l'Administration pour proposer qu'un texte soit adopté, fixant les conditions et critères précis d'obtention d'une aide aux personnes concernées (puisque les cas identifiés sont peu nombreux, cela ne pourrait grever le budget de la Région). Par ailleurs AQUAWAL considère que la problématique doit se penser de manière globale et une solution à long terme doit être trouvée.

Selon AQUAWAL, « ce captage se situant en zone de démergement, c'est par ce biais que ce problème doit se solutionner. Nous rappelons que l'ensemble des usagers wallons finance le démergement puisque c'est un poste inclus dans le coût-vérité assainissement.

Nous proposons donc que des contacts soient pris avec l'IDEA pour assurer la gestion de l'eau excédentaire dans cette zone. (cfr. le courrier d'AQUAWAL au Médiateur du 29/01/2018).»

Lors de l'audition du Médiateur en Commission le 21 janvier 2020, la Ministre a précisé que « sur le volet de la diminution de captage et d'impact sur les inondations, comme vous l'avez indiqué, il s'agit d'un cas particulier. J'imagine aussi que la question des inondations est profondément multifactorielle et qu'elle ne dépend pas uniquement du captage en nappe phréatique ou pas. C'est un travail plus approfondi que nous comptons faire sur l'adaptation de notre territoire aux changements climatiques et de voir aussi, dans ce contexte, comment le cas particulier des zones de démergement doit être envisagé pour faire en sorte que nous protégeons le citoyen au maximum des risques climatiques, en ce compris les risques d'inondation ».

Cette Recommandation reste d'actualité.

II. Intercommunales Environnement

Pourquoi pénaliser mon épouse pour une sanction qui m'a été infligée ?

Les faits

M. N. est interdit d'accès à l'ensemble des recyparcs d'Intradel pour une durée de 5 ans suite à une vive altercation avec un employé d'un recyparc. Il a reconnu les faits et présenté ses excuses par courrier mais la sanction a été maintenue.

Cependant, le réclamant se demande pourquoi la sanction s'applique également à son épouse, totalement étrangère à ces faits.

Il écrit en ce sens à l'intercommunale et n'obtient aucune réponse.

Il saisit donc le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Intradel a déjà expliqué au Médiateur que l'accès aux recyparcs est associé aux ménages et que le système informatique qui gère ces accès est configuré de telle sorte que toute désactivation d'accès s'applique à l'ensemble des personnes composant le ménage.

Le Médiateur interpelle malgré tout Intradel car il estime qu'une sanction doit être individuelle et non collective ; d'ailleurs, l'article 9 du règlement d'accès aux recyparcs reprend les termes « l'intéressé(e) » ou « le réclamant » et ne mentionne absolument pas le fait que le ménage est concerné par la sanction prononcée.

Le Médiateur attire également l'attention sur le fait que M. N. et son épouse sont de fervents partisans du tri sélectif et sont, de fait, empêchés d'éliminer certains déchets qui vont s'accumuler sur leur propriété et provoquer de réels désagréments aussi bien pour eux mais également pour le voisinage.

L'issue de la médiation

Intradel nous promet, tout en maintenant la sanction envers M. N., de dégager une solution en interne afin de permettre au reste du ménage de pouvoir continuer à bénéficier de ses installations..

Toutes les intercommunales partenaires ont édicté un règlement à destination des usagers qui prévoit des sanctions en cas de non-respect des consignes ou d'altercation avec les préposés des recyparcs. Ces sanctions consistent la plupart du temps en une interdiction plus ou moins longue de fréquenter les recyparcs.

Toutefois, ce règlement est propre à chaque intercommunale.

Tableau comparatif :

Intercommunale	Manquement au règlement	Agression verbale	Agression verbale grave	Agression physique
BEP Environnement	Au cas par cas	Courrier rappel des règles	Plainte police	Plainte police + possibilité exclusion (très rare)
Hygea	15 j à 1 an	3 mois à	3 ans	6 mois à 5 ans
Intrandel	1 an max	1 an max	1 an max	5 ans max
Ipalle	Au cas par cas + plainte éventuelle	Idem	Idem	Idem
Tibi	6 mois max + plainte éventuelle	Idem	Idem	Idem

Cela ne devrait cependant pas durer. En effet, lors de la Commission Environnement, Nature et Bien-être animal du 21/1/2020, la Ministre Céline TELLIER a déclaré que, dans le cadre du plan wallon Déchets-Ressources, une harmonisation des règles de fonctionnement des différents recyparcs est prévue, que ce soit en matière d'horaires, de règlement d'ordre intérieur et cetera, ce qui devrait permettre de diminuer les réclamations en la matière et améliorer la lisibilité de l'information.

La DPR 2019/2024 prévoit une généralisation du recours au Médiateur pour toutes les intercommunales de Wallonie.

De plus, pour les intercommunales actives en matière d'environnement, sont prévues :

- une généralisation de la collecte de la fraction organique des déchets ménagers ;
- la réduction des seuils de quantités maximales par an et par habitant au-dessus desquels les communes sont sanctionnées en tenant compte des critères existants de taille des communes en encourageant la facturation des déchets au poids, notamment par la diminution du forfait sur le service minimum et la révision des services complémentaires concernant les sacs/vignettes fourni(e)s ou vidanges de poubelles dans le cadre du service minimum.

DISTRIBUTION D'EAU

Bilan de l'exercice

Concernant ce secteur, le Médiateur a instruit 190 dossiers.
Cela représente une augmentation de 13 % par rapport à 2018 (168 dossiers).

La répartition entre les différents distributeurs est la suivante :

- SWDE : 149 dossiers
- INASEP : 14 dossiers
- CILE : 13 dossiers
- INBW : 9 dossiers
- Indéterminés : 5 dossiers

Les principales thématiques abordées sont : la facturation (64 dossiers), la qualité de l'eau (29 dossiers), la surconsommation (23 dossiers), le raccordement (22 dossiers) les travaux non effectués selon les règles de l'art (10 dossiers) et le changement de compteur (5 dossiers).

Pour quelle raison mon raccordement ne peut-il être connecté à la conduite la plus proche ?

Les faits

M. D. rénove une ancienne maison dont le raccordement en eau avait été supprimé avant son acquisition. Il introduit une demande de raccordement auprès de la SWDE.

Celle-ci l'informe de l'existence d'une conduite d'eau longeant le sentier communal juste à côté de sa maison et l'assure du fait que le raccordement pourra se faire sans pose de nouvelle conduite.

Cependant, avant sa reprise par la SWDE, cette conduite appartenait à la commune et le plan du tracé réalisé à l'époque est plus qu'imprécis. De ce fait, la SWDE n'arrive pas à la localiser.

Cette demande s'éternise donc, alors que le besoin en eau devient indispensable pour pouvoir

terminer les travaux. M. D. reçoit finalement un devis l'obligeant à se raccorder via la conduite mère se situant sous la voirie principale à plus de 50 m du bâtiment, devis qui se monte à un peu plus de 2500 € pour les 20 premiers mètres auxquels s'ajoutent le coût de la conduite pour les 30 m restant, plus la tranchée à réaliser.

Il se tourne donc vers le Médiateur car il trouve le coût du raccordement exorbitant alors qu'il existe une conduite qui passe à quelques mètres de sa maison.

L'intervention du Médiateur

Une réunion est organisée avec toutes les parties concernées. Cette réunion permettra de débloquer la situation et de dégager une solution acceptable pour tous.

L'issue de la médiation

La SWDE a finalement pu localiser la conduite longeant le sentier et propose de raccorder la maison de M. D. via celle-ci avec un coût bien inférieur au devis initial. Cette proposition agréée les deux parties et le raccordement est finalisé en février 2019 à la satisfaction du réclamant.

Mes deux fuites sont assimilées à une seule pour laquelle aucun geste commercial n'est accordé

Les faits

M. O. a reçu une facture de régularisation d'un montant de 6000 € car sa maison a subi deux fuites d'eau, une non cachée (WC) et une cachée (conduite enterrée). Le réclamant a introduit une demande de réduction tarifaire qui a été refusée puisqu'il est impossible de déterminer les quantités d'eau relatives à l'une ou l'autre fuite et que seule la fuite cachée peut faire l'objet d'une telle réduction. Face à ce refus, M. O. saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SWDE et lui demande s'il serait possible, en supposant que les deux fuites aient pu laisser échapper un volume d'eau identique, d'accorder une réduction sur 50% du volume de la surconsommation afin d'alléger la facture s'y rapportant.

L'issue de la médiation

Après analyse du dossier, la SWDE décide d'accepter la proposition du Médiateur et d'accorder à M. O. une réduction de 2200 €.

L'index a-t-il été correctement relevé par l'agent de la SWDE ?

Les faits

M. S. a reçu une facture de régularisation d'un montant de 3000 €. Alors que sa consommation annuelle est habituellement de 50 m³, elle atteint sur le dernier exercice 603 m³. Or, le plus gros de cette consommation est à mettre à charge de l'ancien compteur (582 m³ en 7 mois) alors que le volume enregistré par le nouveau compteur est de 21 m³ en 5 mois, donc équivalent à sa consommation habituelle sans qu'il n'ait rien modifié à son installation.

Le réclamant se demande si le technicien venu changer le compteur n'aurait pas fait une erreur lors du relevé d'index de l'ancien compteur. En effet, M. S. affirme qu'il n'avait pas été prévenu et n'avait donc pas pu assister à l'opération. La SWDE ne change pas de position. M. S. décide de saisir le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SWDE à partir de la question posée par le réclamant, à savoir si le technicien n'a pas fait une erreur lors de la prise de relevé d'index de l'ancien compteur

L'issue de la médiation

La SWDE informe le Médiateur qu'elle est en possession d'une photo prise par son technicien qui confirme bien l'index de facturation, à savoir 1739 m³ ; il n'y a donc pas eu d'erreur d'encodage.

Par ailleurs, le compteur étant situé dans le hall d'entrée de l'immeuble, la SWDE suppose que quelqu'un était bien présent sur place lors du remplacement de compteur pour accueillir le technicien.

Néanmoins, l'ordre de travail n'étant pas signé par le client et la vérification du bon fonctionnement du compteur étant impossible puisque celui-ci n'a pas été changé dans les conditions permettant sa métrologie, la SWDE a pris la décision de revoir la consommation sur base de l'index repris sur le nouveau compteur, à savoir 21 m³ sur la période allant du 27 mai 2019 au 19 octobre 2019.

Dès lors, elle établit une nouvelle facture de régularisation annuelle d'un montant de 81 € en lieu et place de 3000 €.

Ces divers exemples montrent que la SWDE reste à l'écoute de ses clients et se montre compréhensive en accordant des gestes parfois substantiels, même quand une réclamation ne repose pas sur un réel dysfonctionnement.

La Déclaration de politique régionale du Gouvernement 2019/2024 prévoit quelques mesures concernant cette matière et, notamment :

- meilleures sécurité d'approvisionnement, maîtrise du prix et qualité du service fourni ;
- un bénéfice étendu du fonds social de l'eau (notamment pour poursuivre l'amélioration des installations d'eau dans les logements) ;
- une amplification de l'accompagnement des ménages en difficulté de paiement, en collaboration avec les distributeurs et les CPAS. Les missions des tuteurs énergie seront élargies à l'eau. Le placement de limiteurs de débit de l'eau ne sera autorisé qu'après avis du CPAS (voir Recommandation infra).

Ces mesures ont comme objectif d'éviter les coupures d'eau, prévenir la limitation de débit et assurer une fourniture minimale ;

- une réflexion sur le lancement d'un mécanisme de prêts à taux zéro aux particuliers, aux sociétés de logements publics, aux écoles, etc pour financer la rénovation de leurs installations intérieures.
- la mise en œuvre du « passeport eau » (voir Recommandation infra) ;



W 2019-24 - Distribution d'eau - Difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité

Considérant que depuis plusieurs années, la SWDE ne procède plus à des tournées de relevés de compteurs et recourt désormais exclusivement à l'envoi de courriers d'auto-relevés auprès de ses clients, afin de collecter l'index de leur compteur ;

Considérant l'obligation faite à l'utilisateur de relever l'index de son compteur à la demande et dans le délai imparti par le distributeur (article 31 du Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers du 18 mai 2007), en l'occurrence une fois l'an ;

Considérant l'accessibilité problématique à certains compteurs d'eau, notamment ceux installés dans des cavettes extérieures, pour certains usagers souffrant d'un déficit de mobilité ;

Le Médiateur recommande au Ministre de l'Environnement de rendre éligible au Fonds social de l'eau une prise en charge financière forfaitaire pour le déplacement d'un agent du CPAS de la commune de l'utilisateur qui en ferait la demande afin de relever l'index de son compteur.

Suivi de la Recommandation

Lors de la Commission Environnement, Nature et Bien-être animal du 21/01/2020, la Ministre Céline TELLIER a déclaré s'inscrire dans notre proposition. **La Recommandation est pour l'instant toujours d'actualité.**



W 2019-25 - Distribution d'eau - Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau

Considérant que la pose d'un limiteur de débit est contraire à la dignité humaine et aux droits fondamentaux ;

Considérant qu'au nom de l'intérêt général, la SWDE est fondée à traiter tous ses clients de manière non discriminatoire et égalitaire, et donc à recouvrer ses créances ;

Considérant que pour une coupure d'eau, une décision judiciaire s'impose ;

Considérant que finalement, il y a peu de différences entre une coupure d'eau et la pose d'un limiteur de débit ;

Le Médiateur recommande au législateur wallon d'examiner la possibilité de donner au juge, garant du respect des droits fondamentaux, la compétence de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau.

Suivi de la Recommandation

En Commission Environnement, Nature et Bien-être animal du 21/01/2020, la Ministre Céline TELLIER a rappelé les éléments historiques de cette problématique : lors de la précédente législature, une proposition de décret concernant la possibilité d'installer un limiteur en exécution d'une décision judiciaire avait été rejetée par une majorité du Parlement wallon parce que la question est complexe dès lors que les impayés impactent la facture globale des ménages. Par ailleurs, la pose est généralement plutôt une menace de pose qu'une pose réelle ; en effet, dans les faits, il y a très peu de poses de limiteur de débit. Par contre, cette menace permet de recouvrir de 50 à 70 % des montants dus, d'après ses informations.

La Ministre s'inscrit évidemment pleinement dans ce que la DPR prévoit, c'est-à-dire le travail en concertation avec le CPAS. Ce dossier sera examiné en concertation à la fois avec le réseau wallon de lutte contre la pauvreté et avec la Ministre de l'Action sociale, Mme MORREALE, pour voir concrètement comment on peut aussi accompagner les personnes précarisées et faire en sorte que le CPAS puisse vraiment outiller ces personnes notamment dans l'équipement de leur logement pour faire en sorte que la question des fuites d'eau, par exemple, puisse être réglée. En effet, dans certains cas, il existe un cumul de problématiques de surconsommation d'eau liées à ces fuites d'eau et éventuellement, par conséquent, d'impayés.

Le Médiateur considère toujours que la pose d'un limiteur de débit n'est pas conforme au respect des droits fondamentaux s'il n'est pas décidé par un juge. **Cette Recommandation reste donc toujours d'actualité.** Mais ce positionnement pourra être revu si l'intention exprimée par le Gouvernement d'agir en amont avec l'ensemble des acteurs sociaux afin de permettre d'éviter une telle situation pour les personnes en situation de précarité, devient réalité.



Distribution d'eau - Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

Considérant que la surfacturation de l'eau consommée ne doit pas être découverte tardivement ;

Considérant des enquêtes ciblées menées a posteriori pourraient contribuer à déterminer le nombre d'impayés ;

Le Médiateur recommande à la SWDE de réaliser a posteriori des enquêtes ciblées pour éviter que la situation de surconsommation de l'eau découverte tardivement ne se reproduise.

Suivi de la Recommandation

Etant donné que, lors d'un relevé annuel mettant en évidence une hausse anormale de la consommation, l'attention du client est attirée sur cette augmentation et sur la nécessité de vérifier régulièrement sa consommation, le Médiateur estime que cette Recommandation est rencontrée et donc caduque.

RAPPORT 2019 DE LA GESTION DES PLAINTES DE LA SWDE

Conformément au protocole de collaboration conclu le 13 mai 2016 entre le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et la SWDE, la SWDE transmet tous les ans au Médiateur un rapport relatif à l'ensemble des plaintes qu'elle a enregistrées et traitées l'année précédente.

« Le Médiateur se réserve le droit de faire mention ou de reprendre de manière exhaustive ces éléments dans le cadre de ses Rapports annuels ou intermédiaires adressés aux Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. »

Par ce protocole, le Médiateur et la SWDE ont souhaité renforcer la synergie entre leurs services respectifs en organisant le traitement des plaintes qui concernent la SWDE « de manière intégrée à deux niveaux » : la plainte est traitée, en premier lieu, par le Service de gestion des plaintes de la SWDE et, en cas d'insatisfaction du (de la) plaignant(e) à l'issue du traitement de sa plainte, en second lieu, par le Médiateur.

Ce protocole s'est basé sur la notion de la plainte telle que définie actuellement par la SWDE. En résumé, il s'agit d'une insatisfaction de seconde ligne, qui présente les 2 principales caractéristiques suivantes :

1. La plainte concerne « la manière dont la SWDE a géré une demande, une question ou un problème de ce client relatif aux activités, aux produits, aux services ou aux engagements de la SWDE envers sa clientèle, pour autant que l'insatisfaction, qui aura donc déjà fait l'objet d'une demande aux services compétents de la SWDE [qui traitent les insatisfactions de première ligne], n'ait pas donné lieu à un litige judiciaire ou à l'ouverture d'une autre procédure qui engagerait la responsabilité de la SWDE » (dans ces cas, la plainte est gérée par le Service juridique de la SWDE) ; par exception, les plaintes collectives qui résultent d'une situation de crise sont gérées dans le cadre d'une autre procédure et ne sont donc pas enregistrées dans la base de données des plaintes.
2. Le client doit avoir la volonté expresse de s'adresser directement au gestionnaire des plaintes de la SWDE, car il estime avoir été victime d'un dysfonctionnement des services de la SWDE.

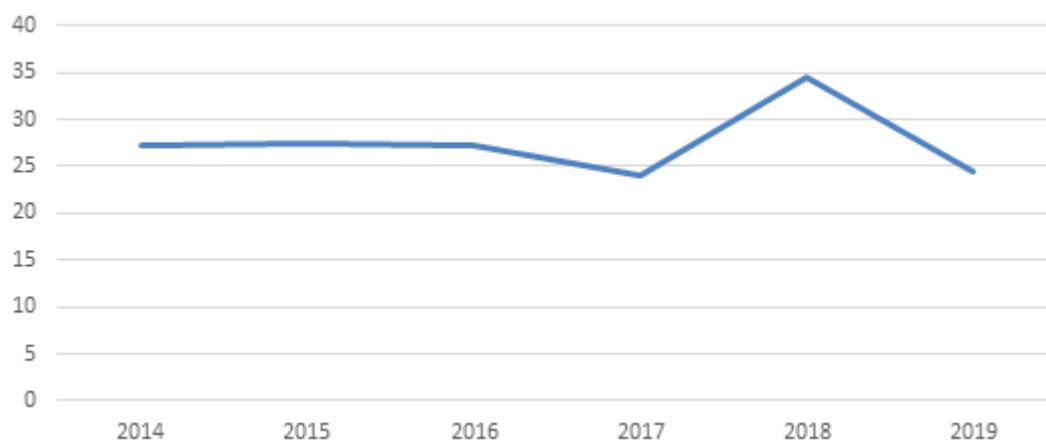
Par ailleurs et pour mémoire, le Code de l'Eau stipule en son article 13, que « Toute réclamation émanant d'un usager du service est immédiatement prise en considération ; le distributeur désigne en son sein les personnes chargées de recevoir et de traiter les plaintes ».

Enfin, un engagement pris au travers du Contrat de Gestion conclu pour la période 2018/2022 entre le Gouvernement wallon et la SWDE précise un taux de plaintes devant resté inférieur à 0,70 plainte pour 1.000 compteurs (ou 782 plaintes sur base du nombre de compteurs au 31/12/2019).

1) Plaintes enregistrées en 2019

Au cours de l'année 2019, le Service de gestion des plaintes de la SWDE a enregistré 294 plaintes :

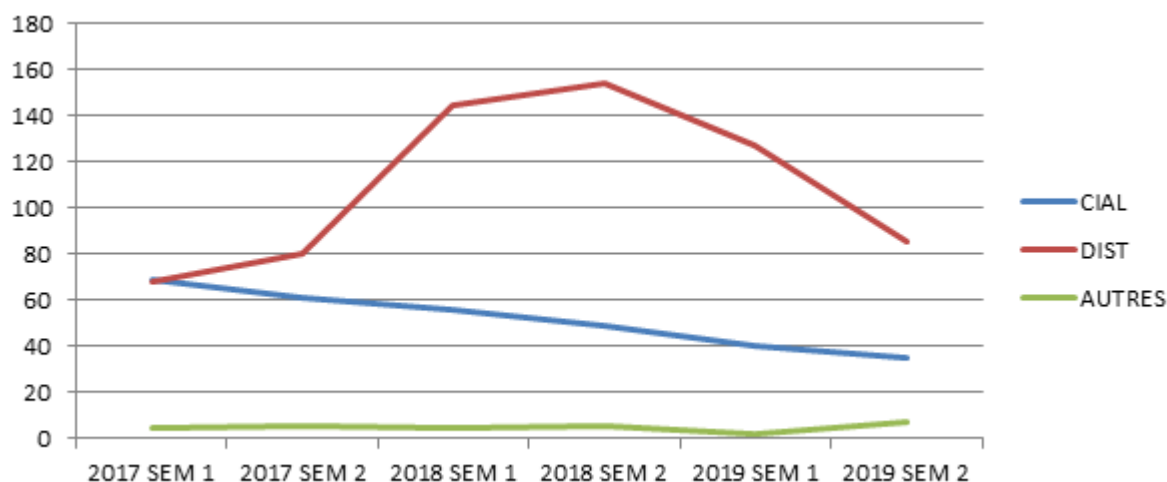
Le tableau ci-dessous illustre l'évolution, du nombre des plaintes enregistrées par mois entre 2015 et 2019 :



Cette évolution appelle les précisions et considérations suivantes :

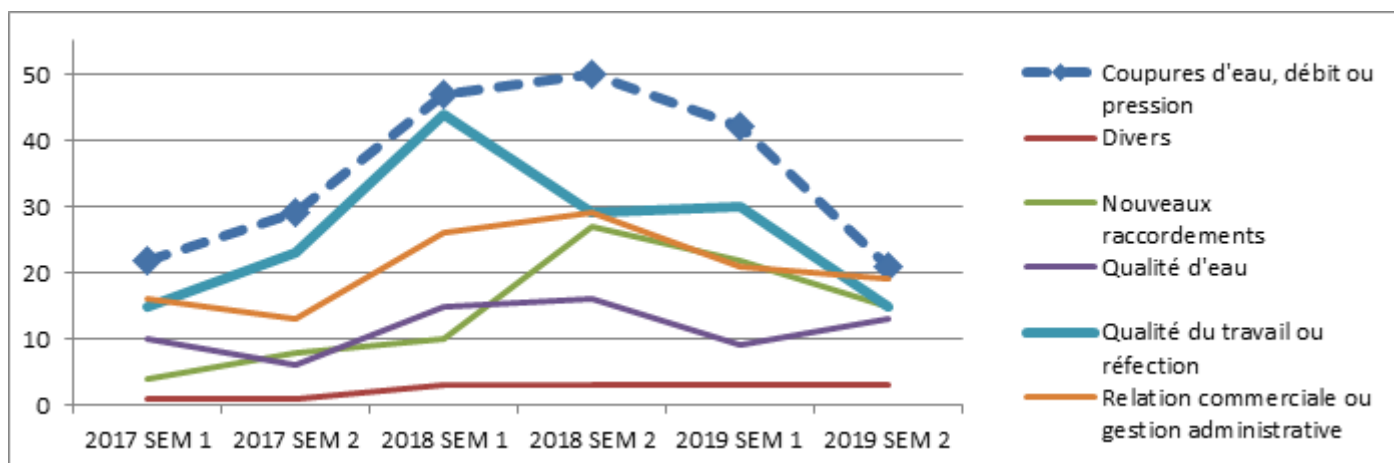
1. après une forte augmentation du nombre des plaintes en 2018, la tendance 2019 est à la baisse.
2. le taux de plaintes 2019 est de 0,32659 plainte par 1.000 compteurs, inférieur au taux de 0,70 plainte par 1.000 compteurs, tel qu'il est fixé dans le contrat de gestion 2018/2022.

Si l'augmentation entre 2017 et 2018 était essentiellement due aux plaintes Distribution, c'est également dans les plaintes Distribution que se trouve l'explication de la diminution entre 2018 et 2019, comme l'illustre le graphique ci-après (nombre de plaintes enregistrées par pôle par semestre) :

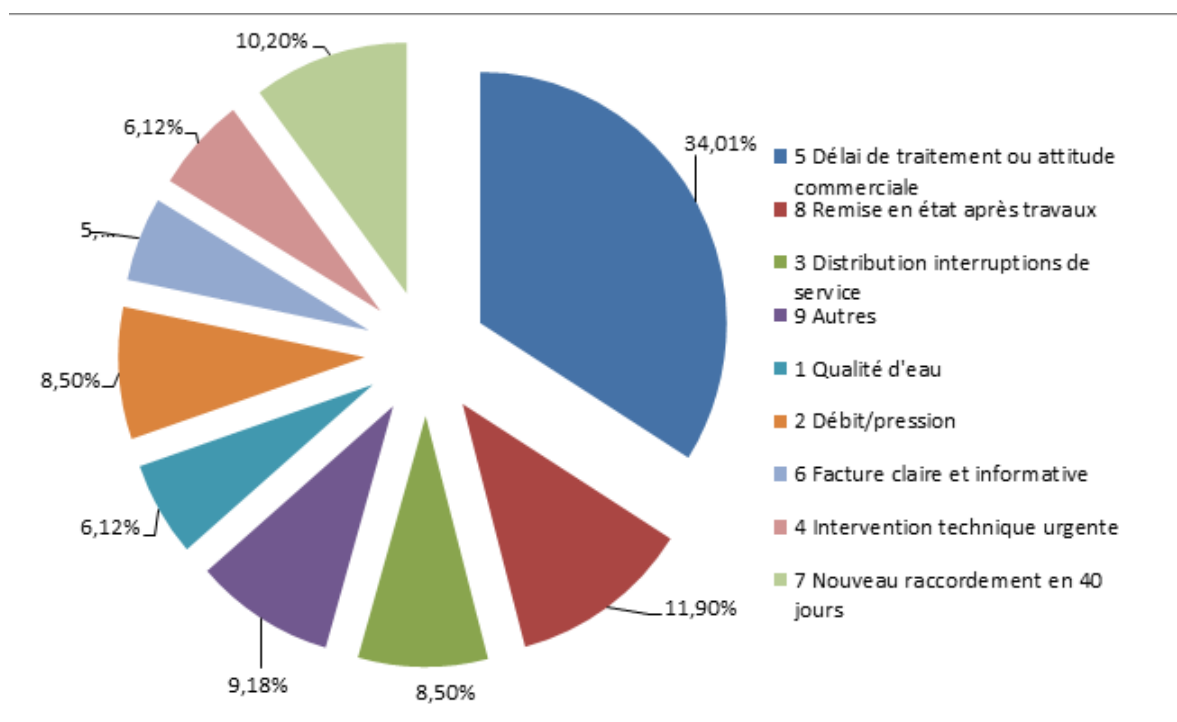


Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne Rapport du Service de réclamation

Les différents motifs et domaines de plaintes Distribution ont pratiquement tous contribué à la diminution globale entre 2018 et 2019, comme illustré ci-dessous :

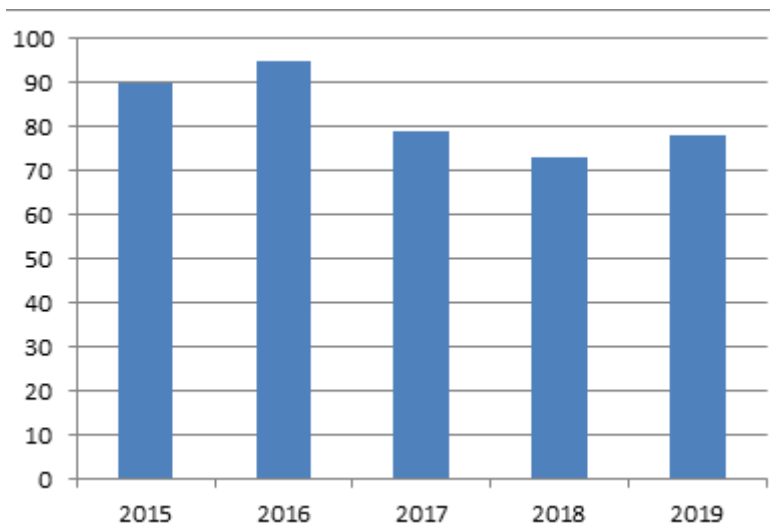


Le graphique ci-après classe les motifs des 294 plaintes de l'année 2019 (en %) :



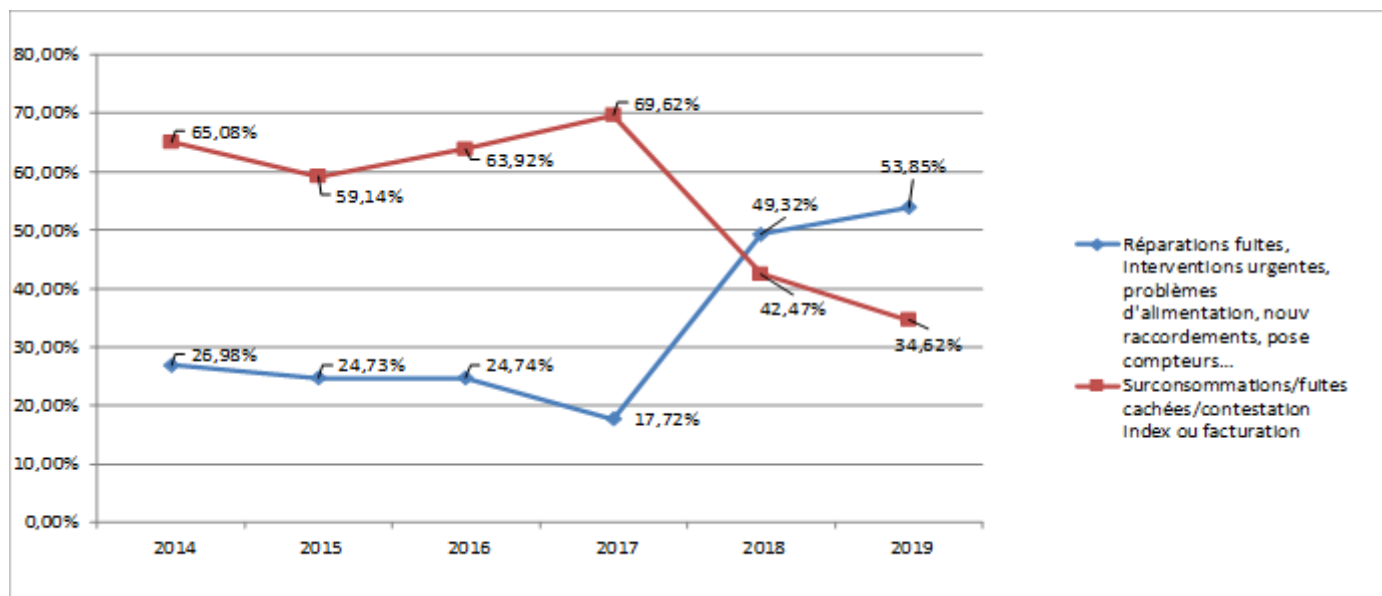
2) Réclamations du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles :

Le graphique ci-contre illustre l'évolution très stable du nombre des réclamations adressées par le Médiateur entre 2015 et 2019 :



En 2018 et 2019, les réclamations d'origine commerciale (surconsommations/fuites cachées/contestation des index ou de la facturation) ont perdu de leur importance relative, au profit des réclamations d'origine technique (réparations de fuites, interventions urgentes, problèmes d'alimentation, nouveaux raccordements, poses de compteurs...)

Cette tendance s'est accentuée au cours du second semestre 2019, comme illustré ci-après :



3) Mesures prises en 2019 / 2020 pour améliorer le flux gestion des plaintes à la SWDE :

Conformément à un des engagements de sa déclaration de services aux clients (« évaluer en permanence la satisfaction de nos clients »), en février 2020, la SWDE a fait procéder par un prestataire externe à une enquête de satisfaction, qui a consisté à interroger un échantillon de clients qui avaient adressé une plainte à la SWDE en 2019.

Les résultats de cette enquête se résument comme suit en ce qui concerne les motifs d'insatisfaction relatifs au traitement des plaintes :

1. manque d'information sur le suivi pendant le traitement de la plainte
2. délais de réponse trop longs
3. mauvaise compréhension de la plainte.

Sur la base de cette enquête et dans le cadre de l'amélioration continue, la SWDE a décidé, comme action prioritaire, de lancer sans attendre un projet de révision et d'amélioration de la procédure actuelle de la gestion des plaintes, en application depuis 2014.

Les accents principaux seront mis sur les objectifs suivants :

- augmenter la satisfaction des clients vis-à-vis du traitement de leur plainte
- renforcer l'intégration de l'orientation client
- assurer plus de transparence au client vis-à-vis du traitement de sa plainte, accroître la visibilité du processus d'introduction des plaintes pour le client.

AGRICULTURE

Bilan de l'exercice

81 plaintes sont parvenues au Médiateur dans le cadre du Département de l'Agriculture, dont 35 relatives aux aides ISA/ADISA, 19 dossiers d'apiculture, 17 concernant les aides couplées, la conditionnalité, les déclarations de surfaces, les contrôles sur place, les MAEC. 3 dossiers au sujet de l'Opération Fruits à l'Ecole, 3 dossiers relatifs aux calamités agricoles, 4 divers. Les thèmes principaux qui ont traversé les réclamations de l'exercice 2019 sont le traitement des recours, les délais de paiement, les motivations des décisions, les procédures.

Une soixantaine d'agriculteurs se sont adressés au Médiateur concernant le recouvrement des primes ISA ou l'application de la réglementation en matière de conditionnalité.

Le premier contact direct entre le Médiateur et le réclamant est très instructif sur le niveau d'insatisfaction du réclamant. Le Médiateur prend la température et dresse un diagnostic. Si le contenu ne s'éclairera qu'à l'instruction du dossier, les caractéristiques du conflit sont quant à elles déjà évaluées à l'issue de la rencontre.

Le Médiateur a relevé les doléances des agriculteurs sur ces matières dans son Rapport antérieur et rappelle que le nombre de réclamations est peu élevé au regard des actes administratifs commis, ce qui ne sous-estime pas l'importance des plaintes, mais qui présuppose un fonctionnement globalement bienséant et sans doute une méconnaissance de l'existence du Médiateur. A ce sujet, la mention du Médiateur apparaît pour la première fois en-dessous de la quasi-totalité des courriers de la DGO3 depuis octobre 2019.

Le Médiateur perçoit pourtant durant cet exercice une complexification de la crise sociale et de la tension vécue par les agriculteurs. Est-ce son rôle de les rapporter ? Il pense que oui, afin de répondre à sa mission de rapprochement entre l'Administration et le Citoyen, et aussi parce que sa rencontre est inédite. Il ne représente pas l'autorité mais une voie alternative de recherche de solution, ce qu'ont très bien compris les agriculteurs. Comme si, face à toutes les complications de leur univers agricole, les indications économiques, politiques, administratives devenues infructueuses, il fallait aujourd'hui parler

un autre langage, sans artifice. Celui de la terre, de la vie, du bon sens.

La grande majorité des exploitants est bien informée et formée. Les agriculteurs discutent avec adresse, de l'Europe à la parcelle, de la « ferme à la fourchette », de la mondialisation à leurs revenus, de la démographie à la biodiversité. C'est dire si la PAC, ils connaissent. Mais alors que les mesures agricoles commencent à être maîtrisées, que les hyper procédures d'aides sont à peu près digérées, la Xème réforme de la PAC joue à cache-cache, entraînant inconnues et anxiété dans son sillage.

Un savant algorithme permettra-t-il de répondre aux objectifs fixés par l'Europe et dans la Déclaration de Politique Régionale ? Beaucoup doutent maintenant de la capacité de la future PAC et de son empreinte sur la Région, de répondre à tous les grands enjeux que sont le dérèglement climatique, la régulation des prix des denrées face aux marchés internationaux, la crise alimentaire.

A travers leurs réclamations, les agriculteurs pointent les contradictions du système qui impactent directement leur travail :

- Une agriculture traditionnelle, de proximité, qui préserve l'environnement ne peut se conduire dans une compétition à la productivité.
- Un système agricole durable ne peut se mener dans des exploitations spécialisées, gigantesques, à production intensive qui accaparent les terres et les érodent. Les moins bonnes fermes du point de vue environnemental reçoivent le plus d'aides à l'hectare, 20% des agriculteurs touchent 80% des aides.
- L'avenir de l'agriculture ne peut se faire sans jeunes agriculteurs¹ (5% de moins de 35 ans), sans terre (raréfaction, prix), sans compétences numériques innovantes (que les agriculteurs âgés ne maîtrisent pas bien).
- La conditionnalité liée à la pratique de l'agro-environnement, appliquée aux aides du 1^{er} pilier (soutien aux revenus) n'est pas cohérente (les plus petites exploitations obtiennent les plus petites aides).

Les petites et moyennes exploitations qui se sont adressées au Médiateur, présentent ces mêmes obstacles à un fonctionnement viable :

- la hauteur et la stabilité des revenus (ratio défavorable entre le travail fourni et le revenu, endettement, coût de la production, crise du lait et la viande, ...)
- l'âge et/ou la fragilité de la santé (pas de génération pour reprendre l'exploitation, fracture numérique, épuisement, dégoût) ;
- l'incompréhension de l'autorité face aux contraintes du travail de la terre et de l'élevage ;
- la mise sous la loupe, la recherche de l'infraction, la surabondance des contrôles ;
- l'erreur non permise, la sanction imméritée.

Dans ces échanges, le Médiateur écoute, rappelle la toile réglementaire et le cadre de l'action régionale, use des marges de médiation, défait les préjugés, dégage des pistes autant que possible. L'entrelacement des prérogatives européennes et régionales rend la lisibilité de la conduite administrative laborieuse. Mais c'est dans une volonté de progrès qu'il tâche de rétablir une relation de confiance.

1. PWDR, pt 5.2.2.2 : L'analyse AFOM met en évidence que le renouvellement des générations reste un défi central dans le secteur de l'agriculture, caractérisé par des tendances structurelles lourdes en termes d'augmentation de la taille économique des exploitations ainsi que par une réduction du nombre d'exploitations et de l'emploi agricole.

ISA/ADISA

Le Médiateur avait été saisi dès 2018 de réclamations relatives au traitement des aides à l'investissement. Durant cet exercice, le nombre de ces dossiers a doublé mais ces dossiers concernent majoritairement les mêmes thèmes, à savoir la gestion du recouvrement des aides et les recours.

Les exploitants concernés ont reçu une mise en demeure de remboursement suite à une décision de rejet d'attribution de leur prime ISA .

Des recours à ces décisions défavorables ont néanmoins été introduits plusieurs mois, voire un an avant la réception de la mise en demeure. La capacité de traitement des recours au sein de l'Administration pouvait théoriquement amener celui-ci à dépasser les 18 mois de délais préconisés par l'Union européenne. Ces agriculteurs ont reçu une mise en demeure avec un montant à régler 30 jours fin de mois. Au vu de la fragilité des situations individuelles dont le Médiateur a été averti, il a systématiquement demandé au service de la comptabilité des aides de suspendre la procédure en cours afin d'éviter qu'une sanction soit appliquée ou une poursuite engagée.

L'Administration l'a informé en avril 2019 que seul l'envoi de rappel est suspendu mais les intérêts continuent à s'additionner tant que le recours n'est pas traité. Cette mesure sévère s'appuie notamment sur « les pistes de solution » issues du rapport d'audit interne de la cellule Audit FEAGA-FEADER (CAFF « 2016 - 01 MAE - Transfert des données de METAGRE vers SAGE », en vertu de l'article 54 du RÈGLEMENT (UE) No 1306/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17 décembre 2013 relatif au financement, à la gestion et au suivi de la politique agricole commune².

La Cour des comptes belge, a aussi pointé lors de son audit au sein de l'OPW, le non-respect de la législation applicable en matière des gestions des débiteurs. En effet, rappelait la Direction de l'Agriculture, le Code de l'agriculture dispose dans son article D.17, §2, alinéa 3 que « le recours n'est pas suspensif de la décision attaquée ».

Cette application stricte a donc eu pour conséquence que les mises en demeure ont été envoyées aux agriculteurs ayant introduit un recours recevable.

Suite à l'instruction des dossiers, le Médiateur a pu constater le désarroi des agriculteurs concernés, en l'absence de réponse de l'Administration, face aux problèmes immédiats que constituent l'application des intérêts de retard et surtout le mécanisme de compensation sur les autres aides à recevoir, alors que l'examen de leurs recours n'est pas clos.

Puisque le délai de contrôle des investissements après de si longues périodes aggravait aussi la situation, le Médiateur a recommandé qu'une solution plus équitable soit recherchée et a demandé en mai 2019

2. Article 54

Dispositions communes

1. Pour tout paiement indu résultant d'irrégularités ou de négligences, les États membres exigent un recouvrement auprès du bénéficiaire dans un délai de 18 mois suivant l'approbation et, le cas échéant, la réception par l'organisme payeur ou l'organisme chargé du recouvrement, d'un rapport de contrôle ou document similaire, indiquant l'existence d'une irrégularité. Parallèlement à la demande de recouvrement, les montants correspondants sont inscrits au grand livre des débiteurs de l'organisme payeur.

au Ministre de l'Agriculture, qu'un avis précis sur la question puisse lui parvenir. Il a aussi rappelé à toutes fins utiles, que son interpellation n'avait pas pour objectif qu'un ordre de traitement préférentiel des dossiers de médiation soit opéré, mais d'envisager toutes les possibilités légales de suspension des intérêts et des mesures de compensation, ainsi que le renforcement de l'équipe chargée des recours.

Le Ministre a répondu le 27 juin 2019 que, pour répondre aux conclusions des audits, il avait été décidé par l'Administration que le plus opportun, afin d'actualiser la liste des débiteurs, serait de procéder à un recouvrement. Il ajoutait qu'à la lecture des documents transmis par l'Administration, il avait donné instruction aux services concernés qu'ils recherchent une procédure qui concilie à la fois une bonne tenue du grand livre et une simplification du système. Cependant, complétait le Ministre, cette dernière imposerait de lourdes modifications informatiques qui freineraient probablement son application.

Sur base de l'ensemble des demandes de médiation reçues, outre les recouvrements des aides ISA/ADISA, les difficultés mises en lumière sont les délais de traitement, les décisions sur recours ayant trait aux suivis de plan et la prévention des échecs, la prise en compte des circonstances exceptionnelles et de la force majeure,

Une vieille histoire de modernisation

Les faits

Le 1^{er} février 2018, suite à une décision de non-admissibilité d'un rapport de suivi de plan relatif à son programme d'investissement ISA de 2014, (demande d'aide à l'investissement jugée recevable le 19/09/2011), M. D. dépose un recours contre la décision en date du 28 février 2018. La non-admissibilité de son rapport de suivi allait en effet avoir pour conséquence le recouvrement des aides perçues en 2015 dans le cadre de son plan d'investissement.

M.D. est convoqué à une première audition devant la Commission des recours en date du 16 avril 2018. Au cours de cette audition, il explique les motifs pour lesquels les objectifs fixés dans son plan d'investissement n'avaient pu être atteints et fournit des justificatifs.

Le 25 juillet 2018, il est convoqué à une nouvelle audition au Cabinet du Ministre. Au cours de cette audition, il lui est exposé que la Commission des recours de la Direction des Structures agricoles qui l'avait auditionné en avril n'était pas compétente pour pouvoir accomplir cette mission et que dès lors, il était de la compétence du Cabinet du Ministre de procéder à une nouvelle audition. Le procès-verbal de l'audition lui est présenté, il le signe pour approbation. Aucune notification de décision suite à son audition du 25 juillet 2018 ne lui est communiquée.

Le 29 janvier 2019, M.D. reçoit par pli recommandé une mise en demeure émanant des services comptabilité du Département des Aides lui demandant de rembourser les 15.250 € d'aide du fonds d'investissement perçues en 2015, et ce avant le 28 février 2019. M.D. interroge le Cabinet du Ministre. Cette notification tenait-elle compte de l'audition de juillet 2018 ? N'obtenant pas de réponse, il s'adresse au Médiateur afin de recueillir des éclaircissements et de procéder à la suspension momentanée des poursuites engagées à son encontre par les services de comptabilité du département des aides à l'agriculture du SPW.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration le 18 février 2019 qui lui répond que seul l'envoi de rappels est suspendu mais que les intérêts continuent à s'additionner tant que le recours n'est pas traité. Il attire donc immédiatement l'attention de M.D. sur ces faits :

- la médiation ne suspend pas les intérêts ;

- si le recours est accepté, les dettes et intérêts seront annulés ;
- si le recours est partiellement accepté ou refusé, le montant fixé sera dû et les intérêts aussi.

Le 15 avril 2019, M.D. reçoit un avis de décompte émanant des services de la comptabilité des aides du SPW l'avertissant que le montant d'autres aides (MAEC) qu'il devait percevoir était retenu en règlement de la dette.

Il appelle le Médiateur afin de savoir s'il est possible d'obtenir la suspension des retenues sur les aides à percevoir dans le futur, car si toutes les aides à percevoir étaient retenues durant les prochains mois, cela poserait un gros problème de trésorerie...

Le Médiateur doit malheureusement lui répondre que l'Administration prend des mesures de compensation directe sur les aides lorsqu'un recouvrement est en cours, en application de la réglementation européenne.

Le 19 juillet 2019, le Médiateur informe M. D. des dernières nouvelles reçues : le dossier de recours est actuellement à la signature, mais il n'en connaît malheureusement pas l'issue.

Le 25 juillet, M.D. reçoit par erreur un courrier recommandé de notification d'une décision relativement au dossier d'un autre agriculteur. Il la retourne à l'expéditeur.

Le 24 septembre, M.D. contacte le Médiateur car aucune décision concernant son dossier ne lui a toujours pas été notifiée.

Interrogée sur le motif de ce délai qui n'en finit pas, l'Administration indique que le dossier doit incessamment être ré-envoyé pour signature au nouveau Ministre.

L'issue de la médiation

Enfin, le 12 février 2020 après que de nouvelles instructions aient été faites par l'Administration, le Médiateur est informé que la décision est tombée : le recours est recevable mais non fondé. La décision du 01/02/2018, de récupération des aides perçues en 2015 est maintenue...

Il y a plus de 9 ans que M.D. a introduit sa première demande, et 5 ans que la somme a été liquidée. Bien du lait a coulé dans les cruches de l'étable depuis lors.

Dans quelques situations d'aide à l'investissement dont le Médiateur a eu connaissance, les recours se sont soldés par un maintien de la décision initiale de recouvrement. Les sommes à rembourser étaient très conséquentes (25.000€, 80.000€...). Sur base des récits reçus des réclamants, la fragilité de ces exploitations était parfois perceptible et la force de résilience des agriculteurs ne paraissait malheureusement pas assurée face à la décision de remboursement des aides perçues.

La motivation de ces décisions de rejet du recours se fondait sans exception sur le critère du non-respect du seuil de viabilité qui doit atteindre un montant de 15.000€/UT après investissement (article 1^{er} et 7 de l'arrêté ISA*).

Il est nécessaire de relever que l'Administration a manifestement recherché des solutions et tenté de trouver des éléments qui auraient permis de revoir sa position en jugeant la validité de circonstances diverses tout en respectant le principe de légalité.

Les notions de gravité et de persistance de la situation problématique ont été parfois examinées. Ainsi il est par exemple vérifié si une amélioration positive existe ou non sur les revenus des 2 années consécutives à l'année de suivi.

Les arguments des agriculteurs, afin d'expliquer pourquoi ils n'atteignent pas le seuil de viabilité, laissent clairement entrevoir la dureté de leur vécu, la vulnérabilité des exploitations, et l'impuissance ressentie face aux aléas de la vie des fermes. ... Certes, certains de ces arguments peuvent être interprétés comme répondant strictement à la définition des circonstances exceptionnelles comme l'épizootie (art 96.6 de l'arrêté ISA), la baisse du prix du lait (mesures indépendantes de la volonté du demandeur (article 31 du UE 73/2009, ou encore un cas de force majeure dans le cas d'une maladie ou d'un accident de travail (art 96 de l'arrêté ISA). Mais parfois, malgré la prise en compte de ces circonstances, le respect du seuil n'est toujours pas atteint...

C'est alors que le couperet de l'article 65 de l'arrêté ISA tombe : non-conformité du plan avérée et recouvrement des aides indûment octroyées.

Se penchant cependant sur la motivation de certaines décisions de rejet de recours, le Médiateur s'interroge plus généralement sur le périmètre de l'admissibilité des circonstances particulières. La notice relative aux suivis de plan prévoit en effet que si le suivi de plan final montre un revenu supérieur à zéro, des preuves d'existence de circonstances exceptionnelles justifiant ce résultat insuffisant, peuvent être prises en considération).

Ainsi, dans un autre dossier, M. E. a par exemple fait valoir que la vétusté et le sous-équipement de son exploitation expliquaient les problèmes sanitaires inattendus dont ont souffert le troupeau et la qualité du lait, ce qu'a attesté un vétérinaire. Il avait mentionné cette vétusté dans son plan d'investissement, mais n'avait pas imaginé que la situation atteindrait cette gravité. Malgré la bonne réalisation de l'investissement dans le domaine « culture », il n'a pas pu compenser le manque à gagner de la filière « lait et viande » en raison de problèmes sanitaires rencontrés, explique-t-il.

L'Administration a considéré que puisque ce problème était réputé connu préalablement à la réalisation du plan, elle ne pouvait pas prendre en considération ces circonstances exceptionnelles puisqu'elles étaient prévisibles. L'exploitant a pourtant démontré que le nombre de naissances et les revenus des 2 dernières années progressaient. Il a aussi invoqué l'absence de faute ou de mauvaise gestion de sa part. L'Administration a répliqué que la bonne foi et la bonne gestion ne conditionnaient pas l'octroi de l'aide car elles n'apparaissaient pas dans les critères de l'arrêté ISA. Par conséquent, ces faits ne permettaient pas de dépasser le constat de non-respect du plan.

Les données relatives aux exploitations et aux agriculteurs qui sont encodées afin de pouvoir procéder aux vérifications de recevabilité et d'admissibilité sont abondantes et minutieuses. C'est un véritable scan, un déshabillage de l'exploitation : détails des emprunts, des charges de dettes, nombres et natures des crédits, surfaces terriennes, comptabilités, rentabilité, efficacité de la gestion, utilisation des ressources, gestion de l'environnement, inventaires, objectifs sur 3 ans, faiblesses et forces, viabilité, formation, expériences professionnelles, assurances, statuts, revenus, partenaires, invalidités, activités hors exploitation, etc.

D'autre part, le recours à un consultant indépendant est obligatoire pour la rédaction du plan d'investissement, calcul de viabilité, et suivi (ISA). Il justifie la viabilité de l'exploitation jusqu'au bout du plan. Cette étude de la viabilité « économique »¹ de l'exploitation est au centre des critères d'admissibilité des aides.

1. La viabilité est établie lorsque le revenu lié à l'exploitation, au terme du plan de développement, est au moins égale à 7.500 euros par 0,5 unité de travail avec un minimum de 0,5 UT.

Les méthodes d'évaluation de la rentabilité financière mais aussi du taux d'endettement, etc sont maintenant aguerries. Ainsi, grâce aux calculs de ratios multiples, on peut identifier les exploitations qui sont en mauvaise posture et potentiellement à haut risque. On connaît aussi les grands facteurs favorables ou défavorables de risques, comme la taille, le type d'activité culture/élevage viandeux/élevage laitier, le taux d'endettement,...

Dès lors le Médiateur relève certaines « incohérences » du système : dans le cas du dossier évoqué ci-avant, la vétusté et le sous équipement de la ferme ont été relevés dès la demande d'aide. Pourtant, le plan prévoyait néanmoins une augmentation de 10% de la traite. N'aurait-on pas pu prévoir avant l'adoption du plan, que cette faiblesse allait empêcher le respect du suivi de plan ? Le consultant a-t-il été suffisamment prudent ? Quelle est la part de sa responsabilité, celle de l'agriculteur ? Pourquoi l'Administration n'a-t-elle pas refusé de valider le plan, ou imposé les adaptations nécessaires du plan ?

Et si tout poussait réellement à croire que cette évolution favorable était possible, que les résultats des analyses réalisées de la situation ne pouvaient présager d'un risque d'échec, les problèmes sanitaires constatés n'étaient-ils pas de vraies circonstances exceptionnelles ?

Le réalisme des projections financières préétablies semble postérieurement remis en question par l'Administration dans certains dossiers, mais comment l'agriculteur peut-il prévoir l'accumulation d'incidents, un climat défavorable, une contamination du lait malgré le respect des normes ?

Un autre dossier illustre bien ces difficultés.

Une activité pérenne et un consultant évanescent

Les faits

Le 10 juin 2018, M.W. reçoit une notification de récupération dans le cadre d'une aide à l'investissement, au motif qu'en 2013 (année de suivi) et en 2014, les revenus (R/UT) étaient inférieurs aux 15.000€, seuil fixé par arrêté. L'Administration ajoute qu'après analyse du suivi de plan, il apparaissait que les charges avaient été sous-estimées lors de l'introduction de la demande. Ceci avait faussé le niveau de rentabilité attendu de l'exploitation.

M.W. introduit un recours aussitôt et est entendu en audition en octobre 2018. Il explique son analyse de la situation :

- En 2010, il a acheté un robot de traite et pour rentabiliser au plus vite cet important investissement, il a acheté des vaches. A la suite de l'arrivée de ce nouveau troupeau, plusieurs événements inattendus se sont produits : important problème d'intégration des nouvelles bêtes, suivi d'une perte de vitalité, d'immunité et de performances laitières, mammites. Il perd des bêtes et doit même jeter d'imposantes quantités de lait. En outre, des pertes d'électricité dans les étables ont été détectées, et le robot n'a été vraiment au point que bien tard, ce qui justifie une production de lait insuffisante cette année-là (en 2013, 460.000 litres de lait ont été produits alors qu'à la base les estimations étaient de 600.000 litres, soit un manque à gagner de 55.720,15 euros).

Par contre, les coûts des techniciens experts à qui il a fait appel ont été très élevés.

M.W. relève aussi que plusieurs points qualitatifs de son suivi de plan n'ont pas été relevés dans le bilan de l'Administration : une fois les soucis réglés et grâce à différents autres investissements complémentaires du plan réalisés (hangar et silo, tracteur, balleuse, presse,...), M.W. a pu rationaliser son temps.

- Il a fait des travaux pour d'autres agriculteurs, restauré des bâtiments lui-même, amélioré les récoltes, sa sécurité et son autonomie pour la production fourragère.

Toutes ces améliorations participent à l'accroissement de la rentabilité. Au total, si tout avait été pris en compte, le revenu serait, selon lui, bien au-delà du seuil de 15.000€. Le Ministre et l'Administration ont finalement conclu sur le recours, que la baisse de production suivait la sous-estimation des charges financières et des risques qui peuvent survenir. Qu'en outre, des frais importants sont déplorés dans l'exploitation du demandeur et sont anormalement élevés en 2013 et en 2014 au regard d'autres exploitations. Dès lors, comme l'Administration a constaté une mauvaise gestion des charges et coûts générés au sein de celle-ci, le bénéficiaire est tenu au remboursement des aides.

L'intervention du Médiateur

M. W., très abattu par cette décision, appelle le Médiateur. Il soutient au contraire que ce sont principalement les productions qui ont été sous-estimées et non les charges comme l'évoque l'Administration. En effet, les estimations du chiffre d'affaires lié à la production laitière étaient de 125.000 € alors qu'en 2013, la production laitière réelle a rapporté 184.585.94 €. Il confie au Médiateur son total désarroi : son fils s'est engagé dans un baccalauréat en agronomie en vue de reprendre l'exploitation à terme. Le remboursement des aides mettrait en péril ce projet de reprise. Sur base d'une instruction approfondie du dossier, le Médiateur a observé ici que Monsieur W. produit actuellement nettement plus de lait avec moins de vaches, ce qui tend à démontrer que le plan d'investissement était viable s'il n'avait pas rencontré tant de problèmes qui ne peuvent se résoudre au rythme des procédures administratives. La diversification de ses activités, l'amélioration de la vie de la famille, des animaux, et sa production fourragère, même tardives, ont montré, in fine, que la situation économique de cette ferme est aujourd'hui satisfaisante grâce aux investissements consentis.

Le Médiateur réinterpelle l'Administration et présente son analyse du dossier de M. W. :

- l'objectif¹ poursuivi de ces aides est de participer concrètement au développement rural, au bien-être des agriculteurs et des animaux, à une production de meilleure qualité et à la sauvegarde du mode de production traditionnel. C'est exactement le résultat ici concrètement obtenu, avec maladresse parfois, en retard certes, mais aujourd'hui pérenne.
- L'Administration fait valoir que les charges ont été excessives au regard de la moyenne des charges des exploitations. Mais ces exploitations n'ont pas la même histoire, les mêmes contingences techniques, les mêmes mésaventures. La firme de maintenance du robot de traite atteste elle-même de l'accumulation de faits inhabituels et accidentels qui ont malheureusement impacté les coûts de fonctionnement.
- Quel élément décisif établit-il que M. W. a sciemment sous-estimé les charges dans son plan? M. W. a peut-être été imprudent en ne maîtrisant pas complètement ses dépenses ces deux années-là, mais aujourd'hui, il montre qu'il a réussi à rectifier le tir et que son plan est cohérent avec les objectifs fixés.

Dès lors, conclut le Médiateur,

- Ne peut-on admettre ici la circonstance exceptionnelle ?
- Et par ailleurs, si la circonstance exceptionnelle n'est pas admise, pourquoi le recouvrement ne se calcule-t-il pas à concurrence de la partie imputée, c'est-à-dire sur

1. Art 5, 1.2° du Règlement (UE) 1305/2013 du Parlement et du Conseil :

- améliorer les résultats économiques de toutes les exploitations agricoles et faciliter la restructuration et la modernisation des exploitations agricoles, notamment en vue d'accroître la participation au marché et l'orientation vers le marché ainsi que la diversification agricole;

le seul robot de traite ? En effet, le recouvrement fixé à 84.689€ porte sur la globalité des investissements alors que l'augmentation anormale des charges est consécutive aux coûts d'installation et d'adaptation du robot de traite, investissement principal.

L'issue de la médiation

En réponse, l'Administration rappelle que lors de l'introduction de la demande, c'est M. W qui a, sur base de son projet, fixé les objectifs à atteindre, et estimé les charges et productions ... L'octroi de l'aide était conditionné à ceci. Elle ajoute qu'elle a vérifié la viabilité de l'exploitation sur base des chiffres de 2014, mais que les indicateurs ne s'amélioraient pas entre 2013 et 2014. En outre, précise l'Administration, l'exploitant était aidé par un consultant, qui aurait pu attirer son attention sur les risques du non-respect de l'engagement qu'il prenait au moment d'introduire la demande.

En ce qui concerne le remboursement, ajoute-t-elle, contrairement à la nouvelle législation ADISA, une aide ISA pouvait comporter plusieurs investissements. Lors de la demande d'aide ISA, les objectifs engageaient donc la totalité du plan. Dès lors, la récupération de toutes les aides de M.W. est conforme aux articles 59 et 65 de l'arrêté du 19 décembre 2008, puisque les objectifs fixés du plan dans sa globalité, ne sont pas rencontrés.

Le Médiateur constate que la question de la prise en compte de la globalité des investissements a été tranchée sur base d'une conception générale de l'aide ISA, mais que l'impact direct du seul robot de traite sur les charges n'a pas été reconnu, tout comme la particularité des circonstances exceptionnelles vécues par M. W.

MAEC - Des contrôles incompris

Les faits

Mme M. s'adresse au Médiateur afin de contester les résultats de 2 contrôles de tournières^{1*} (mesure MB 5). La contestation initiale qu'elle a envoyée à la Direction décentralisée a été considérée non recevable. En effet, une grande partie de ses tournières a été déclassée pour largeur non conforme, dans un premier temps (le 15 juillet 19). Puis lors d'un second contrôle (le 5 septembre 19), d'autres critères ont été évoqués.

1275 m de tournières ont été créées sur 3 parcelles et déclarées par Mme M. Cependant, après contrôle, l'Administration n'en retient que 438m.

Motifs énoncés dans la décision : Situées en contre-bas de bandes boisées le long de l'autoroute et d'un ancien chemin vicinal, des branches surplombaient les tournières et l'ombrage a raréfié la repousse d'herbe et favorisé le développement des ligneux.

Voici le déroulement des événements :

1. contestation du premier contrôle ;
2. début d'intervention manuelle d'élagage le long des tournières ;
3. deuxième contrôle sur place le 05 septembre 2019 ; 4 agents sur place ont encore estimé les tournières non conformes.

1. La tournière enherbée est implantée en remplacement d'une superficie de culture sous labour. Elle n'est pas amendée ni traitée et peut être fauchée à certaines conditions.

Non conformités et observations de l'Administration	Réponses
Elagage manuel non terminé au moment du contrôle. La réglementation prévoit au point 4° : la largeur de ces tournières est, en tout point, de 12 mètres. Mme M. devait s'assurer de la largeur constante de ses tournières.	Mme M. n'avait pas eu le temps d'élaguer plus d'un kilomètre de haies ... qui appartiennent au MET, le long de ses parcelles. Des photos montrent le travail terminé deux semaines après le second contrôle.
Dépôt interdit et trace de pneu.	Après le fauchage du lin, le conducteur avait vidangé un fond de poussières de lin qui se trouvait sur les lames de la faucheuse (< 1m ² , 30 cm de haut) et sans en avertir l'agriculteur. Ce « tas » n'est plus visible après la fauche de la tournière. Quant à la trace de pneu, il s'agit du passage d'une jeep de chasseurs.
Invasion de ligneux.	Une repousse de chêne semble avoir motivé cette non-conformité, car les quelques ronces qui émergeaient de la haie lors du 1 ^{er} contrôle avaient été coupées.
De la terre en partie nue n'est pas une bande refuge	L'été était chaud et toute la végétation était rase. La tournière en fin de saison est dense et verte.

Mme M. insiste sur le fait qu'à la suite de l'élagage et du fauchage, la tournière est bien plus large que 12 m. (avec photos). Ce travail d'élagage est réalisé manuellement et très énergivore. Elle précise également que les tournières ont été implantées pour la déclaration 2005 parcelle N° 15 en respectant scrupuleusement les normes, la surface est soustraite aux pesticides et engrais chimiques invariablement depuis 15 ans comme les 12 autres conditions à respecter. La 13^e précise la largeur minimale et elle la vérifie régulièrement. En regardant de plus près, dit-elle, il n'est pas difficile de repérer le sillon de labour indicateur de limite (avec photo).

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration et fait valoir que sur base des éléments fournis, les faits reprochés et le déclassement de la zone semblent disproportionnés eu égard aux efforts fournis depuis 20 ans. Un avertissement ne suffirait-il pas ?

L'issue de la médiation

L'Administration est restée inflexible face à ces arguments. Elle rappelle que Mme M. avait reçu les aides agro-environnementales depuis 15 ans et devait s'assurer que la largeur des tournières restait bien de 12 mètres en tout point. Elle explique également que la méthode de mesurage de contrôle appliquée, en excluant les zones ligneuses, et conduisant à exclure les zones où la largeur est inférieure à 12 mètres a été confirmée lors de l'audit de la Cour des Comptes européenne n° CCE FEADER SIGC - DAS 2019 réalisé en novembre 2019. Ne pas respecter ce principe pourrait conduire à des sanctions financières envers l'État membre.

Le Médiateur entend cette position de rigueur, mais constate la frustration et l'incompréhension renforcées des exploitants. Mme M. pense en effet que si les contrôles sont déraisonnables, elle ne fera plus de tournière car elle persiste à dire qu'elle a été attentive à l'application des



normes depuis 12 ans. Un délai supplémentaire de quelques semaines pour tailler des haies méritait selon elle une notification sévère, mais pas une sanction.

D'autant que quelques semaines après avoir confirmé cette décision, des bûcherons ont rasé la surface boisée de bordure de l'autoroute, à cet endroit. Une perte sèche pour la diversité et beaucoup de travail pour rien...



W 2019-26 - Agriculture – Suspendre les intérêts de retard en matière de recouvrement dans l'attente de l'issue d'un recours

Considérant que des exploitants ont reçu une mise en demeure relative à un avis défavorable de suivi de leur aide à l'investissement ;

Considérant que des recours ont néanmoins été introduits il y a plusieurs mois, voire un an, par rapport à ces décisions défavorables ;

Considérant que ces recours sont sans réponse au moment de la mise en demeure ;

Considérant que ces agriculteurs ont reçu une mise en demeure avec un montant à régler dans les 30 jours ;

Considérant qu'au vu de la fragilité des situations individuelles dont le Médiateur a été averti, il a demandé au service de la comptabilité des aides, de suspendre la procédure en cours afin d'éviter qu'une sanction soit appliquée ou une poursuite engagée ;

Considérant que cependant, l'Administration a estimé que seul l'envoi de rappel serait suspendu mais les intérêts continueraient à s'additionner tant que le recours n'est pas terminé ;

Considérant cependant que les délais menés en vue du traitement des recours, ne sont pas raisonnables ;

Le Médiateur recommande que l'application des intérêts de retard en matière de recouvrement, dans l'attente de l'issue des recours, soit suspendue.

Suivi de la Recommandation

A ce sujet, le Ministre en charge de l'Agriculture a répondu en janvier 2020 au Médiateur que la procédure de gestion des débiteurs a fait l'objet d'une révision et est en phase de réécriture avant d'être validée par la hiérarchie de l'Organisme Payeur de Wallonie (OPW). Une nouvelle étape est mise en place, à savoir l'envoi par le service de comptabilité de l'OPW d'une lettre d'information préalable à la lettre de mise en demeure. En ce qui concerne la charge d'intérêt, l'Administration a précisé qu'il s'agit d'un taux d'intérêt légal, annuel (donc faible) qui découle d'une exigence européenne.

Elle a ajouté que sachant qu'introduire un recours n'est pas suspensif de la procédure, rien ne permet d'annuler l'intérêt calculé. Il est cependant évident que, si un agriculteur, le cas échéant, a remboursé sa dette intérêts inclus et qu'il obtient satisfaction sur son recours introduit dans les délais requis (45 jours), le tout (intérêt compris) lui serait remboursé.

Dès lors, la Recommandation est modifiée de la manière suivante :

Considérant des recours ont néanmoins été introduits plusieurs mois auparavant, voire un an, par rapport à ces décisions défavorables ;

Considérant que ces recours sont sans réponse au moment de la mise en demeure ;

Considérant que les délais de procédure de traitement de ces aides et des recours sont très longs au regard de la gestion financière des exploitants ;

Considérant que ces agriculteurs ont reçu une mise en demeure avec un montant à régler dans les 30 jours et qu'à défaut de paiement durant l'attente de la décision sur recours, les compensations sont faites sur les autres aides ce qui réduit drastiquement les finances des exploitants ;

Considérant que la fragilité des situations individuelles dont le Médiateur a été averti, dans ce type de situation, **Le Médiateur recommande que**

- les effets néfastes cumulés de l'effet non suspensif du recours de la décision visée et des compensations automatiques, fassent l'objet de feedbacks auprès des instances européennes,
- les alertes de non-suivi de plan durant les étapes de contrôles administratifs fassent systématiquement l'objet d'une rencontre des intéressés, et d'une responsabilité accrue des consultants,
- que les procédures comptables qui doivent être modifiées compte tenu des conclusions de différents audits, le soient en veillant à inclure toute possibilité d'assouplissement du système de recouvrement en cas de recours, que présenteraient les sources réglementaires.



Considérant que les plans d'entreprise, d'investissements, et les calculs de viabilité constituent les socles des demandes d'aides à l'installation et/ou à l'investissement, et que du bilan de ces plans dépend, in fine, l'octroi ou le recouvrement des aides ;

Considérant que la réalisation de ces demandes exige une technicité et des compétences multiples de gestion économique et comptable, environnementale, technique, au point que le plan d'entreprise, nécessaire à l'obtention de l'aide à l'installation, doit être rédigé avec un consultant. Les suivis et évaluations des plans ne peuvent se faire que par un consultant, et imposent son intervention pour une période minimale de trois ans.

Considérant que le dispositif réglementaire régional définit actuellement cette intervention des consultants,

- tantôt comme une obligation visant la garantie d'une gestion efficace. Outre l'élaboration du plan, la majoration de l'aide prévue par l'article 15, est, par exemple, perdue lorsqu'une demande d'adaptation d'un plan initialement présenté avec l'aide d'un consultant est introduite sans l'aide d'un consultant. Ou encore, l'agriculteur, avec l'aval de son consultant, doit introduire une demande d'adaptation de son plan si le rapport intermédiaire laisse entrevoir que les objectifs fixés initialement ne seront pas atteints.
- tantôt sous l'angle d'un conseil donné. L'exploitant n'est pas tenu de suivre l'avis du consultant lors de la conception de son plan de développement. Mais en cas de divergence de vues, le consultant est tenu d'indiquer dans une annexe au plan la ou les propositions alternatives qu'il formule.

Considérant que le Ministre agréé les structures de consultance et reconnaît les consultants suivant des critères rigoureux¹, et que la rédaction et le suivi sont subventionnés à 80% des frais visés, à hauteur maximale de 800€ pour l'investissement et 1200€ pour l'installation.

Le suivi de mise en œuvre, quant à lui, est financé à 80% des frais, plafonné respectivement à 900€ et 1200€. Un consultant peut, annuellement, assurer la rédaction et le suivi des plans de développement et/ou d'investissements de 40 exploitations au maximum.

Considérant également que 2 types de sanctions sont prévues à l'égard du travail des consultants :

- Lors de la 1^{ère} phase de l'élaboration du plan et de sa validation par l'Administration, le consultant peut perdre son agrément si plus de 3 de ses plans n'obtiennent pas le feu vert, et n'est pas payé de 50% de la subvention visée si le plan n'est pas validé.
- Un bureau de consultance peut perdre son agrément si plus de 5 consultants internes ont perdu leur titre de reconnaissance, 2 années consécutives.

Par conséquent, le Médiateur observe que ces sanctions mettent la pression sur les consultants afin de maintenir un niveau de compétence élevé. Toutefois, ces mesures sanctionnent le fait d'élaborer des plans qui ne sont pas acceptés par l'Administration. Jusqu'à cette étape, l'exploitant ne risque « qu'un » rejet de plan. Mais si un plan est validé, qu'un exploitant avec le concours de son consultant, le met en œuvre durant 3 ans, et passe les étapes de suivis intermédiaires favorables, ou partiellement favorables, et que les résultats de fin de procédure sont négatifs, l'exploitant subit seul la sanction qui se traduit par la perte de son aide qui peut se monter à des dizaines de milliers d'euros.

Dès lors, si la responsabilité des trois acteurs est dans la pratique engagée, celle du consultant, rémunéré pour veiller à la prise en compte des contextes économiques, sociaux, environnementaux de l'exploitation, à la faisabilité des plans, à la pertinence des objectifs, et à la mise en œuvre de ce qu'il préconise, sa responsabilité semble particulièrement engagée.

Le Médiateur recommande que les consultants assument une part juste de leur responsabilité dans les refus d'octroi d'aide à l'installation et à l'investissement, à savoir une part, à estimer, de remboursement de l'aide demandée à l'exploitant. Et que les critères d'agrément soient complétés par l'obligation de contracter une assurance contre ce risque.

BIEN-ÊTRE ANIMAL

Bilan de l'exercice

16 plaintes sont parvenues chez le Médiateur. Elles concernent des nuisances de riverains d'un refuge, des contestations de saisies, d'amendes et de modalités de contrôle, des difficultés techniques ou de délais pour des agréments et autorisations, le manque de clarté entre acteurs privés-publics-subsventionnés dans le domaine des refuges, et un agrément d'hippodrome.

Le temps d'une navette, c'est résolu !

Les faits

Mme T. a reçu la confirmation que ses 3 chiots étaient bien enregistrés. Dès lors, elle décide de passer une annonce sur le site Chiens-Chats (Chiens-chats.be, agréé par la Région wallonne) mais elle constate après plusieurs tentatives d'encodage que sa demande est systématiquement rejetée. Les responsables du site sont injoignables. Mme T. tente alors un contact sur le portail de l'UBEA. La rubrique « plainte » que Mme T. trouve sur celui-ci ne concerne que l'enregistrement de plaintes pour maltraitance des animaux. Mme T. ne sait plus où s'adresser et s'inquiète de voir ses chiots atteindre l'âge d'être sevrés.

L'intervention du Médiateur

Mme T. contacte le Médiateur qui interpelle l'Administration sur le motif de ces rejets successifs. Par retour de courrier, l'Administration répond que les numéros d'identification que le Médiateur a fournis sont les numéros des passeports des chiots et non les numéros des micropuces, qui sont composés de 15 chiffres. Dès lors, le logiciel d'enregistrement des annonces rejette la demande.

L'issue de la médiation

Le Médiateur transmet la solution à Mme T. qui introduit immédiatement son annonce avec succès.

L'arrêté du Gouvernement du 23 mars 2017 relatif aux règles en matière de publicité visant le don ou le commerce d'animaux¹ interdit aux particuliers mais aussi aux associations de protection animale n'étant pas refuges agréés, de publier pour rechercher des adoptants.

Deux réclamants se sont adressés au Médiateur car ils se sentent lésés et estiment qu'une concurrence anormale est créée par deux dispositifs :

- L'application de cet arrêté entraîne un effet discriminatoire à l'égard des petits refuges qui ne disposent pas des moyens humains et financiers suffisants pour devenir le relais intermédiaire d'autres associations ainsi que pour créer et entretenir le vie d'un site internet spécialisé qui devait notamment, depuis le 1^{er} juin 2017, être agréé par l'Administration. De plus, le taux d'occupation et le nombre d'animaux des grands refuges ont pour effet qu'ils n'ont pas intérêt de publier des annonces externes afin de placer un maximum d'animaux de leur site.
- Dès juin 2018, des refuges fondent l'Union Wallonne pour la Protection Animale (UWPA). Elle regroupe 20 refuges et associations (en décembre 2019). Cette asbl reçoit un subside facultatif du Ministre en charge de cette matière, de 160.000 €, dont 110.000€ sont dédiés à la création d'un site d'adoption « www.jadopte.be ».

Les réclamants estiment que cette importante subvention attribuée à un seul acteur sans que des mesures de publicité de lancement d'un projet-pilote aient été diffusées, crée une discrimination de fait entre les acteurs travaillant sur le même terrain d'action.

D'autre part, les réclamants réfutent les motifs annoncés par le Ministre en ce qui concerne le lancement de l'UWPA, à savoir un projet innovant, un service d'aide aux animaux démunis, une fédération des refuges. En effet, expliquent les plaignants, d'autres associations ont ouvert un site dédié à l'adoption en 2017, sans aide financière. Un service d'aide aux animaux défavorisés existe aussi depuis 3 ans, qui fournit gratuitement de la nourriture sèche en majorité à plusieurs centaines d'animaux (Banque Alimentaire Pour Animaux de Compagnie), et il existe d'autres structures représentatives d'acteurs du secteur du bien-être animal, dont la plus ancienne est le C.N.P.A (Conseil National de la Protection Animale) créée en 1975.

Ils terminent en posant la question d'un potentiel conflit d'intérêt à l'endroit de certains refuges, car ceux-ci sont à la fois membres fondateurs du mouvement « refuges en grève » puis « refuges en guerre » (qui s'étaient insurgés contre une décision de l'UBEA de restituer des animaux saisis à l'éleveur), membres fondateurs de l'UWPA et représentants des refuges au sein du Conseil wallon du Bien-être animal.

Interpelé par la Médiateur, le Ministre répond :

- la législation relative aux marchés publics qui nécessite une mise en concurrence n'est pas applicable. En effet, explique-t-il, il s'agit d'une initiative privée soutenue par l'autorité publique sans que celle-ci ne tire une quelconque contrepartie dans la réalisation de ses propres projets. Il s'agit d'une

1. 23 mars 2017- Arrêté du Gouvernement wallon fixant les règles en matière de publicité visant [la commercialisation ou le don] d'espèces animales (M.B. 31.03.2017)

[A.G.W. 07.02.2019 - en vigueur le 01.01.2019]

Art. 10. [A partir du 1^{er} juin 2017, en application de l'article D.49, § 2, alinéa 2, du Code, une association autre qu'un refuge, est autorisée, suivant les modalités fixées dans une convention conclue avec un refuge, à publier, via les moyens de communication du refuge, des annonces visant à chercher un adoptant pour un animal dont le propriétaire souhaite en faire la cession à titre gratuit.

subvention. Dans ce cadre, toutes les formalités relatives au contrôle administratif et budgétaire des services de la Région wallonne ont été réalisées, notamment l'examen par l'Inspection des finances de la légalité de la proposition.

- Vu la concurrence que se livrent les associations dans ce domaine, la coopération notamment logistique que nécessitent les missions légales assumées par les refuges (accueil et soins des animaux errants, perdus et abandonnés) n'était pas favorable. C'est pour cette raison que cette initiative aurait été soutenue. Le souhait a été émis que cette fédération puisse servir d'interlocuteur privilégié pour représenter le secteur.
- La subvention vise la mise en place d'un site Internet pour favoriser les adoptions au sein des refuges. Ce site permettra également aux particuliers de pouvoir placer des annonces pour des dons d'animaux.
- Enfin, le Conseil wallon du bien-être animal ne joue aucun rôle dans le cadre de l'octroi de subventions en matière de bien-être animal, lesquelles ressortent de la compétence et de l'appréciation du Ministre qui en a la charge. Dans ces conditions, conclut-il, il ne saurait y avoir de conflit d'intérêt entre ce subventionnement et une quelconque représentation au sein de ce Conseil.

Par ailleurs, le Médiateur a pris connaissance de plusieurs articles de presse au sujet de conflits répétés entre l'UWPA et l'UBEA dans le cadre de signalements de cas de maltraitance, de saisies d'animaux, ou autres. Ces conflits ont en tout cas remis en lumière une rupture de confiance entre les refuges qui continuent à assister l'UBEA et les refuges résistants de l'UWPA, et une certaine opacité dans la représentativité des acteurs.

Le site d'adoption www.jadopte.be présente quant à lui une carte de distribution de 33 refuges et associations. En revanche, sur le portail du Bien-être animal, on peut trouver une liste de 102 refuges agréés.

Le Médiateur ne peut que constater que l'objectif initialement visé par le Gouvernement de soutenir l'UWPA en vue de constituer un interlocuteur privilégié pour représenter tout le secteur des refuges, n'est pour le moins pas encore atteint...



W 2019-28 - Bien-être animal - Garantir l'accès à la médiation

Considérant que l'article 42 de la loi du 14 août 1986¹ relative à la protection et au bien-être des animaux prévoit qu'en l'absence d'une décision de restitution, de vente, de cession de propriété ou de mise à mort, après un délai de deux mois à compter de la date de la saisie, la saisie est levée de plein droit ;

Considérant que ce dispositif implique que la décision de destination de l'animal saisi soit prise par l'UBEA endéans les 60 jours ;

Considérant aussi que la décision de destination telle que la cession en pleine propriété du chien, au refuge (souvent après un mois mais obligatoirement avant 60 jours), ou a fortiori lorsqu'il y a une décision d'euthanasie, a pour impact d'empêcher le réclamant d'exercer son droit à la médiation et même d'introduire un recours en annulation auprès du Conseil d'État,

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation afin d'adopter une procédure qui laisse ses chances à chacune des parties, et dans le respect de l'animal, en n'autorisant la cession définitive de la propriété de l'animal qu'après l'issue de la médiation ou même de la décision du Conseil d'État, et en mentionnant la médiation au plus tôt de la procédure afin que le citoyen puisse choisir le mode de contestation qu'il souhaite.

Suivi de la Recommandation

La Ministre en charge du Bien-être animal a répondu à cette Recommandation que l'UBEA a déjà une sensibilité assez forte à la situation sociale des personnes ainsi qu'une empathie et une compréhension quant aux difficultés de se mettre aux normes dans des délais relativement rapides.

Elle a rappelé également qu'un recours en annulation au Conseil d'État est toujours possible et que la saisie est toujours le dernier recours lorsque la situation de détention des animaux est problématique.

L'incertitude sur le statut des animaux si l'on allonge la période entre la saisie et la décision et l'augmentation des frais liés à l'hébergement, ne serait pas souhaitable a-t-elle précisé.

Néanmoins, une révision réglementaire sur les saisies d'animaux afin d'améliorer l'efficacité de la procédure est en cours et le Gouvernement tiendra compte de ces remarques dans ce cadre, mais, a priori, la procédure actuelle sur ce volet permet aux différentes parties, en termes de délais, de se mettre aux normes.

Le Médiateur attire l'attention sur la différence existante en matière de voie de recours contre une décision de saisie, d'euthanasie ou de cession en pleine propriété, si cette décision est prise par une autorité régionale ou par le Bourgmestre.

En effet, si c'est l'UBEA ou le Ministre qui prend la décision, le dépôt d'une réclamation auprès du Médiateur aura pour effet de suspendre le délai de recours au Conseil d'État, pour une durée maximale de quatre mois (en application de l'article 19 alinéa 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'État, alors qu'une même décision prise par le Bourgmestre ne peut être contestée que devant le Conseil d'État, sans intervention de la médiation.

Cette différence de traitement ne semble pas légalement justifiée et peut être source de confusion.

Par ailleurs, l'arrêté du 14 avril 2016 tel que modifié prévoit à l'article 6.1 que lorsque la restitution de l'animal est écartée (...) le lieu d'accueil désigné constitue la destination de l'animal. Cette destination peut être opérée par vente ou par don en pleine propriété.

Le Médiateur ajoute que la décision de destination telle que la cession en pleine propriété de l'animal représente une décision importante, susceptible de recours en annulation devant le Conseil d'État.

Dans ce cas, le recours un pouvoir démesuré, puisque lorsqu'elle est appliquée, elle ne peut faire l'objet d'une médiation.

Cette décision de saisie peut faire l'objet d'un recours (en annulation) devant le Conseil d'État dans un délai de 60 jours, le cas échéant, par le biais de la suspension d'extrême urgence. Cette suspension ne pourrait être

obtenue que si un moyen sérieux affectant la légalité de la décision de saisie devait être soulevé et reconnu par le Conseil d'État.

En outre, le Médiateur indique que la valeur vénale des animaux cédés peut être particulièrement élevée. Ainsi dans deux cas qu'il a été amené à connaître, les montants en jeu se chiffraient entre 15.000 et 25.000€. Si dans la pratique l'UBEA peut demander une estimation de ce montant à un expert, rien ne prévoit aujourd'hui que cette mesure soit respectée, ni qu'une expertise contradictoire soit autorisée de la part du propriétaire.

Par conséquent, le Médiateur recommande que l' Art. 6. de l'arrêté² soit modifié de la manière suivante :

Art. 6/1.[1 Lorsque la restitution de l'animal est écartée en raison de la gravité des faits ou de la récurrence de ceux-ci et que l'animal n'a pas été mis à mort en raison de la nécessité de son état, le lieu d'accueil désigné constitue la destination de l'animal. Cette destination peut être opérée par vente ou par don en plein propriété. Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, l'animal saisi peut recevoir une autre destination que le lieu d'accueil, lorsque ce dernier déclare être dans l'impossibilité de continuer à héberger l'animal à l'issue du délai [2 visé à l'article D.149bis, § 5, du Code de l'Environnement]2.

Dans ce cas, le responsable du lieu d'accueil rend un avis sur la destination envisagée et peut d'initiative proposer une destination pour l'animal.]1

Article 7 actuel : Si la destination fixée [1 ...]1 consiste en la vente de l'animal, les modalités de cette vente sont confiées à un huissier de justice.

Article 8 actuel : Art. 8.[1 Pour prendre une décision de saisie ou de destination d'un animal ou pour sa mise en application, l'agent, le Ministre ou le Bourgmestre peut faire appel à un expert ou à toute autre personne jugée utile.]1)

Proposition de modification :

Article 8 devient article 7.[1 Pour prendre une décision de saisie ou de destination d'un animal ou pour sa mise en application, l'agent, le Ministre ou le Bourgmestre peut faire appel à un expert ou à toute autre personne jugée utile.]1

Article 7 devient article 8 modifié comme suit :

Si une cession de propriété est envisagée, l'Administration est tenue de faire estimer le montant de la saisie par un expert indépendant.

Elle communique dans un délai de 8 jours à dater de la notification de destination de la saisie le montant au propriétaire des animaux saisis.

Celui-ci dispose de 8 jours pour contester l'estimation, par les moyens qu'il estime les plus adéquats.

Si la destination fixée [1 ...]1 consiste en la vente de l'animal, les modalités de cette vente sont confiées à un huissier de justice.

MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES

Bilan de l'exercice

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 67 dossiers.

Ce nombre est à peine supérieur à celui de l'exercice 2018 (Routes et Bâtiments + Mobilité et Voies hydrauliques).

Les principales thématiques abordées sont : la responsabilité (15 dossiers), les nuisances dues au trafic (10 dossiers), l'homologation (8 dossiers), les travaux publics (7 dossiers), les voies hydrauliques (4 dossiers).

N'est-il pas trop tard pour demander le déplacement du poteau d'éclairage gênant ?

Les faits

Récemment, un poteau d'éclairage a été placé juste devant la maison de Mme H., alors que ce poteau aurait pu être placé aux limites gauche ou droite de sa propriété. Cette situation contrarie la réclamante au plus haut point car elle a été mise devant le fait accompli et sa chambre se situe juste en face du poteau. Elle a téléphoné et envoyé un recommandé à l'Administration sans obtenir de réponse. Elle s'adresse donc au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration.

Celle-ci l'informe que le poteau aurait dû être situé plus à gauche de la maison mais qu'un arbre appartenant au voisin de Mme H. empêche l'installation à cet endroit. L'Administration a donc décidé de le placer devant la maison, tout d'abord en vue de respecter la distance entre les poteaux adjacents sans créer d'interruption d'éclairage de la voirie pour une question de sécurité, la zone éclairée par les nouveaux éclairages à leds étant plus limitées et ensuite parce qu'elle a estimé que ce type d'éclairage orienté vers le sol ne perturbe pas l'intérieur des maisons..

L'issue de la médiation

La réclamante affirmant malgré tout être gênée par l'éclairage, le Médiateur lui propose de trouver un arrangement avec son voisin pour l'élagage de l'arbre en question. Un accord est trouvé et le voisin fait procéder à l'élagage. Le Médiateur recontacte l'Administration qui accepte de déplacer le poteau litigieux à la plus grande satisfaction de Mme H.

Malgré le fait que certains citoyens éprouvent quelques soucis pour obtenir une réponse ou un suivi à leurs demandes, l'exemple ci-dessus prouve que l'Administration fait en général le maximum pour satisfaire les usagers.

Par ailleurs, le SPW Mobilité et Infrastructures est actuellement en train de mettre en place un Service aux usagers qui sera chargé de recueillir et de dispatcher les réclamations de première et de seconde ligne, émanant tant directement des citoyens que transmises par le Médiateur.

Ce service devrait être opérationnel au cours de l'année 2020.

Ceci ajouté à l'application Avarieweb (voir ci-dessous) devrait grandement faciliter la gestion des diverses plaintes et améliorer les relations entre les citoyens et l'Administration.



W 2019-29 - Mobilité et infrastructures - Mécanisme de traçabilité des dossiers

Considérant que certaines demandes d'indemnisation font l'objet d'un délai extrêmement long ;

Considérant que le dossier transite par plusieurs services ;

Considérant le manque d'information des usagers ;

Le Médiateur réitère sa Recommandation générale visant à envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers afin de permettre au citoyen de connaître l'état d'avancement de sa demande.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a poursuivi son travail concernant la création d'une application web permettant de dématérialiser totalement la gestion des dossiers mais aussi de favoriser l'introduction, par l'utilisateur lui-même, de sa plainte via le site Internet du SPW.

A terme les citoyens devraient pouvoir, via leur espace personnel, accéder en temps réel aux informations utiles concernant le suivi de leur(s) dossier(s). Cette traçabilité des plaintes sera commune à tous les acteurs (SPW Mobilité et Infrastructures - y compris le contentieux général - et SOFICO).

Un marché a été engagé en décembre 2019, à savoir le projet Avarie web, qui permet donc de suivre les dossiers d'avarie du domaine public et de plaintes des usagers suite à des dégâts dus à l'état des routes. Ce système devrait être opérationnel fin 2020.

La Recommandation est pour l'instant toujours d'actualité



Mobilité et infrastructures – Homologation de véhicules hors CE – Étendre à l'ensemble des États membres de l'Union européenne, la validité de l'homologation d'un véhicule produit hors de l'UE, obtenue dans un État membre de l'UE

Considérant la plus-value importante pour les citoyens de l'UE d'une harmonisation des législations nationales en matière de libre circulation des biens et des personnes ;

Considérant le nombre croissant de transactions commerciales concernant des véhicules entre pays de l'UE ;

Considérant que dans l'état actuel de la législation européenne, l'homologation d'un véhicule acquis en dehors de l'UE, n'est valide que dans l'Etat où a eu lieu cette homologation ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement d'attirer l'attention des autorités européennes sur l'intérêt pour tout citoyen de l'UE de voir remplacer le point 6 de l'article 24 de la Directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules par un texte stipulant que la validité de la réception individuelle accordée par un État membre est valable dans l'ensemble des autres États membres.

Suivi de la Recommandation

En date du 21/02/2020, Madame la Ministre Valérie DE BUE a envoyé au Médiateur un courrier par lequel elle l'informe du fait que la Wallonie ne soutient pas cette vision et ne demandera pas à modifier la Directive en ce sens.

En effet, elle réaffirme la volonté de la Wallonie d'examiner ces demandes au cas par cas afin de vérifier strictement les prescriptions techniques et d'appliquer les dispositions européennes actuellement en vigueur, mais aussi d'éviter la tendance observée qui consiste, pour les acheteurs de véhicules produits hors UE, à se tourner vers le ou les Etats membres les plus tolérants en matière d'homologation pour, ensuite, importer ces véhicules dans un autre Etat membre en espérant que l'homologation obtenue soit automatiquement validée.

Le Médiateur prend bonne note de ces éléments et **la Recommandation est suspendue.**

TRANSPORTS

Bilan de l'exercice

En 2019, le Médiateur a reçu 66 réclamations concernant le transport public dont 7 relatives au transport scolaire.

Les motifs peuvent être classifiés selon la typologie suivante :

- le respect des horaires
- l'offre jugée insuffisante des transports
- l'attitude du chauffeur ou du contrôleur
- les amendes
- la qualité de l'information : l'information aux guichets, aux arrêts, ou sur le site internet.

Dans le secteur du transport scolaire, les réclamations mettent principalement en cause le refus de prise en charge, l'accompagnement des enfants et la durée des trajets.

1. Transports en commun

Un abonnement qui devient soudainement non valide

Les faits

Les enfants de M. H. se rendent quotidiennement à l'école en bus et disposent d'un abonnement (tarif 2 zones) depuis le début de l'année scolaire.

En novembre, le TEC installe un nouvel arrêt à quelques mètres de leur domicile.

Lorsqu'ils veulent monter à ce nouvel arrêt, l'appareil refuse de valider leur abonnement et le chauffeur accepte de les embarquer mais leur indique qu'ils doivent désormais changer leur abonnement par un abonnement 3 zones ou payer un ticket.

Les jours suivants, les enfants tentent de revalider leur abonnement et cette fois, le chauffeur refuse de les embarquer sans qu'ils s'acquittent d'un ticket.

Or, sur le site du TEC, le nouvel arrêt est pourtant bien situé dans la même zone que celle où ils montaient auparavant. M. H. s'adresse au Médiateur car il souhaiterait obtenir des clarifications.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'OTW en lui demandant de vérifier le changement de tarification. L'OTW répond qu'effectivement la zone est identique et que l'abonnement acheté en septembre est bien valable.

Il indique que le problème est issu d'un mauvais paramétrage des appareils de validation et contacte le transporteur sous-traitant en lui demandant de faire le nécessaire.

Cependant, les choses traînent et les enfants se trouvent à nouveau confrontés au fait qu'ils ne peuvent toujours pas monter dans le bus avec leur abonnement.

A chaque fois, matin et soir, ils doivent s'acquitter d'un ticket. M. H. recontacte le Médiateur qui réinterpelle le TEC.

Celui-ci confirme que malheureusement le nécessaire n'a pas été fait par le transporteur privé et lui adresse en urgence un rappel.

L'issue de la médiation

Le problème de mauvais paramétrage a pu enfin être réglé début janvier 2020 et le TEC a remboursé les tickets pris par les enfants pendant les 7 semaines où leur abonnement était refusé.

Le Médiateur a rencontré l'Administrateur général de l'OTW ainsi que les responsables des services de réclamations des différentes Directions régionales afin d'assurer une meilleure synergie dans le cadre du traitement des réclamations. Un projet de protocole de collaboration est envisagé.

Ces services de réclamation assurent une masse conséquente de dossiers et tentent à chaque fois de trouver des solutions aux problèmes soulevés. Lors de retards ou de suppressions de bus, le TEC ne manque pas de présenter des excuses à l'usager.

En ce qui concerne les amendes administratives, le Médiateur estime que, dans le cas des mineurs d'âge, une souplesse doit pouvoir être envisagée.



W - 2019-30 - Transports - Collaborer avec d'autres acteurs du transport

Considérant la part importante de la population précarisée et concernée par le vieillissement,
Le Médiateur recommande à l'OTW, en consultation du Conseil consultatif des usagers des transports publics de personnes par la route, d'étudier les questions suivantes :

- a. **Les mesures à prendre** par les Sociétés du Transport, transitoires à l'évolution de l'approche commerciale et de l'évolution numérique, accompagnant le vieillissement de la population et l'accès effectif au service public TEC de personnes en situation de pauvreté. Ceci pourrait éviter toute fracture ayant pour résultat l'isolement et l'immobilité pour les uns et l'e-mobilité pour les autres.
- b. **Les obstacles à l'utilisation des transports en commun**, notamment l'incidence démographique, celle de la coordination des différents réseaux et de l'attitude des agents transporteurs sur ces réseaux, ainsi que des contours d'une politique commerciale qui s'accordent avec les exigences premières du service public.
- c. **Les améliorations à préconiser** dans la manière de traiter les futurs clients et les clients en situation de pauvreté ou de déficit numérique, ainsi que les usagers faibles, adultes majeurs et notamment en lien avec la question de la formation des agents transporteurs, en particulier les conducteurs et les contrôleurs.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW a fait savoir au Médiateur qu'elle tiendra compte de cette Recommandation. Le Médiateur considère que cette Recommandation **reste d'actualité** et donc la maintient.



W 2019-31 - Transports - Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur

Considérant la nécessité de créer des relations de confiance entre les chauffeurs d'autobus et contrôleurs et les usagers ;

Considérant l'obligation d'améliorer l'offre de service public, notamment le respect des horaires ;

Considérant l'inexistence d'une charte des usagers ;

Le Médiateur recommande l'établissement d'un guide du voyageur et l'accessibilité d'un règlement des TEC qui ne paraisse pas uniquement centré sur les obligations du voyageur, mais également sur celles du transporteur et qui comprenne notamment les missions et les valeurs de ce dernier.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW a fait savoir au Médiateur qu'elle tiendra compte de cette Recommandation. Le Médiateur considère que cette Recommandation **reste d'actualité** et donc la maintient.



W 2019-32 - Transports - Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement

Considérant que l'oubli d'un abonnement ne peut être assimilé à une tentative de fraude,

Considérant le principe de confiance légitime,

Considérant que le TEC doit pouvoir vérifier, dans sa base de données, les titulaires d'abonnement ;

Le Médiateur recommande de supprimer la sanction de 10 € lorsque l'utilisateur a oublié son abonnement.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW estime que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée. Elle estime qu'elle serait de nature à mettre à mal son modèle billettique, basé sur la validation obligatoire de tous les voyageurs. Cependant, dans le cadre de l'évolution technologique rapide dans le domaine des titres de transport (paiement sans contact, paiement par smartphone, etc.), ce type d'amende pourrait être supprimé d'ici cinq ans.

Le Médiateur considère que cette Recommandation **reste d'actualité** et donc la maintient.

II. Transport scolaire

Les réclamations sont peu nombreuses mais elles font ressortir un réel sentiment de frustration et d'inégalité dans le chef des parents.

La règle de la distance minimale domicile-école de 1 km est appliquée avec rigueur alors que des cas exceptionnels pourraient justifier une dérogation.

En ce qui concerne la durée du trajet des enfants handicapés, deux réclamations ont été enregistrées. Les parents de deux enfants se sont plaints qu'il fallait une heure et demie pour que les enfants arrivent dans l'établissement scolaire et qu'ils passaient donc quotidiennement 3 heures dans le bus.

La Direction du transport scolaire a indiqué que des mesures étaient mises en place ((in)formation des accompagnateurs, place spécifique,) pour rendre le transport en commun « supportable » pour les élèves.

Cependant, en fonction des circuits, du nombre d'élèves et des moyens budgétaires limités, leurs doléances n'ont pu être rencontrées.



W 2019-33 - Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Considérant la situation exceptionnelle de certaines familles ;

Considérant que la ligne de conduite adoptée par les Sociétés TEC, aboutit parfois à des décisions contraires au bon sens et à l'équité ;

Le Médiateur recommande plus de souplesse et de compréhension dans l'instruction des dossiers de dérogation.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW estime que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée invoquant qu'elle travaille dans le cadre d'une enveloppe budgétaire fermée et que, dès lors, toute dérogation entraîne une dégradation de la qualité du service pour un autre usager.

Le Médiateur considère que cette Recommandation **reste d'actualité** et donc la maintient.

AÉROPORTS

Bilan de l'exercice

En ce qui concerne les aéroports, 5 dossiers ont été reçus. 4 concernaient les nuisances sonores et une réclamation provenait d'un riverain de l'aéroport de Charleroi en ce qui concerne les nuisances du chantier de l'allongement de la piste.

Le Médiateur a invité les riverains à signaler les nuisances générées par le passage des avions qu'ils jugeaient trop bruyants à l'ACNAW via le formulaire prévu à cet effet.

Une réclamation provenait d'un riverain de l'aéroport de Charleroi en ce qui concerne les nuisances du chantier de l'allongement de la piste.

Le Médiateur a rencontré les responsables de la SOWAER début 2020 afin notamment d'établir un protocole de collaboration pour la gestion des réclamations.

Les travaux liés à l'allongement d'une piste engendrent inévitablement des nuisances pour les riverains

Les faits

M. L., riverain de l'aéroport de Charleroi, se plaint des nuisances nocturnes engendrées par les travaux d'allongement de la piste.

Il indique que son logement est situé à moins de 300 m des limites de l'aéroport et que plusieurs plaintes ont été adressées à la SOWAER depuis le début du mois de mai 2019.

Il soulève que le permis unique octroyé le 25 octobre dernier contient une condition particulière relative au bruit du chantier imposant de limiter au maximum les travaux en période de nuit et que l'étude d'incidences sur l'environnement n'aurait pas pris en considération les nuisances générées par les engins, camions et charroi lors des simulations de bruit produit par le chantier.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte la SOWAER en lui demandant de bien vouloir l'informer des mesures ou aménagements qui pourraient être envisagés pour limiter ces nuisances nocturnes.

L'issue de la médiation

La SOWAER relève que M. L. a introduit un recours en annulation auprès du Conseil d'Etat contre le permis d'allongement de la piste de Charleroi. Elle a adressé son mémoire en intervention au Conseil d'Etat et attend le mémoire en réplique de Monsieur L.

En ce qui concerne la réclamation de M. L. quant aux nuisances liées aux travaux, la SOWAER confirme avoir déjà reçu plusieurs plaintes de M. L. et qu'elle y a répondu systématiquement. La SOWAER indique être parfaitement consciente que la gêne est une notion très subjective et que la perception du bruit peut être accrue selon les conditions météorologiques (Direction du vent, canicule).

La SOWAER estime prendre toutes les mesures avec l'entreprise pour réduire les nuisances au maximum. En ce sens, elle précise avoir reporté certaines activités nocturnes en journée et elle a pris des dispositions avec l'entrepreneur pour réduire les nuisances liées aux avertisseurs de recul du côté des habitations. Les équipes techniques ont été sensibilisées afin de limiter au maximum la perception nocturne du chantier.

TOURISME

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du tourisme, le Médiateur a instruit 2 dossiers, alors que 3 dossiers avaient été traités en 2018.

Quand c'est la procédure qui est à revoir

Les faits

Une coordination d'ASBL a introduit auprès du Commissariat général au Tourisme une demande de reconnaissance comme association de tourisme social.

La Coordination précise avoir remis, en janvier 2017, un dossier comprenant l'ensemble des documents prévu par le Code du Tourisme. Depuis lors, il semble que cette coordination ait multiplié les contacts informels avec le CGT en vue d'obtenir l'accusé de réception de complétude, ou la liste des pièces manquantes, tels que précisés à l'article 314.D. § 1^{er}, du Code.

Après deux ans d'attente, la coordination n'a toujours pas obtenu d'accusé de réception, malgré de multiples contacts informels avec le CGT. Elle saisit donc le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'étonne de cet important retard et des différents compléments de dossiers - dépassant largement le prescrit du Code du Tourisme qui leur sont demandés. En effet, d'après le Code du Tourisme, la procédure est particulièrement simple.

Dans les 15 jours de l'envoi de la demande, le CGT doit envoyer un accusé de réception précisant que la demande est complète, ou au contraire, signaler, dans le même délai, que la demande est incomplète. Le CGT statue dans les quatre mois à dater de l'accusé de réception de complétude, après avoir demandé un avis au Comité technique du tourisme social.

Quant aux documents qui doivent figurer dans la demande, leur liste est fixée par arrêté :

1. une copie des statuts à jour de l'association;
2. tout élément probant de nature à établir qui dispose, en Région wallonne, de trois centres de tourisme social ou au moins mille membres par province dans au moins trois

- provinces situées en Région wallonne ;
3. tout document démontrant que l'association développe une politique de tourisme social dans ses établissements d'hébergement touristique;
 4. un extrait de casier judiciaire, destiné à une Administration publique et délivré depuis moins de trois mois au nom de la personne chargée de la gestion journalière de l'association.

Le Médiateur interroge le CGT. Celui-ci indique attendre une série de documents qui, s'ils ne sont pas prévus par la procédure, semblent effectivement utiles. Il s'agit principalement des attestations incendie des différents centres de tourisme, mais également de documents visant à prouver le respect des conditions sanitaires des centres concernés par la demande. Il semble donc que la procédure décrite par le Code n'est pas complètement adaptée. En effet, les précautions prises par le CGT, si elles dépassent le prescrit légal, ne semblent pas pour autant disproportionnées à l'enjeu de la reconnaissance. Par ailleurs, le Médiateur apprend que les demandes de reconnaissance comme association de tourisme sont sporadiques. Effectivement, la précédente avait été introduite cinq ans plus tôt.

L'issue de la médiation

Quelques mois après la saisie du Médiateur, la coordination d'ASBL a bien reçu la reconnaissance comme association de tourisme social.

Ce dossier pose la question des procédures réglementaires inadaptées à la réalité du terrain. L'Administration tente alors de compenser, en introduisant les correctifs qu'elle estime s'imposer. La pratique ainsi développée peut bien sûr apparaître légitime. Cependant, le demandeur ne peut comprendre – ou accepter – ces « correctifs » informels.

Comment sortir du malaise ? Faut-il adapter la procédure aux besoins du terrain, même si les demandes sont très rares (une demande ces dernières cinq années) ?

Le Médiateur invite toutes les parties concernées à réfléchir à la question et à rendre publiques les conclusions qu'elles dégageront, qu'elles débouchent sur une modification réglementaire ou pas.



W 2019-34 - Tourisme - Modifier la composition de la Commission consultative de recours

Considérant que l'article 296 du Code du Tourisme prévoit qu'un « Médiateur de la Région wallonne » siège au sein de la Commission consultative de recours ;

Considérant qu'une participation à la Commission consultative risque bien de mettre à mal son devoir d'impartialité dans le traitement des réclamations ;

Considérant qu'il est loisible à tout demandeur ou titulaire d'une autorisation de saisir le Médiateur,

Considérant qu'après avoir débattu d'un dossier au sein de la Commission consultative, il serait évidemment impossible au Médiateur de traiter en toute indépendance une réclamation concernant le même dossier ;

Le Médiateur recommande de modifier la composition de la Commission consultative de recours et d'y supprimer la participation du Médiateur.

Suivi de la Recommandation

La Commissaire générale au tourisme a confirmé au Médiateur qu'une initiative serait prise par son service afin de proposer à la Ministre en charge du tourisme, de modifier l'article 302 en question afin d'y retirer toute référence aux services du Médiateur de la Région wallonne.

Au moment de clôturer le présent Rapport, cette disposition du Code wallon du Tourisme n'a pas encore été modifiée. C'est pourquoi, **la Recommandation est maintenue.**

DÉLAIS DE PAIEMENT

Bilan de l'exercice

En 2019, l'état d'avancement des réclamations concernant la Direction du Contentieux a très peu évolué. Sur les 169 dossiers en cours, seuls 63 ont pu être clôturés.

Des réclamations pour des montants accordés en 2010, 2011 et 2012 sont toujours en attente de traitement.

Une aide pour le petit patrimoine payée 4 années après avoir déposé le dossier

Les faits

Mme S. exploite une ferme avec sa sœur. La ferme porte le N° 14, tandis que son habitation privée est le 14/1. Mme S. a introduit une demande de prime dans le cadre du petit patrimoine rural wallon, pour une porte cochère. Les documents justificatifs des travaux ont été transmis en 2015 et une décision favorable lui a été notifiée. Cependant, le paiement ne lui est pas parvenu, raison pour laquelle, elle introduit une réclamation auprès du Médiateur en février 2017.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Direction du Contentieux. Celle-ci indique que le dossier est en attente d'une analyse juridique afin de clarifier la situation de Mme S. au regard de son statut d'agricultrice et celle de sa sœur dans la mesure où elles sont en association. Le SPW indique devoir vérifier si la prime doit être versée directement à Mme S. ou à l'association.

L'issue de la médiation

Plus de deux ans après l'intervention du Médiateur et après que la réclamante ait également eu recours à un avocat, la prime sera finalement versée fin 2019.

Des ADEL impayées pendant plus de deux ans

Les faits

M. N. émarge au CPAS et quitte un logement insalubre pour prendre en location un nouveau logement. Dans ce cadre, il demande une allocation de déménagement et de loyer. En août 2017, le Département du Logement lui signifie qu'il remplit les conditions pour bénéficier de l'aide et qu'il a droit à une allocation de déménagement de 400€ et une allocation mensuelle de 100€ pour une période de 2 ans à partir du 01/12/2016. En octobre 2018, le Département du Logement indique à Monsieur R. que son droit aux allocations est prolongé pour une nouvelle période de deux ans, soit jusqu'au 20/11/2020. M. R. fait l'objet d'une procédure de règlement collectif de dettes et les allocations doivent être versées au Médiateur désigné par le Tribunal. Les mois passent et aucune somme n'est versée. Inquiet, M. R. envoie trois recommandés à la Direction du contentieux en juin 2018, en décembre 2018 et janvier 2019. Il passe plusieurs appels, sans succès. Son Médiateur de dettes contacte également l'Administration mais reste également sans réponse. En mai 2019, M. R. dépose une réclamation auprès du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte la Direction du Contentieux. L'arriéré de paiement s'établit depuis décembre 2016 à plus de 3000€. Ce montant est très important pour M. R. et aurait dû lui être versé chaque mois de manière à lui permettre d'assurer le paiement de son loyer mensuel.

L'issue de la médiation

En juin 2019, La Direction du Contentieux se met enfin en relation avec le Médiateur de dettes en lui demandant de lui transmettre les renseignements quant à la situation de M. R. et aux modalités de paiement. Le versement des arriérés des allocations a pu être effectué en juillet 2019.

Les dossiers en souffrance sont caractérisés par des problématiques connues (successions, divorce, cessations d'activités) qui, selon la Direction du Contentieux, nécessitent une analyse juridique pointue.

Or, au cours de l'année 2019, le service a encore connu des départs d'agents dont le remplacement n'était toujours pas comblé fin décembre 2019. Deux juristes attendus fin décembre se sont désistés le jour de leur entrée en fonction. La procédure de recrutement a dû être relancée. Ce personnel supplémentaire n'est pas attendu avant avril 2020.

Le Médiateur est bien conscient que ce n'est pas parce qu'un dossier est versé en Contentieux que ses délais de traitement relèvent exclusivement de ce service. D'autres parties interviennent également dans le processus tel un notaire dans le cadre d'un divorce ou d'une succession, un Médiateur de dettes dans le cadre d'une procédure de dettes, un curateur dans le cadre d'une faillite ou un organisme bancaire dans le cadre d'une cession de prime.

Cependant, l'usager ne reçoit pas ou très peu d'informations quant au suivi de son dossier. Ses courriers ou appels restent souvent sans réponse.

Le manque d'effectifs qui relève de la gestion interne de l'Administration ne peut être opposé

aux usagers du service public et ne peut justifier que certains dossiers soient en attente de paiement depuis plusieurs mois, voire plusieurs années.

Le Médiateur n'a cessé d'attirer l'attention des autorités concernées. En 2019, le Médiateur a rencontré le Ministre du Budget, la Ministre de la Fonction publique et le Directeur général du SPW Fiscalité et Budget en insistant sur cette problématique.

Aucune solution structurelle n'a encore été mise en place pour permettre le traitement de l'arriéré et de garantir à tout usager un paiement dans un délai raisonnable, conformément aux principes de bonne Administration. Mais le rattachement structurel et fonctionnel récent de cette Direction au SPW Fiscalité devrait contribuer à ouvrir les perspectives de règlement structurel des difficultés organisationnelles bien connues ! En tout cas, c'est l'espoir du Médiateur !

Le Médiateur conclut que la crédibilité de son rôle est largement remise en question par les réclamants, en l'absence de réponse rapide à ses interpellations. Il ne sait plus quoi répondre lorsqu'il est obligé de répondre à plusieurs reprises au même réclamant qu'il ne dispose toujours pas de réponse !

Les Recommandations formulées et répétées depuis plusieurs années conservent toute leur pertinence tout comme le rapport de la Cour des Comptes établi le 11 juillet 2017.



W 2019-35 - Délais de paiement - Mettre en place une politique de gestion des effectifs

Considérant le manque d'effectifs récurrents au sein de la Direction du Contentieux ;

Considérant que la situation persiste depuis de nombreuses années ;

Considérant que le manque d'effectifs a pour conséquence de porter préjudice financier aux usagers,

Le Médiateur recommande une concertation entre les Ministres de la Fonction publique et du Budget afin de trouver une solution pérenne et efficace en termes d'effectifs de manière à ce que la Direction du Contentieux puisse disposer, en permanence d'effectifs suffisants pour effectuer les paiements dans un délai raisonnable.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation est toujours d'actualité.



W 2019-36 - Délais de paiement - Optimiser les processus internes de traitement des dossiers

Considérant les importants retards de paiement constatés ;

Le Médiateur recommande à la Direction du Contentieux d'examiner de manière approfondie les processus internes de traitement des dossiers afin de les optimiser en vue de raccourcir de façon significative les délais de traitement des dossiers.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation est toujours d'actualité.



W 2019-37 - Délais de paiement - Organiser des collaborations transversales

Considérant les importants retards de paiement constatés ;

Le Médiateur recommande que des rencontres transversales entre les Administrations fonctionnelles et la Direction du Contentieux soient organisées en vue d'améliorer les processus de transmission et de gestion des dossiers.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation est toujours d'actualité.

Ces Recommandations n'ont pas fait l'objet de réactions écrites du SPW cette année.





PARTIE 5

Communication et Relations extérieures

Communication et Relations extérieures

La politique de communication est particulièrement importante pour une Institution telle que celle du Médiateur.

En effet, faire connaître l'Institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation » est une tâche permanente si l'on souhaite que les citoyens concernés par une difficulté dans leurs relations avec une Administration trouvent la voie du Médiateur !

Durant cette année 2019, les contacts avec les Administrations communales et les CPAS se sont poursuivis, ce qui a permis d'étendre encore un peu plus une présence visuelle de l'Institution sur le territoire wallon.

Au cours de cette même année, le site Internet et la page Facebook ont été particulièrement suivis : pour le site Internet, on a compté plus de 53.000 visites (contre 48.000 en 2018, soit une augmentation de 10%) et pour la page Facebook, 986 personnes ont « liké » la page au 1^{er} janvier 2019 et 1222 au 31 décembre 2019. 76 publications entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019 ont été publiées sur Facebook.

En effet, régulièrement, le site Internet et la page Facebook sont alimentés en informations concrètes au sujet du travail de l'Institution, des rencontres du Médiateur et de son personnel, de la vie des associations dans lesquelles l'Institution du Médiateur est active ainsi que de quelques communiqués de presse. Depuis 2017, nous avons ajouté une rubrique : chaque semaine, nous publions un cas vécu et traité par l'Institution.

Depuis 2017, un compte twitter est actif ; 262 tweets ont été publiés, et aujourd'hui nous en sommes à 556 abonnés. Ce chiffre reste très faible mais les statistiques de fréquentations du site Web montrent qu'il s'agit là d'une porte d'entrée non négligeable.

À noter également :

- La présence du service du Médiateur au Salon des Mandataires (MEW à Marche-en-Famenne).
- L'organisation et la participation à des conférences du Médiateur, notamment dans plusieurs services clubs, à l'Université de Liège, dans des Hautes Ecoles, ...
- La parution d'articles dans des magazines sur le rôle du Médiateur.
- La participation au Forum annuel CAP COM qui se réunit en France chaque mois de décembre et qui rassemble plus de 1200 acteurs de la communication publique venant de France, Belgique et du Québec. Un rassemblement qui permet aux communicants publics d'échanger sur leur métier et leurs pratiques, de mutualiser leurs expériences, de les confronter aux analyses d'experts et d'universitaires. En effet, le Médiateur, conscient de l'importance d'une bonne communication, a décidé d'y faire participer son responsable Communication.

En ce qui concerne les relations extérieures, le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2019.

La plupart de ces rencontres et réunions de travail permettent de développer et de renforcer la collaboration avec les partenaires du Médiateur, responsables administratifs, responsables politiques,

collègues Médiateurs. En effet, indépendance du Médiateur ne signifie pas isolement du Médiateur. Bien au contraire, il est essentiel qu'il reste en contact avec l'ensemble de ses interlocuteurs notamment pour donner plus de poids aux Recommandations qu'il formule dans son rapport annuel.

En ce qui concerne les relations internationales, l'action du Médiateur s'est essentiellement développée dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Dans ce cadre, on attirera l'attention sur deux points spécifiques.

Comme annoncé dans le rapport 2018, le Médiateur a, en tant que représentant de l'AOMF, participé aux travaux de la Commission européenne pour la démocratie par le droit, également appelée « Commission de Venise », dans son travail de rédaction d'un document sur les principes visant à protéger les Institutions des Médiateurs, à la suite des diverses menaces qui ont pesé sur ces Institutions ces dernières années.

En 2019, la Commission a adopté la version définitive de ce document important, intitulé « Les principes de Venise ». Le texte de ces principes est repris en annexe au présent Rapport.

Dans la foulée de cette initiative de la Commission de Venise, le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe a, lors de sa 1257^e réunion des Délégués des Ministres le 16 octobre 2019, approuvé une Recommandation CM/Rec(2019)6 du Comité des Ministres aux États membres sur le développement de l'Institution de l'Ombudsman.

A noter le point suivant dans cette Recommandation :

« Recommande aux Gouvernements des États membres :

1. de garantir que les principes énoncés dans l'annexe à la présente Recommandation sont mis en œuvre dans leur droit et leurs pratiques internes pertinents ;
2. de renforcer l'Institution de l'Ombudsman en évitant toute mesure susceptible de l'affaiblir, et d'évaluer régulièrement l'efficacité des mesures prises ;
3. d'assurer par des moyens et des actions appropriés – y compris, le cas échéant, la traduction – une vaste diffusion de cette Recommandation auprès des autorités et des parties prenantes compétentes ;
4. d'examiner au plus tard cinq ans après son adoption, au niveau du Comité des Ministres, la mise en œuvre de la présente Recommandation ».

De son côté, l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe a adopté le 2 octobre 2019 une Résolution (2301 (2019)), intitulée Nécessité d'un ensemble de normes communes pour les Institutions du Médiateur en Europe.

Une des Recommandations de l'Assemblée parlementaire est rédigée comme suit :

« L'Assemblée approuve par conséquent les Principes de Venise et appelle les États membres du Conseil de l'Europe :

1. à faire en sorte que les Principes de Venise et les autres Recommandations du Conseil de l'Europe

- en la matière soient pleinement mis en œuvre ;
2. à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir l'indépendance des Institutions du Médiateur ;
 3. à inviter leurs parlements nationaux et les organes gouvernementaux concernés à se référer systématiquement aux Principes de Venise lorsqu'ils apprécient la nécessité de procéder à une réforme législative des Institutions du Médiateur et la teneur de cette réforme ;
 4. à s'abstenir de prendre toute mesure visant ou aboutissant à supprimer l'Institution du Médiateur ou à lui porter atteinte, et de diriger contre elle et son personnel toute attaque ou menace, et à les protéger contre les actes de cette nature ;
 5. à promouvoir un climat propice au Médiateur, notamment en garantissant un accès libre et sans entrave aux Institutions du Médiateur, en dotant ces Institutions de ressources financières et humaines suffisantes, et en leur permettant de coopérer librement avec leurs homologues d'autres pays et les associations internationales de Médiateurs. »

Ce positionnement de ces deux organes du Conseil de l'Europe est d'une grande importance.

En effet, certes, les textes ainsi adoptés ne constituent que des Recommandations.

Mais le poids moral et politique de ces Recommandations est une réalité à l'égard des États membres du Conseil de l'Europe.

Les Médiateurs et Ombudsmans ont l'ambition de faire des « Principes de Venise » les nouveaux principes internationaux de promotion et de défense des Ombudsmans/Médiateurs à travers le monde et, à l'instar des « Principes de Paris » qui régissent notamment les conditions de reconnaissances des Institutions national des droits humains, les principes de reconnaissance des Institutions d'ombudsman comme défenseurs des droits fondamentaux !

- 01
2019

7 janvier

- Réunion avec Mme Janette Jongma, formatrice plan stratégique (Bruxelles)

8 janvier

- Réunion de la Plateforme Droits humains (Bruxelles)

9 janvier

- Rencontre avec le Ministre marocain à la Simplification Administrative (Namur)

11 janvier

- Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) (Bruxelles)

11 janvier

- Réunion avec le Professeur David Renders - Préparation d'un Colloque à organiser en 2020

11 janvier

- Présence à la cérémonie de vœux du Gouvernement wallon (La Hulpe)

11 janvier

- Participation à un Colloque sur la Constitution au Palais des Académies (Bruxelles)

15 janvier

- Rencontre avec des représentants d'AMO (Bruxelles)

18 janvier

- Rencontre avec des représentants de l'ASBL Droits des jeunes (Bruxelles)

- 18 janvier** • Présence à la réception de Nouvel An organisée par la Province de Namur (Namur)
- 21 janvier** • Présentation du Rapport annuel à la Commission Affaires générales du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 22 janvier** • Réunion avec les Délégués régionaux du Médiateur de Pôle Emploi, des Régions Hauts de France et Grand Est (Namur)
- 23 janvier** • Réunion avec le Médiateur national Pôle Emploi (Paris)
- 24 janvier** • Présence à la Réception de Nouvel An des Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
- 28 janvier** • Réunion au Cabinet de la Ministre Greoli (Namur)
- 29 janvier** • Présence à la Réception de Nouvel an au Palais royal (Bruxelles)
- 29 janvier** • Réunion avec Mme L.-A. Hanse, Administratrice générale et les chefs de service de l'Administration générale de l'enseignement du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 30 janvier** • Interview avec un journaliste de Sud Presse (Namur)
- 31 janvier** • Présence à la Réception de Nouvel an du Conseil supérieur de la Justice (Bruxelles)

- 02
2019

- 1er février** • Réunion avec Délégués du Défenseur des Droits de France, dans le Nord Pas de Calais (Lille)
- 4-5 février** • Réunion de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie sur l'élaboration d'un Plan stratégique et réunion du Bureau (Paris)
- 6 février** • Réunion avec Mme Marlène Hardt, Ombudsfrau de la Communauté germanophone (Namur)
- 8 février** • Réunion à l'AVIQ sur le projet de protocole de collaboration et sur la gestion des réclamations en matière d'allocations familiales (Charleroi)
- 11 février** • Réunion avec les collaborateurs du Parlement de Wallonie chargés de la Certification Développement durable (Namur)
- 14-15 février** • Participation au Salon des Mandataires (Marche-en-Famenne)
- 19 février** • Présentation du Rapport annuel en Commission Education et en Commission Enseignement supérieur du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 20 février** • Réunion de l'Assemblée générale de l'Association des juristes namurois (Namur)
- 22 février** • Réunion de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) (Bruxelles)
- 25-26 février** • Séminaire résidentiel pour l'équipe du Médiateur (Gand)
- 28 février** • Réunion à l'ONE (Bruxelles)
- 28 février** • Réunion au Belgian Disability Forum (Bruxelles)

- 03
2019

- 1^{er} mars** • Réunion avec des membres du Cabinet du Ministre de l'Emploi, M. P.-Y. Jeholet (Namur)
- 12 mars** • Réunion de la Plateforme des Droits humains (Bruxelles)
- 13 mars** • Réunion avec des représentants de ETNIC (Bruxelles)
- 15 mars** • Réunion avec Mme M.-A. Lagasse, Directrice de la Direction des Allocations et Prêts d'étude du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 15 mars** • Réunion avec des représentants de la Fédération des étudiants francophones (FEF) (Bruxelles)
- 20 mars** • Réunion avec M. J. Nicaise, Administrateur général de l'Académie de la recherche et de l'enseignement supérieur (ARES) (Bruxelles)
- 26 mars** • Réunion à la DG Enseignement obligatoire du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 26 mars** • Réunion au Centre de surveillance électronique de l'Administration générale des Maisons de justice du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 28 mars** • Colloque organisé à l'UCLouvain sur le retrait d'actes administratifs (Louvain-La-Neuve)
- 29 mars** • Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) (Bruxelles)

- 04
2019

- 01 avril** • Réunion avec des membres des cabinets des Ministres A. Greoli et W. Borsus sur l'accessibilité des sites internet de la Wallonie (Namur)
- 02 avril** • Réunion de la Plateforme des Droits humains (Bruxelles)
- 03 avril** • Rencontre avec une journaliste de Alter Echos sur le coût des études dans l'enseignement supérieur (Bruxelles)
- 05 avril** • Rencontre avec le rédacteur en chef du quotidien « La DH » (Namur)
- 8 et 9 avril** • Participation au Séminaire annuel du Réseau européen des Médiateurs (Bruxelles)
- 10 avril** • Réunion à la SLSP « Mon toit fleurusien » (Fleurus)
- 24 avril** • Cours à l'UCLouvain sur la médiation Institutionnelle (Mons)
- 25 avril** • Réunion avec Mme L. Baudart, Administratrice générale de l'Aide à la jeunesse du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 26 avril** • Réunion chez eWBS (Namur)
- 30 avril** • Réunion avec le Collège des producteurs (Namur)

- 05
2019

- 07 mai** • Réunion de la Plateforme des Droits humains (Namur)
- 16 mai** • Réunion au sujet de l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) (Namur)
- 22 mai** • Réunion du Conseil d'Administration de l'Associations des Juristes namurois (AJN) (Namur)
- 23 mai** • Participation à la Journée d'études organisée par la CPMO sur les groupes vulnérables (Bruxelles)
- 29 mai** • Réunion avec M. B. Weekers, Ombudsman de Flandre

- 06
2019

- 3 juin** • Réunion avec des collaborateurs de UNIA (Bruxelles)
- 4 juin** • Réunion de la Plateforme des Droits humains
- 18 juin** • Réunion avec Mme C. De Bruecker, Médiatrice fédérale
- 24 juin** • Réunion avec les services de plaintes de première ligne des organismes avec lesquels un protocole de collaboration a été signé
- 25 juin** • Réunion avec des agents du Ministère de la FWB sur la mise en œuvre de l'article 11 bis (répétition de l'indû)
- 27 juin** • Présence à la cérémonie de remise des awards de la bonne Administration de l'Union européenne par Emily O'Reily, Médiatrice européenne

- 07
2019

- 5 juillet** • Réunion avec M. A. Reszohazy, Directeur général au Sénat
- 8-11 juillet** • Accueil et formation de stagiaires de l'Institution du Médiateur du Maroc

- 08
2019

- 20 août** • Réunion avec M. V. Hecq, Directeur général, et M. B. Delaunois, Médecin-chef du CRP « Les Maronniers » (Tournai)

- 09
2019

- 3 septembre** • Réunion de la Plateforme des droits humains
- 6 septembre** • Réunion avec Mme C. De Bruecker, Médiatrice fédérale
- 10 septembre** • Réunion avec la firme Procsima dans le cadre d'un audit sur la sécurité informatique du Service
- 13 septembre** • Réunion avec M. Dubuffet, représentant SPMT
- 13 septembre** • Réunion avec M. V. Peremans, Administrateur général et les responsables plaintes de l'Opérateur de transport de Wallonie OTW (Namur)
- 13 septembre** • Colloque UNIA sur les discriminations (Bruxelles)
- 14 septembre** • Présence aux Cérémonies organisées à l'occasion des Fêtes de Wallonie (Namur)
- 16 septembre** • Réunion au Conseil national du Travail / Conseil central de l'Economie au sujet de la médiation dans les transports en commun
- 20 septembre** • Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) (Bruxelles)
- 27 septembre** • Présence à la Réception à l'occasion de la Fête de la Fédération Wallonie

- 10
2019

- 1 octobre** • Réunion de la Plateforme des droits humains
- 3 octobre** • Réunion de préparation du colloque « le Juge et le Médiateur » organisé par la faculté de droit de l'UCLouvain et le service du Médiateur (Louvain-la-Neuve)
- 4 octobre** • Réunion des staffs des Médiateurs flamand, germanophone et wallon (Eupen)
- 14 octobre** • Présentation du service du Médiateur à la Fédération wallonne de l'agriculture FWA (Gembloux)
- 16 octobre** • Réunion avec les Médiateurs régionaux de Pôle Emploi France (Bruxelles)
- 18 octobre** • Réunion avec Mme V. De Bue, Ministre de la Fonction publique, du Tourisme et des Allocations familiales (Namur)
- 21 octobre** • Réunion avec Mme C. Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation et de l'Action sociale (Namur)
- 22-24 octobre** • Conférence de l'Associations des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) à l'occasion du 30^e anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant (Rabat - Maroc)

- 11
2019

- 5 novembre** • Réunion de la Plateforme des droits humains
- 5 novembre** • Réunion des Médiateurs et de Parlementaires du Benelux (Bruxelles)
- 6 novembre** • Réunion de l'Organe commun (Bruxelles)
- 6 novembre** • Présentation du Rapport annuel 2018 à la presse (Bruxelles)
- 7 novembre** • Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) (Bruxelles)
- 13 novembre** • Réunion avec la Médiatrice de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur de France (Paris)
- 13 novembre** • Réunion avec deux conseillers du Défenseur des Droits de France (Paris)
- 15 novembre** • Présence au Te Deum à l'occasion de la Fête du Roi (Bruxelles)
- 19 novembre** • Réunion avec M. J.-L. Crucke, Ministre des Finances et du Budget et des Aéroports (Namur)
- 20 novembre** • Réunion du Conseil d'Administration de l'Association des juristes namurois (AJN) (Namur)
- 21 novembre** • Réunion avec Mme V. Glatigny, Ministre de l'Enseignement supérieur, de l'Aide à la Jeunesse, de la Jeunesse (Bruxelles)
- 21 novembre** • Réunion M. P.-Y. Jeholet, Ministre-Président du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 29 novembre** • Réunion de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO) (Ixelles)

- 12
2019

- 3 décembre** • Réunion de la Plateforme des droits humains (Bruxelles)
- 3 décembre** • Réunion avec Mme I. Jeurissen, Membre du Comité de direction de la SWDE (Namur)
- 7 décembre** • Rapport au nom des Médiateurs du Benelux, présenté au Parlement Benelux (Luxembourg)
- 9 décembre** • Réunion avec M. Gilliard et Mme M.-A Lagasse, responsables de la Direction des allocations et prêts d'études du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)



PARTIE 6

Qualité

La certification Qualité

Le renouvellement de la certification Qualité en décembre 2019 avait amené le service du Médiateur à évaluer son fonctionnement et vérifier s'il était cohérent avec les finalités et objectifs qu'il poursuit. La certification obtenue est valable pour une durée de trois ans.

Pour rappel, un travail important a complété l'approche à partir d'une gestion des risques : après avoir relevé l'ensemble des risques possibles pour chacun des processus, une quantification de ces risques a été établie à l'occasion d'un brainstorming de l'ensemble des collaborateurs. Les risques stratégiques et opérationnels présentant un score élevé sont pris en considération et un plan d'actions y est associé.

Le second point d'amélioration du service a consisté en la poursuite du travail entamé sur la gestion des recommandations (liste, suivi, statut) et sur un projet de recommandations systémiques.

La connaissance des attentes des citoyens est déjà bien mature et nourrie par les rencontres, les permanences décentralisées et l'enquête de satisfaction. D'autres acteurs extérieurs sont aussi régulièrement interrogés à travers les auditions (Parlement), les médiations directes et réunions (Administrations), les rencontres et sensibilisation (prescripteurs de médiation).

Le Service a poursuivi le travail entamé les années précédentes pour améliorer de façon continue les points suivants :

- L'approfondissement de la gestion des risques et une première actualisation
- Une augmentation du nombre de rencontres avec les prescripteurs de médiation
- La poursuite de l'implémentation du système de traitement des réclamations de 1ère et 2ème lignes
- Implémentation d'une ligne de vie des recommandations
- Un traitement personnalisé des alertes dans la documentation interne
- L'amélioration des délais de traitement des réclamations.

Analyse 2019 - La satisfaction des usagers

Le Médiateur a, depuis 2011, mis œuvre une enquête de satisfaction dans le cadre de sa procédure qualité. Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfactions auxquelles l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

Dans le cadre de l'enquête 2019, 1689 questionnaires de satisfaction ont été envoyés et 403 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 24 % (31% en 2018). Ce taux de réponse est plus élevé pour les dossiers fondés (29%) et décline pour les catégories non fondées (20 %) et irrecevables (18%).

La satisfaction globale est de 66%, soit quasi identique aux résultats enregistrés en 2018.

On constate clairement que le réclamant se dit peu ou pas satisfait lorsque le Médiateur n'a pu réserver une suite favorable à sa requête. Les personnes mécontentes d'une décision, restent insatisfaites de la voir maintenue en l'état et expriment leur mécontentement global, sans pour autant évaluer ce qu'elles ont reçu comme information utile ou comme accueil chez le Médiateur.

Ainsi parmi les dossiers fondés, 77% (78% en 2018) des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur, tandis que ce taux de satisfaction tombe à 36% (45% en 2018) pour les réclamations non-fondées et à 43% pour les irrecevables (54% pourcentage en 2017). 4% sont sans avis.

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

73 % (75% en 2018) des personnes sont satisfaites de la qualité de l'écoute du Médiateur. Ce pourcentage monte à 82% pour les dossiers fondés. Par contre, on observe que le sentiment de ne pas avoir été suffisamment écouté diminue pour les personnes dont le dossier était irrecevable (50%) et pour les dossiers non fondés (47%).

En ce qui concerne la possibilité de suivre l'évolution du traitement de la réclamation : 67% des répondants ont indiqué avoir pu suivre facilement l'évolution de leur dossier. 23% sont sans avis et 10 % indique avoir rencontré des difficultés. Parmi les personnes insatisfaites, il ressort des réponses reçues qu'il s'agit de personnes qui, semble-t-il, ne disposent pas d'accès internet et ne peuvent utiliser le système de traçabilité via le site du Médiateur. Cette question d'accessibilité numérique a été analysée. Le Médiateur veille à informer de manière régulière les réclamants pas voie postale ou téléphonique de l'évolution de leur dossier.

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard de la compréhension des informations reçues, 88% (87% en 2018) des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers du Médiateur. 6 %, par contre, indiquent avoir rencontré des difficultés de compréhension. Une attention particulière est réservée à cet indicateur afin de détecter des pistes éventuelles d'amélioration en terme de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de l'utilité, 65 % (64 % en 2018) des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile. Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (77% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 36 % pour les non-fondés et 43% pour les irrecevables).

Depuis 2016, un champ libre d'évaluation a été introduit dans le formulaire électronique envoyé aux réclamants. Ils peuvent ainsi expliquer leurs positions et le Médiateur, pour sa part, peut y trouver des éléments plus concrets et détaillés afin d'améliorer le service rendu.

Les réponses négatives pour lesquelles le plaignant est identifiable ont fait l'objet d'une analyse individuelle afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, 40 dossiers ont été rouverts. L'agent traitant a repris contact avec le réclamant afin de mieux comprendre le motif d'insatisfaction et d'expliquer de façon plus adaptée ou plus détaillée le déroulement de la médiation.

Quant à l'accueil, 86 % des sondés estiment avoir été bien ou très bien accueillis (83% en 2018). Ce chiffre monte jusqu'à 88% concernant les réclamations fondées. A l'inverse, en définitive, seuls 7 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 3 % concernant les réclamations jugées fondées.

	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Envoyés 2019	822	421	446	1689
Reçus 2019	238	83	82	403
Taux de réponse	29%	20%	18%	24%
Poids du groupe	59%	21%	20%	100%

Accueil	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	88%	72%	65%	86%
Négatif	3%	12%	11%	7%
Sans avis	5%	7%	9%	7%

Ecoute	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	82%	47%	50%	74%
Négatif	10%	41%	27%	21%
Sans avis	4%	4%	7%	5%

Evolution	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	84%	58%	0%	67%
Négatif	9%	24%	0%	10%
Sans avis	4%	10%	84%	23%

Compréhension	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	91%	72%	61%	89%
Négatif	3%	11%	13%	6%
Sans avis	3%	8%	10%	5%

Utilité	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	76%	35%	41%	65%
Négatif	17%	53%	33%	29%
Sans avis	3%	4%	10%	6%

Satisfaction	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	77%	36%	43%	66%
Négatif	17%	47%	35%	29%
Sans avis	2%	8%	6%	5%



PARTIE 7

Rapport de gestion

Rapport de gestion

L'organisation financière et administrative de l'Institution

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. Budget

Pour l'exercice 2019, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.656.000€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.576.000€ et 1.080.000€.

Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, représentent 14 % des dépenses de l'Institution, pour 86 % des dépenses relatives au personnel.

Le traitement du Médiateur est fixé par l'Accord de coopération créant l'Institution. Il est fixé au traitement de Conseiller à la Cour des Comptes.

2. Contrôle financier

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, c'est au contrôle de la Cour des Comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

La Cour des Comptes a annoncé en décembre 2019 son contrôle des comptes 2017 et 2018.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2019), le personnel du Service de médiation commun se composait de 21 personnes :

- Le Médiateur ;
- 1 directeur d'Administration, 5 premiers conseillers, 1 conseiller, 2 conseillers adjoints (agents de niveau A) ;
- 2 premiers assistants, 2 assistants principaux et 1 assistant de direction, 2 secrétaires de direction, 1 chef rédacteur, 1 chef secrétaire, 1 secrétaire principale et 1 chef commis (agents de niveau B et C) constituent l'équipe administrative.

A noter également qu'en 2019, comme les années précédentes, le Service a accueilli un stagiaire de la Haute Ecole HENALLUX (3^e bac droit) pour trois mois.

Plusieurs fonctions sont remplies par les collaborateurs du Médiateur :

- Onze agents traitent l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable de plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent demeure capable de gérer tout type de dossier.
- Un agent de niveau A (qui traite des réclamations par ailleurs) assure la gestion administrative, assisté d'un assistant de direction comptable et d'une secrétaire de direction.
- Un agent, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la documentation. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.
- 6 agents assurent l'accueil téléphonique et le secrétariat du service.
- 1 agent assure la fonction de greffe, à savoir, la réception, l'enregistrement et le suivi informatique des réclamations.
- 1 agent est responsable de la communication et des relations extérieures.

A noter également que trois agents (qui traitent par ailleurs de réclamations) assurent des fonctions dans le cadre de la gestion « Qualité » du service, dans des tâches de coordination et d'audit interne.

Enfin, durant cette année et comme les années précédentes, plusieurs agents ont suivi des formations destinées à améliorer leurs compétences professionnelles, notamment dans les domaines des matières gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et par la Wallonie. Il s'agissait de colloques, séminaires ou conférences sur des thèmes spécifiques, mais aussi des sessions de formation organisées par le SPW à l'attention de ses collaborateurs des Espaces Wallonie et du Téléphone vert.



PARTIE 8

Annexes

Annexe 1 - Informations pratiques

Annexe 2 - Points de contact

Annexe 3 - Accord de coopération

Annexe 4 - Règlement d'ordre intérieur

Annexe 5 - Guide de bonne conduite
administrative

Annexe 6 - Portail www.ombudsman.be

Annexe 7 - Déclaration de Namur

Annexe 1 - Informations pratiques

Comment **contacter** le Médiateur :

- par voie écrite

- » **courrier postal**

Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

- » **fax**

081/32.19.00

Numéro gratuit :
0800/19 199

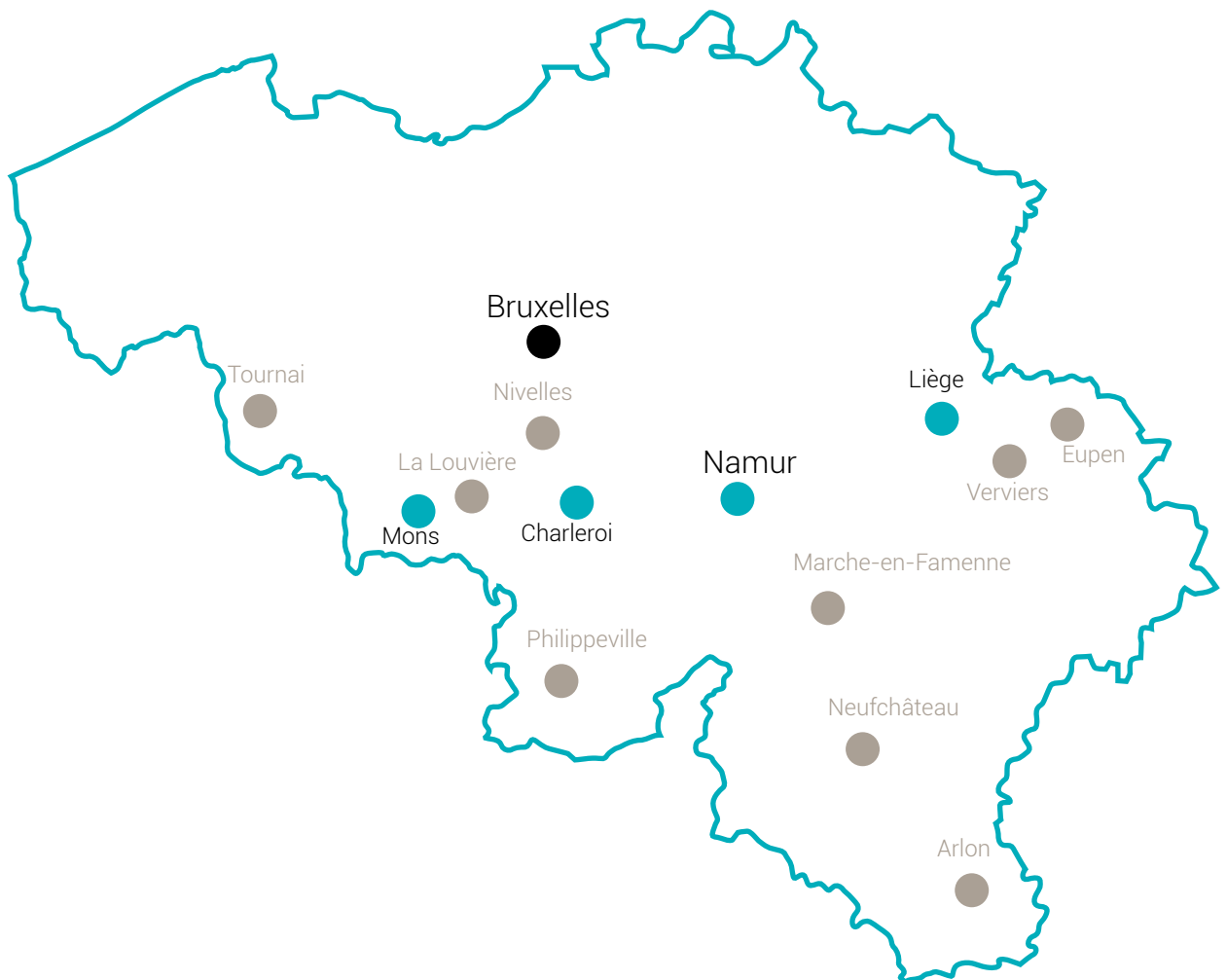
- » **courrier électronique**

courrier@le-mediateur.be

- » **formulaire disponible sur www.le-mediateur.be**

- par voie orale

en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cf. page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



Annexe 2

POINTS DE CONTACT

Arlon

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi

tous les 2^e et 4^e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

Liège

tous les 2^e et 4^e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne

sur rendez-vous uniquement
Château Jadot - 2^{ème} étage
Rue du Commerce 19
6900 Marche-en-Famenne

Mons

tous les 2^e et 4^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 Namur

Neufchâteau

sur rendez-vous uniquement

Nivelles

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67 - 1400 Nivelles

Philippeville - Dinant

sur rendez-vous uniquement

Tournai

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Wallonie, 19-21 - 7500 Tournai

Verviers

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Xhavée, 86 - 4800 Verviers

Annexe 3

Accord de coopération 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

(auquel assentiment a été donné par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 et de la Communauté française du 17 mars 2011)

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.

Art. 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.

Art. 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'État 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.

Art. 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.

À 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'acquitter 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.

Art. 5.

Pour être nommé, le Médiateur doit:

1° être Belge ou ressortissant d'un État 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°

a) soit exercer une fonction de niveau 1 ou A ou équivalent au sein des services de l'État 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;

b) 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.

Art. 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 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables au membre du personnel des services publics, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, nommé en qualité de Médiateur.

Art. 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.

Art. 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 1^{er} ;

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, alinéa 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.

Art. 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.

Art. 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 réprimer 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.

Art. 11.

§1er. 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.

Art. 12.

§1er. 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.

Art. 13.

§1er. 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.

Art. 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.

Art. 15.

§1er. 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.

À 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.

Art. 16.

§1er. 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'État 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 permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 21.

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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

Annexe 4

Règlement d'ordre intérieur relatif au traitement des réclamations

CHAPITRE I^{er}. - Dispositions générales

Article 1^{er}. Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

1. Accord de coopération : 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, approuvé par décret de la Communauté française du 17 mars 2011 et par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 ;
2. Médiateur : le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne;
3. Services administratifs : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française ;
4. Autorité administrative : autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ;
5. Secrétaire général : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française et le Secrétaire général du Service public de Wallonie ;
6. Fonctionnaire dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service du Gouvernement de la Communauté française autre que le Ministère, un service du Gouvernement wallon autre que le Service public de Wallonie, un organisme d'intérêt public qui dépend de la Communauté française ou de la Région wallonne, ou la RTBF.

Art. 2. Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 17 de l'accord de coopération.

Il détermine les modalités du traitement par le Médiateur des réclamations portant sur le fonctionnement des autorités administratives et des services administratifs visés à l'article 1^{er} dans leurs relations avec les administrés, qui sont introduites auprès de lui conformément à l'article 12 de l'accord de coopération.

Art. 3. Conformément à l'accord de coopération, le Médiateur a pour missions générales :

- de concilier les points de vue des réclamants et des autorités administratives et services administratifs concernés et de tenter de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis. Le fonctionnement des autorités administratives et des services administratifs dans leurs relations avec les administrés est envisagé dans sa conformité aux principes de bonne Administration ;
- d'adresser à l'Administration ou au Ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative et du service administratif concerné;
- de faire rapport de son activité au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon, et, le cas échéant, de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le Médiateur juge opportunes.

En outre, sans remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle, il peut faire des Recommandations à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause.

En cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, il peut également 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, de l'accord de coopération et publié au Moniteur belge.

CHAPITRE II. - De la saisine du Médiateur

Art. 4. Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, peut, en qualité d'administré, saisir directement le Médiateur dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec une autorité administrative ou un service administratif visé à l'article 1er.

La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.

Art. 5. Le recours au Médiateur est gratuit.

Art. 6. § 1er. Toute réclamation mentionne clairement :

1. l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.);
2. l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;
3. l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

§ 2. Le réclamant joint à sa réclamation :

1. la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation;
2. dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative et/ou le service administratif concerné pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même. Par « démarche », il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, par le réclamant.

§ 3. Le réclamant doit avertir le Médiateur de tout recours juridictionnel ou administratif en cours.

Art. 7. § 1^{er}. Les réclamations sont introduites en langue française. Elles peuvent être introduites en langue allemande pour les compétences de la Région wallonne.

Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans une de ces deux langues, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenté par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation peut être adressée au Médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue Lucien Namèche, 54, à 5000 Namur;
- par télécopie au numéro suivant : 081-32.19.00;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@le-mediateur.be
- via le formulaire électronique de réclamation accessible via le site Internet www.le-mediateur.be.

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du Service du Médiateur ou au bureau bruxellois du Service du Médiateur (Rue Jean Chapelié, 35 à 1050 Bruxelles) sur rendez-vous (0800/19 199) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en Wallonie.

La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le Médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

§ 6. Lorsque le Médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

CHAPITRE III. - Du traitement de la réclamation

Art. 8. Chaque réclamation est soumise au Médiateur qui désigne un collaborateur pour en assurer le traitement. Le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet.

Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans les 10 jours de la réception de la réclamation.

Le réclamant transmet toute information complémentaire demandée par le Médiateur; par ailleurs, il s'abstient, aussi longtemps que le Médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative ou du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du Médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Art. 9. Conformément à l'article 13, § 3, de l'accord, lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou à un service administratif doté par la loi ou le décret de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Art. 10. § 1^{er}. Le Médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

1. l'identité du réclamant est inconnue;
2. 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.

§ 2. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1. la réclamation 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;
3. 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;
4. 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;
5. elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

Art. 11. § 1^{er}. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.

§ 2. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation, il informe, dans les meilleurs délais, l'autorité administrative ou le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 12. Conformément à l'article 15, § 7, de l'accord de coopération, le Médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. Lorsque le Médiateur suspend ou met fin à l'examen d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables à l'autorité administrative ou au service administratif concerné ou à des tiers.

Art. 14. Le Médiateur coopère avec d'autres Médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

CHAPITRE IV. - Des relations avec les autorités administratives et les services administratifs

Art. 15. § 1^{er}. Sans préjudice de l'article 16, § 1^{er}, de l'accord, permettant au Médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les modalités pratiques des relations du Médiateur avec les autorités administratives et les services administratifs dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans des protocoles d'accord conclus entre le Médiateur, les Secrétaires généraux et les fonctionnaires dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment la détermination du fonctionnaire ou du service à contacter au sein du service administratif concerné, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, Recommandation au service, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier,...), et les délais de réponses accordés aux services administratifs.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 15, § 2, de l'accord de coopération, habilitant le Médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés.

Sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le Médiateur, l'autorité administrative ou le service administratif dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le Médiateur paraît trop court à l'autorité administrative ou au service administratif pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.

CHAPITRE V. - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêts

Art. 16. § 1. Conformément à l'article 16, § 2, de l'accord de coopération, le Médiateur peut, dans le cadre de l'information d'une réclamation, relever de son obligation au secret professionnel un membre du personnel d'un service administratif ou d'une autorité administrative.

§ 2. Conformément aux dispositions de l'accord de coopération relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le Médiateur présente au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le Médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis de l'autorité administrative ou du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le Médiateur ou un membre du personnel du service du Médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du Médiateur prêtent serment, entre les mains du Médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

CHAPITRE VI. - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur

Art. 17. Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le Médiateur et approuvé par le Parlement de la Communauté française et par le Parlement wallon, entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge.

Le présent règlement a été arrêté par le Médiateur et approuvé le 10 avril 2014 par le Parlement de la Communauté française et le 11 avril 2014 par le Parlement wallon.

Annexe 5

Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Introduction

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des Administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des Administrations. Il promeut l'intérêt public dans une Administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne Administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'Administration.

Enfin, ce Guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'Administration.

Article 1

Disposition générale

Dans leurs relations avec les administrés, les Administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Guide».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.
2. Dans le présent Guide, on entend par :
 - a) « Administrations » : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;
 - b) « agent » : toute personne occupée à quel que titre que ce soit au sein des Administrations visées sous a).Les Administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres Institutions publiques et les stagiaires ;
 - c) « personne » : toute personne physique ou morale, usagère des Administrations visées sous a).
3. Le cas échéant, les appellations officielles « Région wallonne » et « Communauté française » sont remplacées par les appellations usuelles respectives de « Wallonie » et « Fédération Wallonie-Bruxelles ».

Article 3

Champ d'application matériel

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des Administrations avec les personnes.
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'Administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

Article 4

Légalité et respect de la règle de droit

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Egalité et non-discrimination

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par rapport au but et aux effets de la mesure considérée; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les Administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'Administration et par l'agent.
3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'Administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

Article 7

Absence d'excès de pouvoirs

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Article 8

Impartialité, indépendance et objectivité

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.
3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

Article 9

Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'Administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'Administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.
2. L'Administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.
3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.
4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

Article 10

Courtoisie et gestion consciencieuse

1. L'agent est consciencieux, correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.
3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

Article 11

Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent

1. Toute demande écrite adressée à l'Administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.
3. Si une lettre destinée à l'Administration est adressée ou transmise à un service non compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'Administration, s'il peut l'identifier.
4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

Article 12

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.
2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'Administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'Administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Article 13

Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

1. Toute demande doit être traitée par l'Administration dans un délai raisonnable.
2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'Administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.
3. Si l'Administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 14

Motivation adéquate

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.
2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

Article 15

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'Administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'Accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « 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 16

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.
2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 17

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.
4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre Administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

Article 18

Demandes d'accès public aux documents

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité

administrative.

Article 19

Accessibilité

1. L'Administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.
2. L'Administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.
3. L'Administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'Administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

Article 20

Coordination efficace

1. Au sein d'une même Administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'Administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.
2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Annexe 6

PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE¹

Ce portail est à la disposition de tout internaute à la recherche d'un Médiateur, l'orientant au mieux en fonction du problème à résoudre.

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site www.ombudsman.be.

Le terme « ombudsman / Médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ».

À l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'Institution et formule des Recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « Médiateur ». C'est pourquoi on parle aussi souvent de « service de médiation ». Toutefois, si tous les ombudsmans ont recours à la médiation, tous les Médiateurs ne sont pas des ombudsmans.

Les Médiateurs / ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes rassemblés ci-après :

- instance de recours au service du public ;
- instance indépendante ;
- instance disposant des moyens adéquats d'investigation et d'appréciation ;
- instance publiant un rapport d'activités périodique et accessible au public.

En principe, l'ombudsman/Médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'Institution concernée. Après avoir entendu la version du plaignant, l'ombudsman / Médiateur écouterait celle du service dont a à se plaindre la personne.

Il se comportera toujours en tiers impartial entre le plaignant et ce service.

Les ombudsmans / Médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

Outre la solution individuelle apportée au problème du plaignant, l'ombudsman / Médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des Recommandations pour les améliorer.

Une Recommandation est un avis, une proposition que l'ombudsman / Médiateur élabore au départ des plaintes examinées. Occupant une place centrale dans son rapport annuel d'activités - lequel est accessible à la presse et au grand public - ces Recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman / Médiateur et la publicité consacrée à son rapport annuel amènent les décideurs des Institutions concernées à tenir compte de ses Recommandations.

1. In : Rapport du Médiateur des Télécommunications 2014, p. 68.



Strasbourg, le 3 mai 2019

CDL-AD(2019)005

Avis n° 897 / 2017

Or. angl.

COMMISSION EUROPÉENNE POUR LA DÉMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)

PRINCIPES

**SUR LA PROTECTION ET LA PROMOTION
DE L'INSTITUTION DU MEDIATEUR***

(« LES PRINCIPES DE VENISE »)

**Adoptés par la Commission de Venise
à sa 118^e session plénière
(Venise, 15-16 mars 2019)**

**Entérinés par le Comité des Ministres
lors de la 1345^e réunion des Délégués des Ministres
(Strasbourg, le 2 mai 2019)**

sur la base des commentaires de :

**Mme Lydie ERR (membre, Luxembourg)
M. Jan HELGESEN (membre, Norvège)
M. Johan HIRSCHFELDT (membre suppléant, Suède)
M. Jørgen Steen SØRENSEN (membre, Danemark)
M. Igli TOTOZANI (expert, Albanie)**

PRINCIPES SUR LA PROTECTION ET LA PROMOTION DE L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR (« les Principes de Venise »)

La Commission européenne pour la démocratie par le droit (« Commission de Venise »)

Notant que plus de 140 États comptent actuellement des institutions du Médiateur au niveau national, régional ou local, avec des compétences différentes ;

Reconnaissant que ces institutions se sont adaptées au système juridique et politique des États respectifs ;

Notant que les principes fondamentaux de l'institution du Médiateur, y compris l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité, peuvent être acquis par le biais de différents modèles ;

Soulignant que le Médiateur est un élément important dans un État fondé sur la démocratie, la prééminence du droit, le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales et la bonne administration ;

Soulignant que les traditions constitutionnelles longues et anciennes et qu'une culture constitutionnelle et politique mûres constituent une composante permettant le fonctionnement démocratique et juridique de l'institution du Médiateur ;

Soulignant que le Médiateur peut jouer un rôle important dans la protection des Défenseurs des droits de l'Homme ;

Soulignant l'importance de la coopération nationale et internationale des institutions du Médiateur et institutions similaires ;

Rappelant que le Médiateur est une institution qui agit en toute indépendance, contre les abus administratifs et les violations alléguées des droits de l'homme et des libertés fondamentales que subissent les personnes physiques ou morales ;

Soulignant que le droit de saisir le Médiateur s'ajoute au droit d'avoir accès à la justice par le biais des tribunaux ;

Déclarant que les gouvernements et les parlements doivent accepter la critique dans un système transparent qui rend compte au peuple ;

Mettant l'accent sur l'engagement du Médiateur d'inviter les parlements et les gouvernements à respecter et à promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales, qui est capital notamment en cas de difficultés et de conflits dans la société ;

Profondément préoccupée par les différentes formes d'attaques et de menaces dont l'institution du Médiateur est parfois l'objet : pressions physiques ou psychologiques, actions en justice menaçant l'immunité, suppression comme représailles, coupes budgétaires et réduction de son mandat ;

Rappelant que la Commission de Venise a, à différentes occasions, travaillé considérablement sur le rôle du Médiateur ;

Renvoyant aux Recommandations du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe R (85) 13 relative à l'institution d'Ombudsman, R (97)14 relative à l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme, R (2000)10 sur les codes de conduite pour les agents publics, CM/Rec(2007)7 relative à une bonne administration, CM/Rec(2014)7 sur la protection des lanceurs d'alerte et CM/Rec(2016)3 sur les droits de l'homme et les entreprises ; aux Recommandations de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe 757 (1975) et 1615 (2003) et en particulier à sa Résolution 1959 (2013) ainsi qu'aux Recommandations 61(1999), 159(2004), 309(2011) et à la Résolution 327 (2011) du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe ; à la Recommandation de politique générale n° 2 de l'ECRI : les organismes de promotion de l'égalité chargés de lutter contre le racisme et l'intolérance au niveau national, adoptée le 7 décembre 2017 ;

Se référant à la Résolution adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies 48/134 sur les principes concernant le statut des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme (« Principes de Paris ») du 20 décembre 1993, les Résolutions 69/168 du 18 décembre 2014 et 72/186 du 19 décembre 2017 sur le rôle de l'ombudsman, du Médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme, la Résolution 72/181 du 19 décembre 2017 sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, le Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, adopté par l'Assemblée générale le 18 décembre 2002, la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'Assemblée générale le 13 décembre 2006 ; Ayant consulté le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, le Rapporteur spécial des Nations Unies sur la situation des défenseurs des droits de l'homme, la Commissaire aux droits de l'homme et le Comité Directeur pour les droits de l'homme du Conseil de l'Europe, le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH/OSCE), l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, la médiatrice de l'Union européenne, l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), l'Association des ombudsmans des pays de la Méditerranée (AOM), l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), la Fédération ibéro-américaine des ombudsmans (FIO), le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (ENNHRI) ;

a, à sa 118e session plénière (15-16 mars 2019), adopté les présents principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (« les Principes de Venise »)

1. L'institution du Médiateur a un rôle important à jouer dans le renforcement de la démocratie, de la prééminence du droit, de la bonne administration et de la protection et de la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Bien qu'il n'existe pas de modèle type dans les États membres du Conseil de l'Europe, l'État doit soutenir et protéger l'institution du Médiateur et s'abstenir de toute action visant à diminuer son indépendance.

2. L'institution du Médiateur, y compris son mandat, doit avoir une solide assise juridique, de préférence au niveau constitutionnel, tandis que ses caractéristiques et ses fonctions peuvent être précisées au niveau législatif.

3. L'institution du Médiateur doit avoir un rang suffisamment élevé qui est reflété aussi dans la

rémunération du Médiateur et dans son régime de retraite.

4. Le choix d'un modèle unique ou pluriel de Médiateur dépend de l'organisation de l'État, de ses particularités et de ses besoins. L'institution du Médiateur peut être organisée à différents niveaux et avec différentes compétences.

5. Les États doivent prévoir des modèles entièrement conformes à ces Principes, qui renforcent l'institution et augmentent le niveau de protection et de promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans le pays.

6. Le Médiateur est élu ou nommé selon des procédures visant à renforcer dans toute la mesure du possible l'autorité, l'impartialité, l'indépendance et la légitimité de l'institution.

Le Médiateur est de préférence élu par le Parlement à une majorité qualifiée appropriée.

7. La procédure de sélection du candidat inclut un appel public et est publique, transparente, fondée sur les mérites, objective et prévue par la loi.

8. Les critères de nomination du Médiateur sont suffisamment larges afin d'encourager une grande variété de candidats adéquats. Les critères essentiels sont une haute considération morale, l'intégrité et une expertise et une expérience professionnelles appropriées, y compris dans le domaine des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

9. Le Médiateur ne peut exercer, pendant son mandat, des activités politiques, administratives ou professionnelles incompatibles avec son indépendance ou son impartialité. Le Médiateur et son personnel sont liés par des codes d'éthique auto-réglementés.

10. Le mandat du Médiateur est plus long que le mandat de l'organe de nomination. Le mandat est de préférence unique, sans possibilité de réélection ; en tout cas, le mandat du Médiateur est renouvelable seulement une fois. Le mandat unique n'est, de préférence, pas inférieur à sept ans.

11. Le Médiateur peut être démis de ses fonctions uniquement conformément à une liste exhaustive de conditions claires et raisonnables définies par la loi. Ces conditions ne portent que sur les critères essentiels d' « incapacité » ou d' « incapacité d'exercer les fonctions du poste », « inconduite » ou « faute », qui doivent être interprétés étroitement. La majorité parlementaire requise pour mettre fin aux fonctions du Médiateur – par le Parlement lui-même ou par une cour sur demande du Parlement – doit être au moins égale à, et de préférence plus élevée que, celle fixée pour son élection. La procédure de révocation est publique, transparente et prévue par la loi.

12. Le mandat du Médiateur couvre la prévention et la correction des abus administratifs ainsi que la protection et la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

13. La compétence institutionnelle du Médiateur s'étend à l'administration publique à tous les niveaux. Le mandat du Médiateur couvre tous les services d'intérêt général délivrés au public, qu'ils soient fournis par l'État, les municipalités, des organismes étatiques ou des organismes privés.

La compétence du Médiateur concernant le système judiciaire est limitée à garantir l'efficacité de la procédure et le fonctionnement administratif de ce système.

14. Le Médiateur ne reçoit ni ne suit d'instructions de quelque autorité que ce soit.

15. Toute personne physique ou morale, y compris les organisations non gouvernementales, doit avoir le droit d'accéder librement, sans entraves et gratuitement, au Médiateur et celui de déposer une plainte.

16. Le Médiateur doit avoir le pouvoir discrétionnaire d'enquêter, de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte, en tenant dûment compte des recours administratifs disponibles. Le Médiateur est habilité à demander la coopération de tout individu ou organisation susceptibles d'assister dans ses enquêtes. Le Médiateur doit avoir un accès illimité juridiquement exécutoire à tout document, base de données et matériels pertinents, y compris ceux qui pourraient par ailleurs être juridiquement privilégiés ou confidentiels. Cela inclut un accès sans entraves aux bâtiments, aux institutions et aux personnes, également à celles privées de liberté.

Le Médiateur doit avoir le pouvoir d'interroger ou de demander des explications écrites aux responsables et aux autorités, et de plus, porter une attention et une protection particulières aux lanceurs d'alerte au sein du secteur public.

17. Le Médiateur doit être habilité à adresser des recommandations particulières aux organismes relevant de leur compétence. Le Médiateur doit avoir le droit juridiquement exécutoire d'exiger des responsables et des autorités qu'ils répondent dans un délai raisonnable fixé par le Médiateur.

18. Dans le cadre du suivi de la mise en oeuvre, au niveau national, des instruments internationaux ratifiés relatifs aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales ainsi que de l'harmonisation de la législation nationale avec ces instruments, le Médiateur est habilité à présenter en public des recommandations au parlement ou à l'exécutif, notamment en vue de modifier la législation ou d'en adopter une nouvelle.

19. À la suite d'une enquête, le Médiateur doit, de préférence, disposer du pouvoir de contester la constitutionnalité de lois et de règlements ou d'actes administratifs généraux.

Le Médiateur doit de préférence pouvoir intervenir devant les organismes juridictionnels et tribunaux compétents.

L'introduction officielle d'une requête auprès du Médiateur peut avoir un effet suspensif sur les délais de saisine d'une juridiction, en vertu de la loi.

20. Le Médiateur présente au parlement un rapport des activités de son institution, au moins une fois par an. Dans son rapport, le Médiateur peut informer le parlement de l'absence de suivi par l'administration publique. Le Médiateur doit également pouvoir se prononcer sur des questions précises, s'il l'estime opportun. Les rapports du Médiateur doivent être rendus publics. Ils doivent être dûment pris en compte par les autorités.

Cela s'applique également aux rapports rendus par le Médiateur désigné par le pouvoir exécutif.

21. Des ressources budgétaires indépendantes et suffisantes doivent être garanties à l'institution du Médiateur. La loi doit indiquer que les fonds alloués permettent au Médiateur de s'acquitter pleinement, indépendamment et effectivement de ses responsabilités et de ses fonctions. Le Médiateur doit être consulté et invité à présenter un projet de budget pour l'exercice budgétaire à venir. Le budget adopté pour l'institution ne doit pas être réduit pendant l'exercice budgétaire sauf si la réduction s'applique de manière générale aux institutions publiques. L'audit financier indépendant du budget du Médiateur ne doit tenir compte que de la légalité des procédures financières et non du choix des priorités dans l'exécution du mandat.

22. L'institution du Médiateur doit disposer de ressources humaines suffisantes et d'une structure suffisamment souple. L'institution peut comprendre un ou plusieurs Médiateurs adjoints, à désigner par le Médiateur. Le Médiateur doit être en mesure de recruter son personnel.

23. Le Médiateur, les adjoints et le personnel dirigeant doivent jouir de l'immunité de juridiction pour ce qui est de leurs activités et travaux, oraux ou écrits, menés dans l'exercice de leurs fonctions pour l'institution (immunité fonctionnelle). Cette immunité fonctionnelle perdure également après que le Médiateur, les adjoints ou le personnel dirigeant ont quitté l'institution.

24. Les États s'abstiennent de prendre toute mesure visant ou résultant à supprimer l'institution du Médiateur ou à entraver son fonctionnement efficace et protègent efficacement l'institution contre toute menace de cette nature.

25. Ces principes doivent être lus, interprétés et utilisés afin de consolider et de renforcer les pouvoirs de l'institution du Médiateur. Compte tenu des différents types, systèmes et statuts juridiques des institutions du Médiateur et de leur personnel, les États membres sont invités à prendre toutes les mesures nécessaires, y compris des ajustements constitutionnels et autres ajustements législatifs, afin de mettre en place des conditions adéquates qui renforcent et développent les institutions du Médiateur ainsi que leur pouvoir, leur indépendance et leur impartialité dans l'esprit et conformément aux Principes de Venise et, de ce fait, à garantir leur mise en oeuvre appropriée, opportune et effective.

i * Le terme Médiateur utilisé dans les présents Principes s'entend également de toute femme qui occupe cette fonction.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Message du Médiateur	5
Partie 2 - Recommandations d'ordre général	9
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique	
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	
Partie 3 - Statistiques	31
Partie 4 - Secteurs d'intervention et Recommandations spécifiques	39
Fédération Wallonie-Bruxelles	
Liste récapitulative des Recommandations spécifiques	40
Statistiques FWB	44
Equivalences	46
Agrément des professions de santé	60
Allocations d'études	64
Relations scolaires	82
Autres questions scolaires	94
Personnels de l'enseignement	104
Aide à la jeunesse	124
Sport	130
Fonction publique	134
Wallonie	
Liste récapitulative des Recommandations spécifiques à l'exercice	140
Statistiques W	144
Fiscalité	146
Aides à l'énergie et au logement	154
Logement social	158
Crédit social	166
Aménagement du territoire	176
Qualité de vie	180
Allocations familiales	208
Économie et Emploi	212
Environnement	226
Distribution d'eau	236

Agriculture	246
Bien-être animal	260
Mobilité et infrastructures	266
Transports	270
Aéroports	274
Tourisme	276
Délais de paiement	278
Médiation communale	252

Partie 5 - Communication et relations extérieurs	283
Partie 6 - Qualité et Stratégie	293
Partie 7 - Rapport de gestion	297
Annexes	301