

Rapport annuel 2013

au Parlement de la Fédération
Wallonie-Bruxelles et
au Parlement wallon



Le
médiateur

de la Wallonie

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

**Parlement de la Communauté française
Session 2013-2014**

**Deuxième rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
(01.01.2013 au 31.12.2013)**

adressé au Parlement de la Communauté française
et au Parlement wallon

par
Marc BERTRAND,
Médiateur

**Parlement wallon
Session 2013-2014**



Le
médiateur

de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Monsieur Jean-Charles LUPERTO
Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Rue de la Loi, 6
1000 Bruxelles

Monsieur Patrick DUPRIEZ
Président du Parlement wallon
Square Arthur Masson, 6
5000 Namur

Messieurs les Présidents,

En application de l'article 19 de l'Accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le deuxième rapport annuel du Service commun, couvrant la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013.

Je vous en souhaite bonne réception et reste à votre entière disposition.

Je vous prie de croire, Messieurs les Présidents, à l'assurance de ma considération.

Le Médiateur,

Marc BERTRAND





SOMMAIRE

Partie 1 - Message du Médiateur

Partie 2 - Recommandations d'ordre général

Partie 3 - Secteurs d'intervention et recommandations

Partie 4 - Communication et relations publiques

Partie 5 - Rapport de gestion

Annexes



A large teal speech bubble graphic on the left side of the page, containing the text 'Message du Médiateur'.

Message du Médiateur

PARTIE 1

Ce deuxième rapport du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est l'occasion de dresser un premier bilan de cette première année de fonctionnement.

Durant cet exercice 2013, nous avons traité plus de 3.600 dossiers et clôturé plus de 2.000 dossiers. Ces chiffres traduisent une légère diminution du nombre de réclamations déposées chez le Médiateur. Cela peut s'expliquer, notamment, par les modifications réglementaires intervenues dans certains secteurs qui, depuis plusieurs exercices, constituaient une source importante de réclamations. Je pense notamment aux réclamations concernant la télé-redevance ou certaines primes dans le domaine de l'énergie. Je tiens également à souligner que les efforts constants entrepris par plusieurs services administratifs pour améliorer leurs services et leurs relations avec les usagers, constituent également une des origines de cette diminution du nombre de réclamations.

Il faut cependant souligner que durant les prochaines années, le nombre global de réclamations pourrait à nouveau augmenter. En effet, le transfert de nouvelles compétences et donc, la création de nouveaux services administratifs, intégrés ou non dans les structures administratives actuelles de la Wallonie ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles, aura certainement un impact sur l'activité du Service du Médiateur. A cet égard, une concertation est en cours avec les Services des Médiateurs fédéraux pour que le transfert de dossiers, de connaissances et d'expertises se fasse de la manière la plus efficace, afin que les administrés trouvent toujours une instance compétente pour les aider à trouver une solution à leurs problèmes.

Le présent rapport 2013 du Médiateur reprend pour chaque domaine d'intervention des administrations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, des cas concrets traités, les constats généraux qui ont été dressés durant l'exercice et pas moins de 42 recommandations spécifiques formulées à l'adresse aussi bien des administrations concernées que des autorités législatives et gouvernementales.

J'ai cependant voulu donner une dimension spécifique d'analyse des cas qui nous ont été soumis, par une approche plus transversale. C'est le thème de la **fragilisation** qui est ce fil conducteur. Cette **fragilisation** est abordée par deux biais, à savoir la complexification des réglementations et la durée de traitement des demandes des citoyens par l'administration. Loin de moi le projet de défendre un système où l'uniformité serait la règle. En effet, la complexité de notre vie en société exige bien souvent des réponses complexes, notamment par les administrations qui doivent traduire les décisions prises par les autorités politiques dans l'action administrative. Mais il faut constater qu'il existe encore de nombreux secteurs administratifs où des textes réglementaires peu

MESSAGE DU MÉDIATEUR

clairs, modifiés à maintes reprises, avec parfois un effet rétroactif préjudiciable, contribuent à fragiliser l'usager de l'administration. Il en va de même lorsque pour des raisons admissibles mais aussi parfois pour des motifs de mauvaise organisation interne, la demande formulée par un citoyen ne bénéficie pas d'un traitement dans un « délai raisonnable ». Très concrètement, nous avons traité des situations où cette absence d'action ou de réaction administrative a provoqué un réel préjudice pour le citoyen de bonne foi. Le lecteur trouvera dans plusieurs chapitres de ce rapport, différents cas concrets autour de ce thème de la fragilisation. Le cas échéant, des recommandations spécifiques seront également formulées.

Par ailleurs, c'est durant cette année que la mise en place du nouveau service « fusionné » est devenue réalité au niveau de l'organisation et du fonctionnement internes, notamment, par l'harmonisation des procédures internes de traitement des réclamations, par l'adaptation du logiciel informatique ou encore par l'adoption d'un nouveau statut pour le personnel de l'Institution. Je tiens à souligner que dans la continuité de l'ancien service du Médiateur de la Région wallonne, le nouveau Service commun a reçu en 2013 la certification ISO 9001. Qu'il me soit permis de remercier l'ensemble des collaborateurs du Service du Médiateur qui par leur travail et leur engagement, assurent chaque jour un service de qualité au bénéfice des citoyens.

La nouvelle Institution a pris sa place dans le paysage institutionnel et administratif de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il nous faudra encore développer les actions de communication permettant tant aux citoyens de connaître l'Institution et les services concrets qu'elle peut fournir en cas de problèmes, qu'aux « prescripteurs de médiation », mandataires publics, CPAS, associations, syndicats, ... de recommander aux citoyens qui les interpellent, de soumettre leurs difficultés au Médiateur.

Durant cette même année 2013, trois dossiers spécifiques, annoncés dans mon rapport précédent, ont connu des développements. Le projet de « Guide de bonne administration » et le projet de protocole de collaboration ont été finalisés et présentés aux Secrétaires généraux du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles et du Service public de Wallonie. Je formule le vœu qu'en 2014, nous puissions aboutir dans ces deux dossiers.

Par ailleurs, j'ai rédigé le Plan stratégique de l'Institution, en collaboration avec tous les membres de mon équipe. Ce plan sera « peaufiné » et présenté aux Parlements en 2014. Il reprend notamment la vision, les valeurs et les objectifs stratégiques que je souhaite atteindre afin de contribuer à renforcer concrètement la confiance des citoyens de Wallonie et de Bruxelles dans leurs administrations et au-delà, dans l'Etat de droit.

Marc Bertrand
Mai 2014



Recommandations d'ordre général

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL



Une des prérogatives du Médiateur est de formuler des recommandations découlant du constat, le plus objectif qui soit, des pratiques administratives telles qu'elles résultent des réclamations qu'il analyse.

Les recommandations du Médiateur sont un signal adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, 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 de manière positive 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 150 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 continue du suivi et de l'évaluation des recommandations formulées par le Médiateur.

En ce qui concerne la Wallonie et pour rappel, en juillet 2008, une proposition de décret a été déposée au Parlement wallon par la Députée Eliane TILLIEUX et Consorts - Doc 816 (2007-2008). Constatant que les effets et suites à l'égard des recommandations du Médiateur se font attendre et demeurent sans réactions, cette proposition envisage que le Parlement transmette au Gouvernement le compte-rendu des auditions du Médiateur. Après avoir pris connaissance de ce document, le Gouvernement se prononcerait sur le suivi et l'évaluation des recommandations formulées.

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 précise que, dans l'objectif d'une Administration en phase avec les besoins des usagers, le Gouvernement évaluera les normes, notamment sur base des rapports des Médiateurs, afin d'identifier les problèmes administratifs récurrents dans la mise en œuvre d'une réglementation ou d'une procédure

En réponse à une interpellation¹ sur «la prise en considération du rapport du Médiateur et le suivi donné par le Gouvernement », le Ministre-Président du Gouvernement wallon a précisé que dans la logique du suivi du Plan Marshall 2.vert et du Plan Ensemble Simplifions, il proposerait au Gouvernement wallon une note de suivi des recommandations du Médiateur wallon, sous la forme d'un tableau de bord qui sera régulièrement mis à jour et communiqué au Médiateur afin que ce dernier puisse en tenir compte dans le cadre de ses rapports ultérieurs.

En cette fin de législature, aucune proposition en ce sens n'a été déposée.

¹ Parlement wallon, CRIC n°120 (2010-2011).

I. RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL ET LA MÉDIATION PUBLIQUE

1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Cette recommandation², visant à développer la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, se réfère à la résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens, adoptée par l'Assemblée générale du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999.

Réitérée depuis plusieurs années, cette recommandation a été rencontrée dans le cadre 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.

Annoncée dans le rapport précédent, et répondant ainsi à de multiples recommandations antérieures, wallonnes, fédérales et européennes, le Médiateur a activé un projet pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux, en y associant Le Ministre et l'Administration des Pouvoirs locaux (DGO5), ainsi que l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW).

S'appuyant 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 (...) », s'appuyant également 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 (...) », le projet pilote a pour ambition de contribuer à la mise en œuvre de ces deux dispositions. Portée à la connaissance de l'ensemble des acteurs locaux wallons concernés à l'occasion du Salon des Mandataires qui s'est tenu à Marche-en-Famenne les 7 et 8 février 2013, cette initiative a recueilli de l'intérêt d'un certain nombre de communes et intercommunales.

Le Médiateur a ainsi donné suite aux demandes d'informations des communes de Remicourt, de Sombreffe, de Waterloo, de Namur, d'Houyet, d'Esneux, d'Ottignies Louvain-La-Neuve, de Tournai, du Pays de Famenne, de Farciennes, d'Ittre, de Viroinval.

Une procédure de partenariat a été engagée avec les communes de Sombreffe, d'Esneux, d'Ottignies Louvain-La-Neuve, du Pays de Famenne, de Farciennes, de Viroinval.

Au 31 décembre 2013, trois communes ont conclu une convention de collaboration avec le Médiateur dans le cadre de l'expérience-pilote : Esneux, Sombreffe et Farciennes. Les contacts avec les autres communes impliquées se poursuivent en 2014.

Du côté des intercommunales, le Médiateur a sollicité celles actives dans la distribution de l'eau, représentée au sein d'AQUAWAL, et dans l'environnement (collecte des déchets-parcs à conteneurs...).

² Voir à ce propos les développements du rapport annuel du Médiateur 2004-2005, p.23 et suivantes.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Concernant la distribution de l'eau, plusieurs intercommunales ont manifesté leur intérêt et leur volonté de s'associer à cette expérience-pilote : la CILE, l'IECBW, l'INASEP et l'IDEN.

Si l'on associe ces importants acteurs à la SWDE, organisme d'intérêt public, déjà du ressort de la compétence du Médiateur, c'est désormais la quasi-totalité du secteur de la distribution d'eau en Wallonie qui se voit ainsi doté du mécanisme de la médiation.

S'agissant des intercommunales actives dans la gestion environnementale, trois d'entre elles ont décidé de s'associer au projet pilote : le BEP Environnement, l'ICDI et Hygea.

Ces partenariats intercommunaux se concrétiseront en 2014.

2. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration

Depuis plusieurs années, le Médiateur a relevé la nécessité d'instaurer une procédure de traitement des réclamations de première ligne interne à l'Administration, qui pourrait permettre à l'administré de contester une décision administrative et voir sa contestation analysée par un service indépendant de celui qui est à l'initiative de l'acte incriminé.

A l'instar de ce qui est mis en œuvre tant au niveau de la Communauté flamande qu'au niveau fédéral, on pourrait ainsi envisager le développement d'un système de gestion des réclamations, intégré et organisé sur deux niveaux, schématiquement exposé ci-après :

- Une première ligne : chaque entité administrative dispose d'un service « réclamations » auquel le citoyen peut s'adresser. C'est ce service qui traite la réclamation avec le service concerné
- Une deuxième ligne : si le citoyen n'est pas satisfait du traitement donné à sa réclamation par le service de première ligne ou s'il souhaite une autre lecture par une autorité indépendante, il peut demander au Médiateur d'examiner la réclamation. Le Médiateur agit dans le cadre des dispositions décrétales actuelles.

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.

Depuis 2013, le Médiateur participe au Comité de pilotage de l'expérience pilote pour la mise en œuvre d'une « Déclaration de Services aux Usagers », menée par le Mouvement Wallon pour la Qualité au sein de six entités administratives sélectionnées à savoir :

- La Direction de la communication externe du SPW
- La DGO7 - Fiscalité

- La DG03 - Agriculture
- Wal-Brux international et l'AWEX
- la SWDE
- le Centre de prêt de matériel de Naninne

Dans le cadre des réunions de ce comité il est apparu que l'élaboration des modalités de gestion des plaintes de première ligne faisait l'objet d'une attention et d'un suivi tout particulier au sein de ces entités. En l'occurrence, il a été souligné que ce processus implique pour les organismes de bien connaître les attentes et besoins des usagers et d'organiser des formations internes en matière de gestion des conflits.

Depuis plusieurs années, au vu de l'expérience acquise au contact des citoyens, le Médiateur a pu identifier les besoins des usagers et la nécessité d'une organisation spécifique de ces services de gestion des plaintes. Dans cette optique, le Médiateur a proposé sa coopération à cette initiative.

3. Une connaissance renforcée des attentes des usagers

Dans ses rapports précédents, le Médiateur recommandait la création de comités d'usagers qui seraient susceptibles de renforcer la concertation entre tous les intervenants dans l'action des services publics.

A l'égard de l'opportunité d'une procédure de traitement de réclamations de première ligne, ainsi qu'à l'égard d'un guide de bonne conduite administrative intégré dans les statuts des agents des Administrations, un comité d'usagers serait susceptible d'apporter son concours dans l'évaluation des mécanismes activés.

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 précise que, dans l'objectif d'une Administration en phase avec les besoins des usagers, le Gouvernement veillera de manière continue et prospective à l'adéquation entre les services offerts et les attentes de la société. Dans ce cadre, le Gouvernement s'engage à :

- créer une plateforme de contact entre le Service public de Wallonie, les Organismes d'intérêt public et les organisations de consommateurs représentatives, afin de prendre périodiquement connaissance du résultat des enquêtes de satisfaction, de définir les solutions à apporter et de développer l'échange de bonnes pratiques
- mettre en place un baromètre périodique de satisfaction sur base d'un échantillon représentatif des groupes sociaux utilisant les services de la Région wallonne. Les questions et les réponses seront qualitatives (qualité de l'accueil, rapidité du service, qualité de la réponse...);

Les enquêtes de satisfaction se sont poursuivies en 2012. L'exploitation de ces données est assurée par le SPW. De manière plus générale, le Médiateur recommande que de tels baromètres de satisfaction de l'utilisateur de l'Administration ou des clients d'entreprises publiques soient mis en place et généralisés tant au niveau de la Wallonie qu'à celui de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

4. L'obligation pour les autorités administratives d'informer le public de l'existence du Médiateur

Cette obligation d'informer le public de l'existence du Médiateur est relativement large dans la mesure où « tous les documents » sont visés.

Les dispositions de la Charte de bonne conduite administrative au Service public de Wallonie, en mentionnant que « les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions », y compris « la possibilité de réclamer auprès du Médiateur de la Région wallonne » sont venues renforcer cette obligation reprise dans l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création du service de médiation commun.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Au fil des ans, on remarque une amélioration lente mais progressive du respect de cette disposition. Sans qu'un cadastre exhaustif des publications n'ait été réalisé, on peut relever que de nombreuses brochures d'information éditées par le Service public de Wallonie et par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, comme par plusieurs Organismes d'intérêt public, mentionnent l'existence du Médiateur.

En outre, de nombreux sites web des autorités administratives wallonnes et de la Fédération présentent un lien avec le site du Médiateur. Un encart mentionnant le service du Médiateur est également intégrée sur les « formulaires en ligne ».

Dans le cadre de la publication de plusieurs nouveaux formulaires de primes pour l'année 2014, la mention de l'existence du Médiateur a été revue en collaboration avec eWBS. Les voies de recours ont été clarifiées afin d'explicitier les démarches préalables à effectuer avant de saisir le Médiateur.

Il faudra cependant rester attentif à ce que ces indications des voies de recours tant juridictionnelles (recours devant des juridictions de l'ordre judiciaire ou recours au Conseil d'Etat) et non juridictionnelles (recours au Médiateur) soient suffisamment claires afin de ne pas créer une confusion préjudiciable pour le citoyen.

On peut en conclure que cette recommandation est largement exécutée. Mais le Médiateur restera attentif et procédera à une évaluation avec les Administrations concernées.

5. La création d'un réseau de correspondants du Médiateur et les protocoles de collaboration avec les Ministères

Au cours des exercices précédents, le Médiateur avait évoqué l'opportunité de développer un réseau de correspondants du Médiateur au sein des différentes Directions générales de l'Administration.

L'objectif poursuivi est double : améliorer la performance d'instruction des dossiers et concourir à de meilleures relations entre le personnel du Service du Médiateur et celui des Administrations.

Le protocole de collaboration entre le Médiateur et le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en application depuis le 5 juillet 2011 est en cours d'évaluation. Sur la base de cette évaluation, il sera proposé aux responsables du Service public de Wallonie d'adopter un protocole de collaboration similaire afin d'améliorer le suivi du traitement des réclamations par les services administratifs concernés.

6. La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours et la légitimité de l'intervention du Médiateur, dès lors que le recours a été exercé

Depuis plusieurs années, le Médiateur a mis en évidence l'ambiguïté relative à la légitimité de son intervention lorsqu'un recours administratif ou un recours juridictionnel est en cours.

La question de la légitimité de l'intervention du Médiateur, lorsqu'un recours administratif ou un recours juridictionnel est en cours, demeure d'actualité, au regard des observations identiques émises à ce sujet par d'autres Institutions de médiation, en Belgique et à l'étranger.

En ce qui concerne les recours au Conseil d'Etat, il est important de noter la récente modification des lois sur le Conseil d'Etat par la loi du 19 janvier 2014 portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'Etat (Moniteur belge du 3 février 2014). En effet, comme annoncé dans le rapport 2012, une nouvelle disposition prévoit dorénavant la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'Etat 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'Etat 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.

Il appartiendra aux législateurs wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'adapter l'accord de coopération portant création du Service commun de médiation, afin de rendre compatible l'intervention du Médiateur dans ce nouveau contexte (à noter que la loi fédérale sur le Médiateur fédéral a déjà été adaptée en ce sens), et, le cas échéant d'étendre ce mécanisme à d'autres procédures juridictionnelles.



II.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES RELATIONS ENTRE LE CITOYEN ET L'ADMINISTRATION

1. Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales

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.

Les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs.

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. Ces progrès s'inscrivent dans le cadre de la simplification administrative que le Gouvernement wallon entend accélérer avec le concours d'eWBS.

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...).

Toutefois, devant la multiplication des dispositions décrétales, gouvernementales et administratives, la confusion ne manque cependant pas de s'installer dans l'esprit du citoyen qui est conduit parfois à slalomer en tenant compte d'informations complexes et techniques, liées au contenu des dispositions concernées, leurs conditions d'application, tant techniques que juridiques, leurs effets en termes transitoires, voire rétroactifs ... le tout générateur de difficultés de compréhension et d'insécurité juridique.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

2. Motivation des actes et décisions administratifs

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

Le principe de la motivation des actes et décisions administratifs semble acquis de manière assez unanime. Il convient cependant de constater que la motivation n'est pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire.

Il est indispensable que l'Administration veille à poursuivre ses efforts d'explication à l'administré, dans des termes clairs et accessibles, des motifs de sa décision et les recours dont il dispose.

3. Jurisprudence administrative

A de nombreuses reprises, le Médiateur a stigmatisé l'existence de ce que l'Administration présente comme une « jurisprudence » interne. Le terme est à cet égard souvent galvaudé. En effet, il s'agit plus souvent de recueils des pratiques administratives, ou de l'interprétation qui est faite des textes réglementaires.

Dans de nombreux cas, ces recueils n'ont pas de fondement légal et ne constituent que des options prises par l'Administration face à une ambiguïté de la réglementation ou même face aux conséquences qu'aurait l'application de la réglementation sur la situation des demandeurs.

Dans d'autres cas, ces recueils sont constitués de circulaires ou de décisions prises par le Gouvernement sur recours.

Certaines de ces circulaires et décisions sont publiées sur les sites internet de l'Administration, dont Wallex en ce qui concerne la Wallonie. Pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, seules les circulaires en matière d'enseignement sont publiées sur un site internet spécifique.

Ces initiatives offrent une information plus complète aux citoyens en leur permettant d'avoir accès à la « jurisprudence » de l'Administration.

S'il est utile de recourir à de semblables recueils de pratiques et interprétations afin d'explicitier la législation, ceux-ci ne peuvent cependant se substituer ni à l'esprit, ni à la lettre de la réglementation.

Ce phénomène existe de longue date et ne semble susciter aucune réaction ni réserve, sauf de la part des réclamants.

4. Procédure contradictoire

A plusieurs reprises, le Médiateur a évoqué l'opportunité d'un débat relatif à l'introduction d'une procédure contradictoire, ouverte aux administrés, qui pourrait leur permettre, non seulement d'avoir recours à une contre-expertise, mais aussi, dans certains cas, de leur enlever le désagréable sentiment d'être à la merci de l'arbitraire d'un agent de l'Administration.

Les aides au logement, à l'énergie, la police des habitations insalubres, la police de l'environnement, l'urbanisme... sont des domaines dans lesquels cette question se manifeste encore et toujours.

Le principe même de la procédure contradictoire est un principe fondamental du fonctionnement des services publics. La recommandation émise par le Médiateur rejoint celle relative à une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration, qui répondrait en partie à la mise en œuvre de ce principe.

5. Accusé de réception des courriers et documents transmis par le citoyen à l'Administration

Devant les Parlements, le Médiateur a fait, à plusieurs reprises, le constat du caractère tardif des réponses de certaines Administrations et de l'absence quasi systématique d'accusés de réception.

Désormais, dans le cadre des mesures liées à la simplification administrative, obligation est faite à l'Administration d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen.

Les résultats semblent aujourd'hui encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Administrations générales et des Directions générales opérationnelles ont mis en place une systématisation des accusés de réception.

6. Certification qualité de type ISO dans le cadre des envois administratifs

Suite au traitement de réclamations, notamment dans le domaine fiscal, le Médiateur a formulé une recommandation qui vise à élaborer un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification qualité, de type ISO.

De manière plus générale, il serait opportun que l'Administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courriers aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication d'une décision administrative...). La redevance télévision ou la taxe sur le déversement des eaux usées ou les primes à l'énergie pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives. L'Administration de la Wallonie semble sensible à cette recommandation et plusieurs Directions générales se sont déclarées engagées dans un système de qualité.

Du côté du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'on peut également souligner le souci de simplification, notamment par la numérisation des échanges ou encore par la gestion des dossiers des personnels de l'enseignement.

7. Réflexion relative à la suppression des recommandés – Problématique de la date certaine

Le décret de simplification administrative a supprimé l'utilisation obligatoire du pli recommandé postal. Si cette mesure présente des avantages et facilite les démarches du citoyen, elle présente aussi un effet pervers : la difficulté, voire l'impossibilité d'établir la preuve d'envoi d'un document et sa date.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

En effet, comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais, si ce n'est en produisant un récépissé postal ?

Cette problématique s'est révélée notamment dans le cadre des primes à l'énergie et demeure d'actualité. Au cours des derniers exercices, un nombre non négligeable de réclamants ont interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée par l'Administration ou l'avait été tardivement alors qu'ils prétendaient avoir adressé leur dossier dans les délais.

Si l'on peut parfois mettre en doute la bonne foi de certains demandeurs, on ne peut cependant, au regard du nombre significatif de réclamations reçues à ce propos, écarter des hypothèses de pertes au sein de l'Administration ou de dysfonctionnements des services postaux.

Relevons à ce propos le dernier rapport du Service de médiation pour le secteur postal lequel fait état pour l'année 2012 de 4037 réclamations relatives à la disparition d'envois ou d'erreurs de distribution.

Le Médiateur demande donc à ce qu'une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives (de type Certipost) puisse être engagée.

L'envoi électronique est un procédé qui peut également permettre au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande. A l'heure actuelle, si des formulaires intelligents peuvent être complétés en ligne, la plupart ne peuvent être envoyés de manière électronique. Le demandeur doit les imprimer et les envoyer par courrier postal.

Le Médiateur encourage fortement le développement des formulaires en ligne, à l'instar notamment des projets déjà développés dans ce sens par eWBS ou du système du SPF Finances Taxe-on-Web.

8. Gestion centralisée et partage des données

Les réclamations relatives à certaines taxes ont fait apparaître la nécessité de centraliser la gestion et la tenue des données requises pour l'établissement des avertissements-extraits de rôle. Dans ce cadre, la création et la gestion d'une base de données globale, accessible à l'ensemble des services administratifs de la Région wallonne, sont recommandées.

Relevons qu'eWBS poursuit le développement du projet de Banque Carrefour commune pour la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Cocof.

L'objet de cette Banque Carrefour est de permettre aux Administrations de ne plus collecter des données déjà en leur possession, déjà recueillies par d'autres Administrations ou déjà rendues accessibles dans une base de données existante. La mise en place d'un tel outil permettrait que les usagers ne soient plus sollicités pour des données déjà disponibles.

On peut relever que plusieurs Administrations s'inscrivent déjà dans ce type de démarche de simplification en faveur du citoyen.

9. Procédure générique optimale de liquidation

La Wallonie intervient financièrement dans différents domaines (primes au logement, aides économiques, aides à l'énergie...). Le paiement de ces subsides nécessite le respect d'une procédure administrative, parfois relativement longue, bien que certaines étapes aient déjà été élaguées, comme le visa de la Cour des Comptes.

Sans remettre en cause la nécessité de respecter les procédures, le Médiateur plaide pour que soit menée au sein des services du Gouvernement wallon une réflexion concertée sur la mise en place d'une procédure générique optimale de liquidation, dans toute situation où une somme doit être payée en vertu de l'octroi d'une prime, d'une aide, voire d'un subside.

Compte tenu d'une situation fort variée des ressources, tant informatiques qu'humaines, cette réflexion tendrait à favoriser « la meilleure procédure possible » permettant au bénéficiaire d'être assuré d'un paiement efficace et rapide.

Le Médiateur recommande qu'e la réflexion au sein de certaines Administrations et Organismes d'intérêt public, sur la simplification des procédures et démarches relatives au paiement de subventions ou de primes soit mieux coordonnée et étendue.

10. Indicateurs internes - Délais de paiement

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

Si on peut comprendre que certains retards soient imputables à la complexité de la procédure ou à des événements ponctuels (manque de personnel), le Médiateur recommande que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.

Ces indicateurs devraient être consultables (ex. via un intranet) par l'ensemble des agents de manière à ce qu'ils puissent, lorsqu'ils sont interrogés par un administré, lui donner une information précise. Un tel mécanisme de transparence permettrait d'aplanir nombre de contestations, qui sont souvent l'expression d'une inquiétude ou d'une impatience légitime.

11. Nécessité de prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen

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 (Eco-bonus, coefficient d'isolation des logements, normes relatives aux chaudières...). Elles peuvent aussi aller de la suspension (prêts accordés dans le cadre du crédit social, 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

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

cette année, particulièrement, de la cadre de la réforme de l'octroi des certificats verts pour les installations photovoltaïques.

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.

Le Secrétaire général du SPW a confirmé que lors de la modification d'un acte, une remarque sera adressé à l'auteur de l'acte visant à reformuler des dispositions transitoires lorsque celles-ci semblent incomplètes ou à vérifier la pertinence d'intégrer des dispositions destinées à permettre le passage d'un régime ancien au nouveau régime lorsque l'acte ne prévoit pas de dispositions transitoires.

Le Médiateur recommande que toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées 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.

12. Harmonisation des modalités d'introduction des demandes et des recours

Les conditions de recevabilité quant aux délais diffèrent selon les réglementations. Certaines fixent un délai dans lequel la demande doit être envoyée tandis que d'autres imposent un délai dans lequel la demande doit être réceptionnée. Dans ce dernier cas, l'usager qui introduit son dossier, par pli simple ou par recommandé, ne peut prévoir avec certitude à quel moment les services postaux remettront son dossier à l'Administration.

Par contre, considérer la date d'envoi, via le cachet de poste, permet de conférer une date certaine et vérifier facilement que l'usager respecte le critère de recevabilité.

Afin d'éviter toute confusion quant au délai d'introduction, le Médiateur recommande que le critère de recevabilité d'un dossier ou d'un recours ne soit pas le date à laquelle l'Administration le reçoit mais la date de son envoi.

13. Amélioration et simplification de la réglementation

Partant du constat que le foisonnement et la complexité des textes contribuent à rendre l'action administrative souvent difficilement compréhensible pour les citoyens, et à nuire à l'efficacité de l'administration, le Médiateur recommande que soient poursuivis les efforts en vue d'une amélioration de la réglementation (tant le fond que la forme).

Cela passe d'abord par un renforcement du rôle des cellules instituées à cet effet auprès du SPW (cellule LEGISA) ou du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (test Kafka) qui devraient ainsi examiner les projets de nouveaux textes, en fonction de quatre critères : la nécessité (une nouvelle réglementation ou une adaptation de la réglementation existante), l'adéquation, la compréhensibilité pour les citoyens (un langage clair et accessible) et la cohérence des différentes réglementations concernant la même thématique.

Cette recommandation implique également qu'une action plus ferme soit entreprise pour supprimer les réglementations devenues obsolètes ainsi qu'un recours plus fréquent à la codification de différentes réglementations portant sur la même matière (comme le législateur vient de le faire en matière d'action sociale, dans le projet de nouveau code du développement territorial ou dans le projet de nouveau code wallon de l'agriculture)



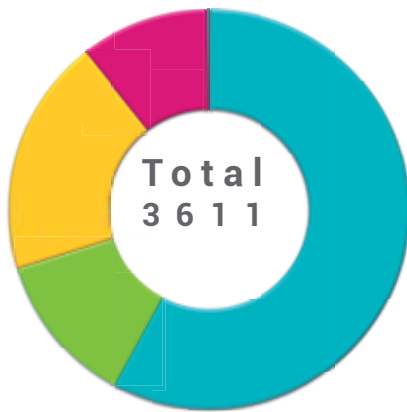
A large teal speech bubble graphic with a white outline, pointing downwards towards the text 'PARTIE 3'.

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

PARTIE 3

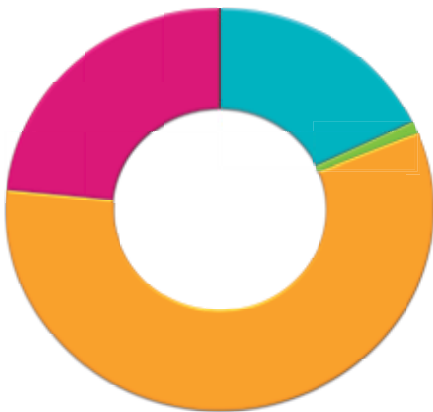
BILAN DES RÉCLAMATIONS

Sur la période du
1^{er} janvier au 31 décembre 2013



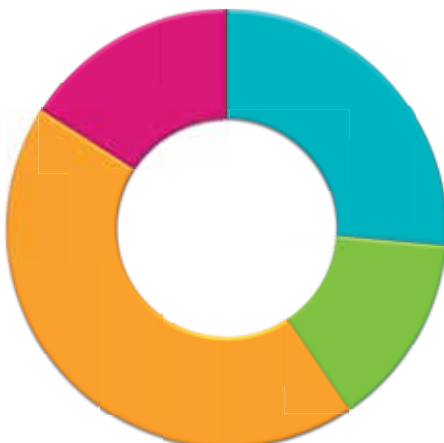
- 2087 Dossiers recevables clôturés
- 449 Dossiers en cours
- 693 Dossiers irrecevables clôturés
- 377 Demandes d'information
- 5 Suspendus

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS



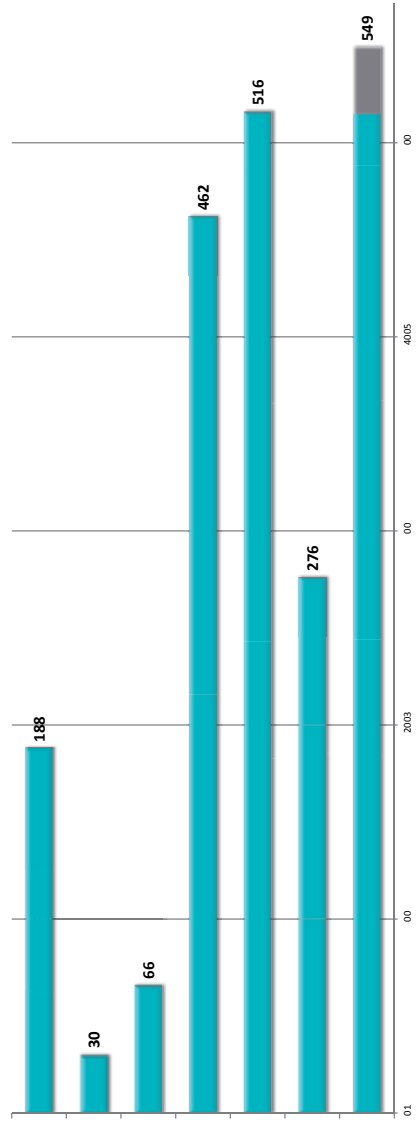
- 559 MFWB
- 29 OIP - FWB
- 1806 SPW
- 733 OIP - SPW

RÉPARTITION DU MODE DE SAISINE



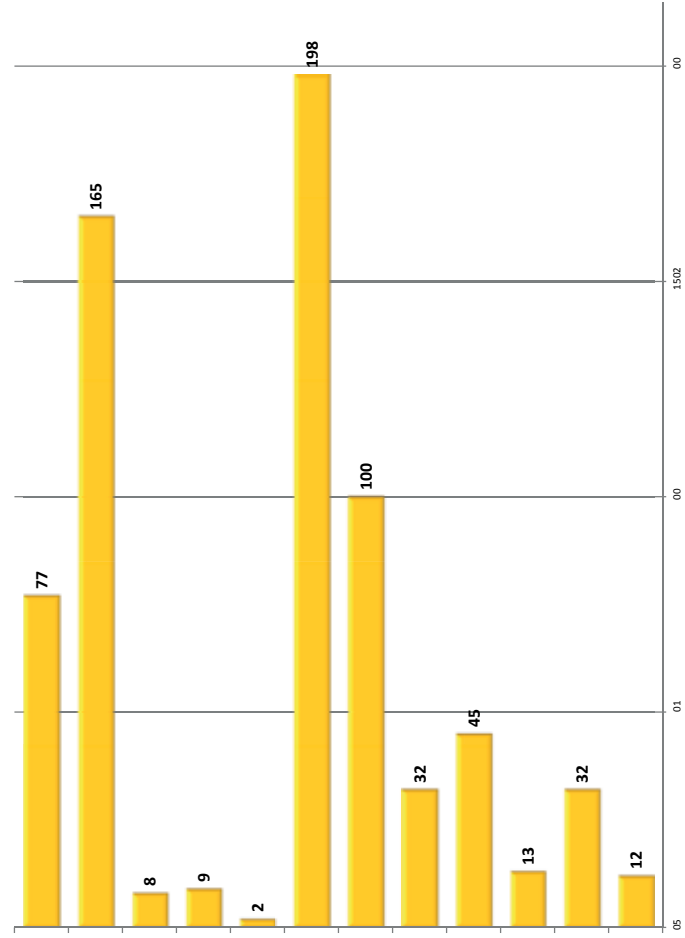
- 950 Ecrites
- 516 Site internet
- 1571 Mail
- 574 Orales

DOSSIERS RECEVABLES CLÔTURÉS



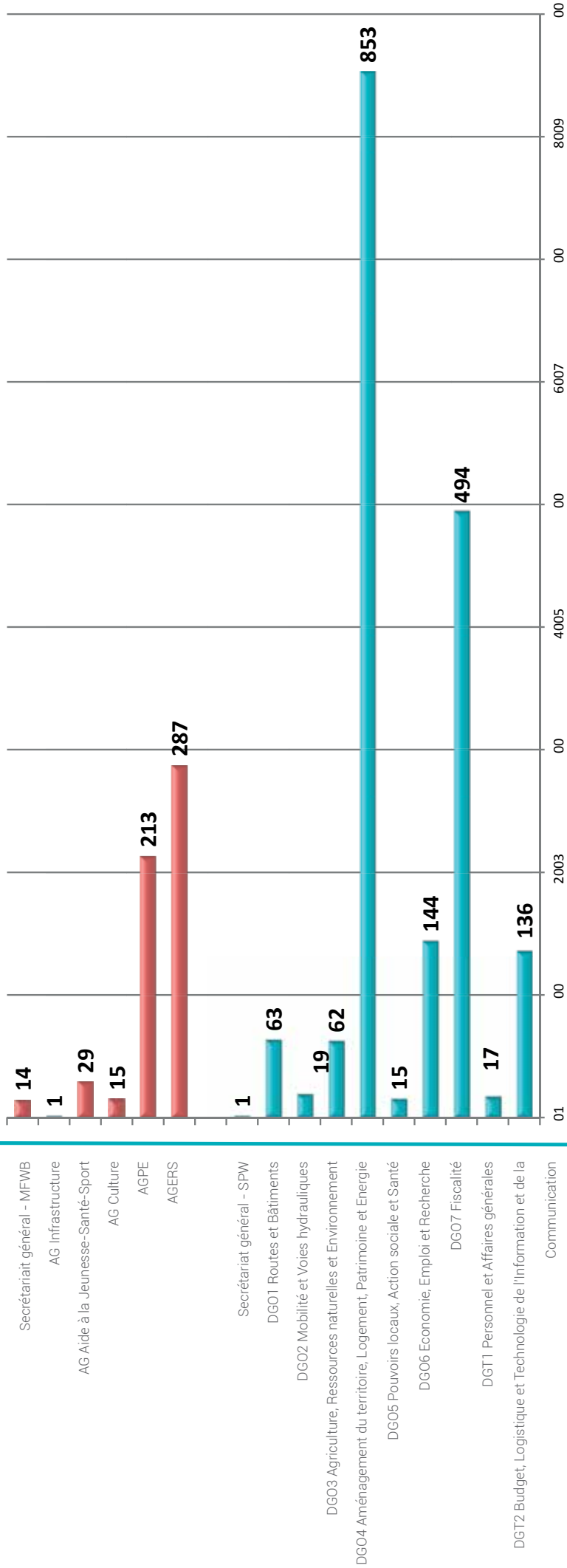
Pas de suivi du réclamant
 Pas de suivi de l'Administration
 Résolution spontanée
 Dossiers non-fondés
 Correction impossible
 Correction partielle
 Correction totale

DOSSIERS IRRECEVABLES CLÔTURÉS

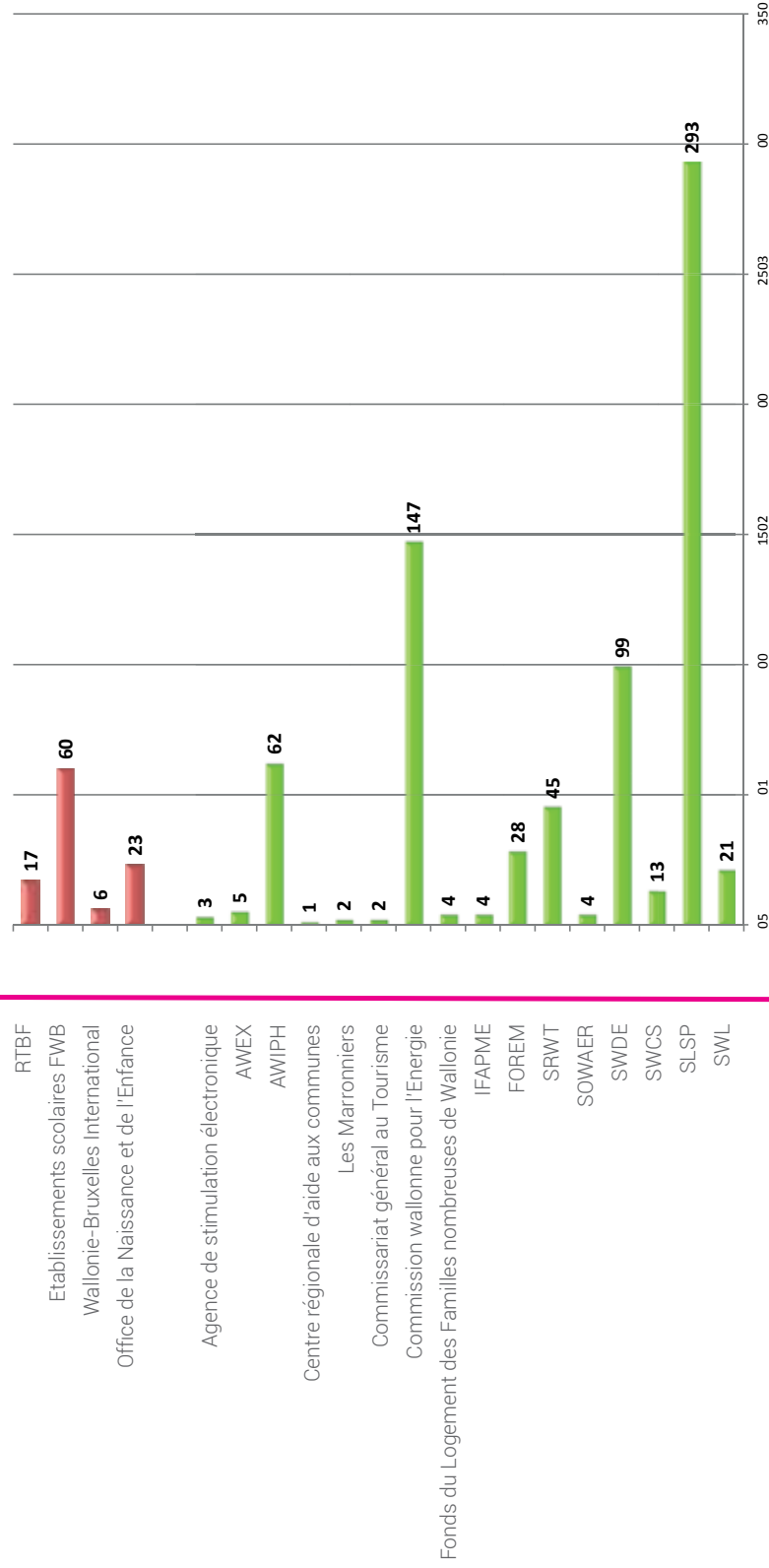


Absence plainte formelle
 Absence de démarches préalables
 Différends agent/administration
 Faits antérieurs à 1 an
 Identité inconnue
 Incompétence - Non-transmis
 Incompétence - Transmis autre Médiateur
 Incompétence - Transmis divers
 Litige de droit privé
 Manifestement non fondées
 Prématurées
 Procédure juridictionnelle en cours

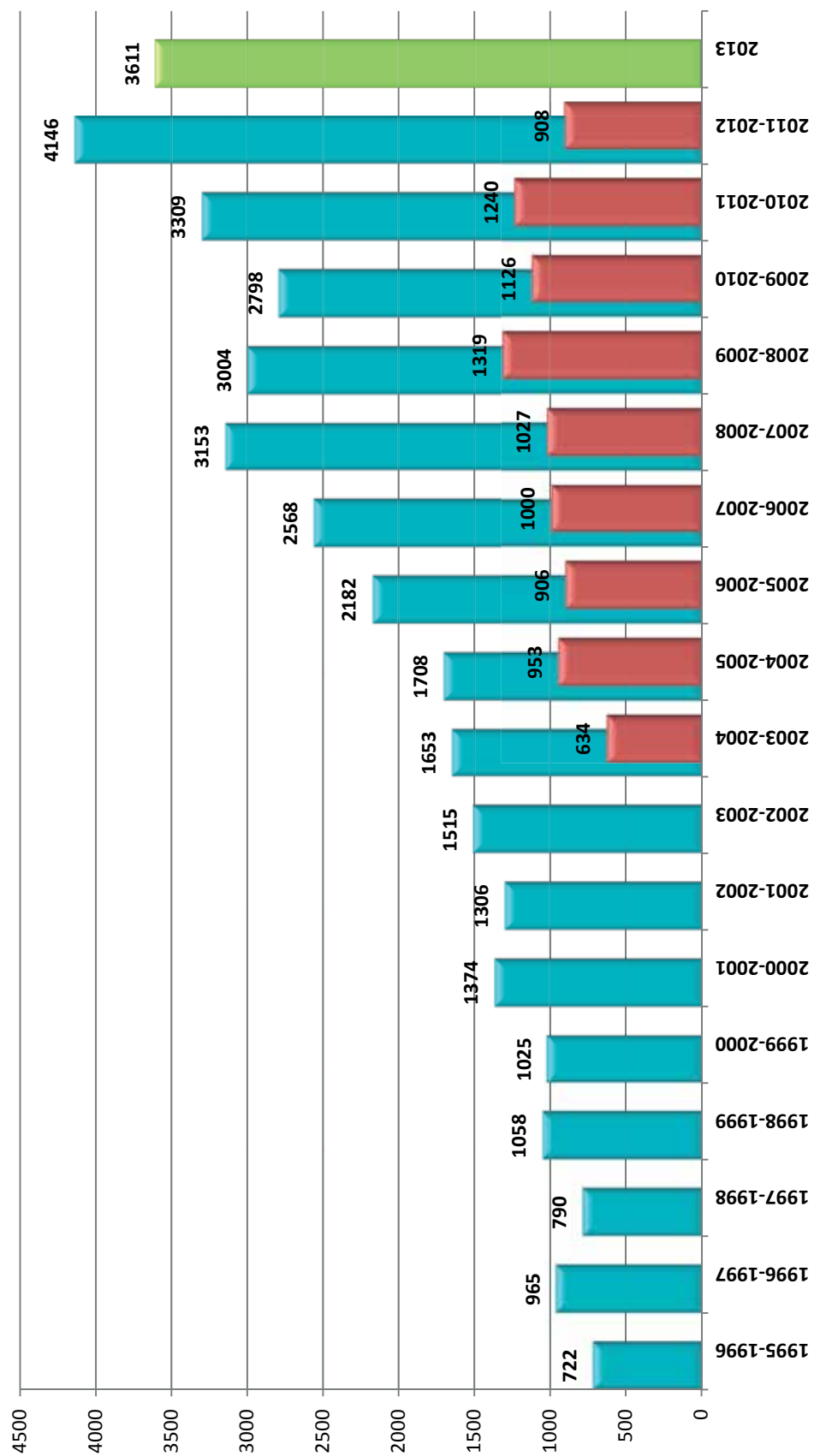
SPW - MFWB



OIP



EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



DONNÉES STATISTIQUES

Recommandation FWB 2013-01

Equivalences des diplômes de l'enseignement secondaire - Secteur paramédical - Mentionner l'inscription auprès d'un établissement scolaire

Recommandation FWB 2013-02

Allocations d'études - Informer correctement l'utilisateur des délais de révision de son dossier

Recommandation FWB 2013-03

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

Recommandation FWB 2013-04

Relations scolaires - Aligner le décret «non-résidents» sur les règles fixées pour le dépôt des demandes d'équivalence

Recommandation FWB 2013-05

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

Recommandation FWB 2013-06

Relations scolaires - Conformer la circulaire n°4429 à la définition réglementaire de l'étudiant de condition modeste

Recommandation FWB 2013-07

Relations scolaires - EAD - Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD

Recommandation FWB 2013-08

Relations scolaires - Obtention de diplômes et mobilité - Rendre conforme à l'article 41 de la directive européenne 2005/36 toute formation menant au grade de bachelier sage-femme

SECTEURS D'INTERVENTION ET RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES FWB

Recommandation FWB 2013-09

Relations scolaires - Elargir le champs de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

Recommandation FWB 2013-10

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

Recommandation FWB 2013-11

Relations scolaires - Jurys - Reporter la session du DAES plus tard dans l'année scolaire

Recommandation FWB 2013-12

Relations scolaires - Jurys - Centraliser tous les jurys

Recommandation FWB 2013-13

Personnel de l'enseignement et assimilés - Régulariser des auxiliaires administratifs de niveau 4 des conservatoires de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Recommandation FWB 2013-14

Personnel de l'enseignement et assimilés – Attribuer le Barème 501 pour les candidats-licenciés en sciences de l'éducation pour toutes les fonctions enseignantes de l'enseignement obligatoire

Recommandation FWB 2013-15

Personnel de l'enseignement et assimilés – Organiser l'accès général à toutes les circulaires actualisées

Recommandation FWB 2013-16

Personnel de l'enseignement et assimilés – Globaliser les reconnaissances d'expériences utiles

Recommandation FWB 2013-17

Aide à la jeunesse – Former les agents au secret professionnel

Recommandation FWB 2013-18

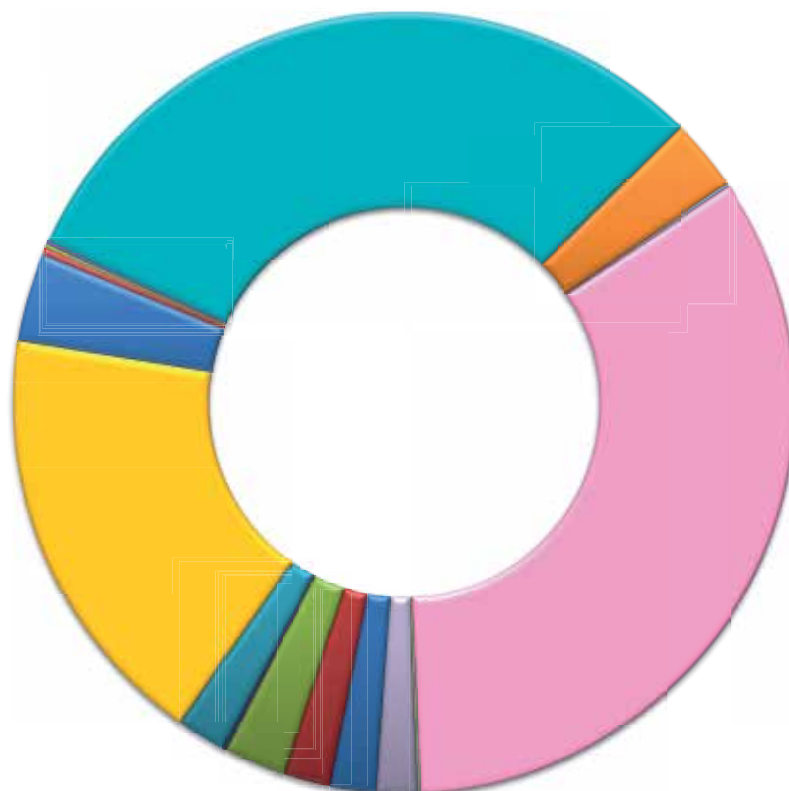
Aide à la jeunesse – Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

Recommandation FWB 2013-19

Culture – Patrimoine culturel - Adapter le décret

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DOMAINES D'INTERVENTION



- Adm-Fct publique (2%)
- Aide à la jeunesse (2%)
- Allocations d'études (3%)
- Audiovisuel (<1%)
- Culture (2%)
- Equivalences secondaire (18%)
- Equivalences supérieur (4%)
- Homologation (<1%)
- Infrastructure (<1%)
- Jeunesse-Education permanente (<1%)
- Personnels de l'enseignement (31%)
- Petite enfance (3%)
- Relations internationales (<1%)
- Relations scolaires (34%)
- Santé (<1%)
- Sport (2%)

A close-up photograph of several colorful folders (purple, red, green) with circular punch holes. The folders are arranged vertically, and the text is overlaid on the image.

EQUIVALENCES
DIPLOMES

ENSEIGNEMENT
SECONDAIRE

Bilan de l'exercice

Pour rappel, une équivalence de diplôme est un document officiel déterminant la valeur des études suivies à l'étranger. Elle est délivrée sur base de documents scolaires obtenus à l'étranger en vue de poursuivre des études en Fédération Wallonie-Bruxelles ou bien d'effectuer une formation professionnelle ou encore de trouver un emploi.

C'est l'arrêté royal du 20 juillet 1971 qui détermine les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers.

Dans son article 1^{er}, il est précisé : « qu'en aucun cas, l'octroi des équivalences prévues à l'article 1^{er} de la loi du 19 mars 1971³, ne peut avoir comme résultat :

- a) de reconnaître des études dont le niveau de formation et/ou le programme ne sont pas au moins égaux à ceux des études belges équivalentes ;
- b) de donner à l'impétrant accès à des études qui ne lui sont pas accessibles dans le pays où le diplôme a été délivré⁴».

Nombreuses sont les personnes qui s'adressent au Service des équivalences de l'enseignement obligatoire. Ainsi, en 2013, ce service a réceptionné 22 967 dossiers (1153 demandes en moins qu'en 2012). En outre, il a délivré 24 868 décisions en 2013 (352 de moins qu'en 2012). Enfin, ce ne sont pas moins de 15 840 mails de renseignements qui ont été envoyés ; un nombre continuellement en croissance⁵. Il est important de préciser que sur les 22 967 demandes déposées auprès du service, la moitié l'est sur la période de juin à septembre, le reste s'étalant sur les 8 autres mois.

Au cours de cet exercice, notre service a, quant à lui, été saisi de 130 demandes, un nombre assez similaire à l'exercice précédent. Bien entendu, ce nombre ne tient pas compte des nombreux appels téléphoniques reçus concernant cette matière et ne générant pas d'ouverture de dossiers.

Les motifs qui ont amené les réclamants à interpeller le service du Médiateur sont assez similaires aux années précédentes.

1. ACCESSIBILITÉ

Depuis plusieurs années, le Service des équivalences de l'enseignement obligatoire déploie de nombreux efforts pour faciliter l'accès à son service. Néanmoins, l'inaccessibilité est encore trop souvent pointée du doigt par le réclamant qui arrive découragé chez le Médiateur : une ligne téléphonique qui reste encore trop peu accessible à certaines périodes de rush ; un accueil sur place uniquement sur rendez-vous ; un délai d'attente pour obtenir un rendez-vous de 3 à 4 semaines minimum...

Dans chacun de ses rapports, le Médiateur a souligné l'énorme tâche que doit continuellement accomplir le Service des équivalences de l'enseignement obligatoire. Lorsque l'on sait que ce service reçoit des milliers d'appels – ainsi le 24/6/2013, il a comptabilisé 6600 appels sur une seule journée - alors que le service des équivalences de l'enseignement non-obligatoire en reçoit 10 660 sur une année, il y a de quoi s'inquiéter. En effet, peu importe le système mis en place, il devient difficile, voire impossible, pour ce service, de trouver un système susceptible

3. Loi relative à l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers

4. Toutefois, le littéra b n'est pas d'application pour les titres délivrés dans un Etat membre de l'Union européenne.

5. 5610 de plus qu'en 2012.

de répondre à tous ces appels. Pour pallier ces difficultés, le service veille pourtant à mieux informer en amont le citoyen, via notamment la diffusion et la distribution de brochures, via un site internet plus complet et plus clair.

Depuis plusieurs années, le Médiateur attire l'attention sur la nécessité de renforcer ce service qui compte aujourd'hui 20,5 équivalents temps plein et 3 chargés de mission (experts). Vu la tâche à accomplir de ce service, ce manque de personnel demeure toujours particulièrement préoccupant.

DOSSIER 2013-2439

SEPT MOIS POUR TRANCHER UNE QUESTION DE DROIT BLOQUANT L'EXAMEN D'UNE ÉQUIVALENCE

C'est pour contester la décision d'équivalence portant sur son diplôme étranger du secteur paramédical que Monsieur B. saisit le service du Médiateur.

Cette décision, dûment fondée sur avis d'expert ne paraît cependant pas contestable sur le fond.

En revanche le délai de traitement interpelle, en dépit des retards imputables au requérant lui-même pour compléter son dossier (dus notamment à la recherche de documents à l'étranger). En effet, à compter du moment où celui-ci fut considéré comme en ordre et transmis à l'instance d'avis, il a fallu attendre plus de 21 mois pour que l'avis soit rendu.

Interrogée par le Médiateur à ce sujet, l'Administration explique qu'un blocage s'est présenté entre le service des équivalences et le service général de la santé du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, organe d'avis pour les diplômes paramédicaux, ce dernier s'opposait à la valorisation du diplôme paramédical supérieur détenu par le demandeur pour une équivalence aux études paramédicales du 4^{ème} degré de l'enseignement secondaire, au motif que ce diplôme avait déjà été valorisé dans le cadre de la procédure d'équivalence avec le CESS et que, dès lors, il n'était plus possible d'en envisager l'équivalence avec le brevet d'infirmier hospitalier.

Pour le service des équivalences, cette analyse n'est pas correcte : le diplôme d'enseignement supérieur n'a été que mentionné dans l'équivalence au CESS, et dans le seul but d'ouvrir au maximum l'accès du demandeur aux études supérieures, la réglementation⁶ prévoyant qu' « en aucun cas, l'octroi des équivalences ne peut avoir comme résultat [...] de donner à l'impétrant accès à des études qui ne lui sont pas accessibles dans le pays où le diplôme a été délivré. »

Il a fallu de nombreux échanges entre les services concernés, étalés sur une période d'environ 7 mois pour que ces services s'accordent à ce sujet et, dépassant le blocage, puissent poursuivre le traitement du dossier, ainsi que de quelques autres connaissant le même écueil.

L'Administration assure que cette question étant à présent réglée, elle ne devrait plus se représenter.

Sur le fond de la situation scolaire du demandeur, ces péripéties ne changent rien et, au vu de son parcours, la décision d'équivalence apporte même une plus-value en ouvrant la possibilité d'éventuelles dispenses de cours.

En revanche, ce délai excessif est symptomatique d'un manque de coordination entre services dépendants d'Administrations générales différentes au sein du Ministère.

En pointant ce déficit, le Médiateur contribue à la recherche, par l'Administration elle-même, de solutions structurelles permettant d'y remédier.

2. ANALYSE DU PARCOURS SCOLAIRE

L'examen du parcours scolaire est effectuée par des experts qui analysent les systèmes scolaires des différents pays sur base d'informations émanant du web, des autorités des pays... Un avis servira à l'émission d'une décision d'équivalence.

6. Arrêté royal du 20/07/1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats étrangers, article 1er b).

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Dans certains cas, l'analyse des systèmes éducatifs s'appuie sur des conclusions de rapport de commissions d'expertise, menées dans certains pays. Le rapport annuel 2008 du Médiateur reprenait l'exemple de l'expertise obsolète⁷ sur laquelle se basaient encore les experts il y a peu pour ce qui est des équivalences des diplômes obtenus en République démocratique du Congo. Aussi, pour pallier notamment à cela, fin de l'année 2013, la Fédération Wallonie-Bruxelles a tenu à mener une nouvelle mission en République démocratique du Congo. Le service inspection est parti en mission, mais aucune concertation ne semble avoir été effectuée au préalable avec les experts en charge de ces dossiers « équivalences ».

Nous le soulignons déjà dans le rapport 2012, seuls 3 experts assurent l'analyse du parcours scolaire. Or, 45 % des dossiers introduits auprès du Service des équivalences passent par ceux-ci. Un travail conséquent pour un nombre réduit d'agents spécialisés. Leur tâche est pourtant primordiale dans l'analyse d'un cursus scolaire effectué à l'étranger, comparé à celui réalisé ici en Fédération Wallonie-Bruxelles. Cependant, les experts étant peu nombreux par rapport au nombre des demandes, les délais s'en voient allongés, et les expertises peuvent ne pas être suffisantes. En effet, il n'est pas facile d'être toujours au fait de ce qui se passe ou se passait pour toutes les filières dans les autres pays.

3. DÉLAI DE TRAITEMENT

Bien entendu le motif du délai de traitement est toujours ciblé, l'usager se plaignant de rater des opportunités d'inscription ou de ne pouvoir confirmer cette dernière dans les délais impartis.

Durant les « rushs », le service reçoit énormément de demandes, vu le nombre d'employés chargés de recevoir les usagers, de réceptionner les dossiers, d'assurer le suivi des dossiers, il est impossible pour ce service de répondre directement.

Le problème du délai de traitement sera plus largement évoqué dans la partie fragilisation (point 2. inscriptions) enseignement supérieur) où un retard dans le traitement d'un dossier d'équivalence peut engendrer des conséquences majeures quant à la finançabilité d'un étudiant (cf. p. 72).

4. FRAIS ADMINISTRATIFS

Dans le précédent rapport, le Médiateur saluait la nouvelle initiative du Service des équivalences qui permettait, depuis le premier trimestre 2012, d'effectuer le règlement des frais administratifs par paiement en ligne.

Il faut néanmoins souligner que le Service des équivalences est le premier au sein de l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles à avoir permis le paiement en ligne. Il est à signaler que pour 2013, 12 000 paiements ont été effectués par ce biais. Cette nouvelle pratique a permis de diminuer de 34 % le nombre de courriers envoyés aux demandeurs pour compléter la preuve de paiement, mais a également permis qu'il y ait moins de refus de dossiers basés sur une preuve originale de paiement jointe sous une mauvaise forme requise.

7. Mission datant de 1998 actualisée par une note informative en 2004.

5. EQUIVALENCE DU PARAMÉDICAL

De nombreuses réclamations ou demandes d'informations arrivent au service du Médiateur et concernent les équivalences du secteur paramédical.

La plupart du temps, les réclamants ne comprennent pas la teneur de la décision et ne savent donc pas comment s'en servir. Plus interpellant, ce sont des directeurs de maison de repos, des responsables d'hôpitaux ou encore des directeurs d'établissements scolaires qui nous saisissent car ils ne savent pas s'ils peuvent accepter ou non la personne.

RECOMMANDATION FWB 2013-01

Equivalences des diplômes de l'enseignement secondaire - Secteur paramédical - Mentionner l'inscription auprès d'un établissement scolaire

Le Médiateur recommande de mentionner dans les décisions d'équivalence partielle du secteur paramédical que les stages, ainsi que les cours théoriques et pratiques, doivent être réalisés dans le cadre d'un cursus scolaire nécessitant une inscription auprès d'un établissement scolaire dispensant ladite formation.

DOSSIER 2013-3519

LA PORTÉE D'UNE ÉQUIVALENCE INCOMPRISSE PAR DES PROFESSIONNELS ET EMPLOYEURS DU SECTEUR PARAMÉDICAL

Madame C., de nationalité roumaine, travaille depuis huit mois pour une maison de repos située en Région bruxelloise. En vue de travailler, elle introduit une demande d'équivalence de son diplôme paramédical obtenu en Roumanie. L'avis émis ainsi que la décision d'équivalence de diplôme reçue précisent tous deux que Madame C. a obtenu une équivalence au brevet d'infirmière moyennant la réalisation de stages : 160 périodes en gériatrie et 80 périodes en soins à domicile.

Face à cette équivalence de diplôme, le Directeur de la maison de repos engage Madame C. pour un poste d'infirmière brevetée et lui fait réaliser des stages au sein de son propre établissement. Pour lui, son employée s'est mise en ordre car elle a enfin accompli lesdits stages.

Or, huit mois après son engagement, Madame C. pose sa candidature à une formation en soins à domicile. Mais lors de son inscription, on lui signale qu'elle ne peut y accéder car l'équivalence n'est pas suffisante. En effet, il faut être détenteur d'un diplôme d'infirmière brevetée et l'équivalence reçue n'est pas complète.

Le Directeur du home ne comprend pas car pour lui, elle a régularisé sa situation. Il décide donc d'interpeller le Service du Médiateur afin de savoir ce qu'il peut faire.

Malheureusement, le Médiateur lui explique que l'intéressée ne dispose en effet pas d'une équivalence au brevet infirmière et qu'elle ne pourra être détentrice de ce diplôme qu'une fois qu'elle aura accompli et réussi lesdits stages mais dans le cadre d'un cursus scolaire. Cela suppose une inscription auprès d'un établissement scolaire qui dispense la formation en question et qui relève de l'enseignement secondaire complémentaire. Et c'est à l'issue de cette formation que l'intéressée obtiendra, via l'école, le brevet d'infirmière.

Toute valorisation de l'expérience professionnelle ou les stages effectués en milieu hospitalier ou en maison de repos en dehors d'une scolarité ne peuvent être pris en considération.

Force est donc de constater que les Directeurs de maison de repos, les responsables hospitaliers et pire les Directeurs d'établissements scolaires ne comprennent toujours pas les termes repris dans une décision d'équivalence et leur portée. Le Médiateur estime qu'il serait temps d'y remédier.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Suivi des recommandations



Suivi de la recommandation 2004-13

Rapport 2005 - Rapport 2008 - Rapport 2009 - Rapport 2011 - Rapport 2012

Améliorer l'accessibilité et l'accueil du public, les délais de traitement des dossiers et le suivi de la demande

Concrétisée partiellement : de nombreux outils ont vu le jour. Toutefois, le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison du manque de stabilisation du personnel.



Suivi de la recommandation 2005-02

Rapport 2006

Assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier (art. 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971)

Concrétisée partiellement pour les demandeurs qui paient en ligne : depuis le 1^{er} trimestre 2012, il est possible de payer en ligne sur le site des équivalences et d'imprimer la preuve de cette transaction afin de la joindre à sa demande. L'exigence de la preuve originale de paiement est toutefois maintenue lorsque le paiement n'est pas effectué sur le site.



Suivi de la recommandation 2005-03

Rapport 2012

Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs

Au contraire, les frais d'équivalence ont augmenté en avril 2012.



Suivi de la recommandation 2006-03

Rapport 2011 - Rapport 2012

Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire



Suivi de la recommandation 2006-04

Reconnaître l'habilitation des autorités publiques étrangères à certifier conformes les documents en référence à la loi du pays d'origine

Cas encore rencontré en 2013.



Suivi de la recommandation 2009-01

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 2010-01

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

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

Cas encore rencontré en 2013.



Suivi de la recommandation 2010-02

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

Concrétisée partiellement : un suivi précis et régulier doit toujours être opéré dans l'actualisation des dossiers afin que l'outil en ligne soit réellement pertinent pour l'utilisateur.

Cette recommandation fait le lien avec la recommandation 2005/1 qui indiquait déjà en 2005 de poursuivre et d'améliorer la performance du site internet, permettant ainsi à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier.



Suivi de la recommandation 2010-03

Motiver plus précisément les décisions d'équivalences partielles, et utiliser un langage clair et accessible à tous.

Mentionner le cas échéant par quelle(s) voie(s) le demandeur pourra compléter son cursus et identifier une personne de contact

Cette recommandation, toujours d'actualité, vise principalement les équivalences émises dans le domaine paramédical.



Suivi de la recommandation 2011-16

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

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

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE



EQUIVALENCES
DIPLOMES

ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Bilan de l'exercice

Relativement peu de dossiers pour les équivalences de diplôme de l'enseignement supérieur ont été soumis au Médiateur (27 demandes). Bref, un léger accroissement par rapport à l'exercice précédent où 22 dossiers avaient été réceptionnés.

A titre d'exemple, relevons trois cas de révision de la décision après intervention du Médiateur, soit par voie de contestation de la motivation, soit sur présentation d'éléments nouveaux.

DOSSIER 2013-1514

DE LA RELATIVITÉ DE LA « FAIBLESSE » DES NOTES OBTENUES

L'un d'entre eux, portant sur un diplôme étranger de médecin, fit passer la décision d'une équivalence au grade générique de bachelier de transition (4 ans) à l'équivalence au grade générique de master (7 ans), doublée d'une équivalence au grade de médecin, conditionnée par la réussite de certains cours ou stages.

Ce changement, spectaculaire et infiniment plus favorable au demandeur (qui put ainsi éviter de recommencer des études - solution inenvisageable en pratique -, voire de quitter la Belgique), fut obtenu après recommandation par le Médiateur de réexaminer le dossier, au motif principal d'une mauvaise appréciation par l'instance d'avis et le service des équivalences des résultats du candidat aux épreuves académiques dans le pays d'origine⁸.

A cet égard, il y a lieu de remarquer qu'on ne peut transposer purement et simplement les notes obtenues d'un système d'enseignement à un autre, sans tenir compte des différences d'échelle de notation entre ces systèmes.

Ainsi, si en Fédération Wallonie-Bruxelles le seuil de réussite d'un cours s'élève à 12/20⁹, un résultat de 12/20 ne peut être qualifié de faible lorsqu'il a été obtenu dans un système étranger qui fixe le seuil de réussite à 10/20.

Le service du Médiateur mit également en exergue la mention obtenue par l'étudiant pour la thèse qu'il avait soutenue, mention la plus élevée dans le système académique d'origine.

Accessoirement, ce dossier fut l'occasion de recueillir auprès de l'Administration les chiffres suivant, portant sur les diplômes étrangers en sciences médicales, soumis à équivalence durant les cinq dernières années et que nous repreneons ici pour information (le nombre d'occurrences reste assez faible¹⁰) : il n'y a eu d'équivalence complète au grade de médecin que dans 2,5% des cas, d'équivalence conditionnée que dans 13,5% des cas. Il y a eu équivalence au grade générique de master dans 63,5% et équivalence au grade générique de bachelier dans 12,5% des cas. Dans 5% des cas, un refus de toute équivalence a été opposé au demandeur. Le solde représente les dossiers non complétés.

Ces chiffres mettent en perspective le caractère favorable de la nouvelle décision intervenue.

8. Les « résultats obtenus aux épreuves » figurent en effet parmi les critères sur lesquels la décision d'équivalence peut notamment se fonder (arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 28/08/1996 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes ou certificats d'études étrangers aux grades académiques, article 5).

9. Seuil d'application au moment de l'examen du dossier d'équivalence.

10. 145 décisions d'équivalence pour les sciences biomédicales, les sciences dentaires et les sciences médicales (dont 118 pour cette dernière branche).

DOSSIER 2013-2363

MEILLEUR ÉCLAIRAGE SUR LE CONTENU DE LA FORMATION

Dans un autre cas, le service du Médiateur a éclairé le demandeur sur les éléments les plus utiles à recueillir et à présenter à l'instance d'avis et au service des Equivalences afin qu'ils soient mieux éclairés sur le contenu de la formation. Prolongeant ce service de conseil et d'orientation, le Médiateur s'est chargé de présenter lui-même lesdits éléments, qui ont permis un réexamen et un avis plus favorable sur le parcours suivi à l'étranger.

Ceux-ci portaient principalement sur des cours dispensés en français, à considérer comme tels plutôt que, à l'instar de l'avis initial, comme des cours de français. Ils avaient, en effet, un contenu scientifique distinct, centré sur l'étude du contexte socio-politique européen et en particulier des régions de langue française, tant en Europe que dans le monde, touchant notamment à des thèmes tels que la gouvernance politique et économique ; la diversité des identités ; la mondialisation et l'Europe ; les relations frontalières européennes ; la guerre, sous le prisme de la culture et de l'héritage ; la perspective et la critique historique ; l'interdépendance entre économie et ordre politique, etc.).

Le résultat n'eut pas moins d'importance, pour le demandeur, que dans le premier cas exposé : l'Administration annula son refus de toute équivalence et rendit une équivalence de niveau des études sanctionnées en Fédération Wallonie-Bruxelles par le grade générique de bachelier de transition.

Rien de moins que la condition sine qua non pour le demandeur, porteur d'un diplôme très spécialisé dans la lutte contre la criminalité, d'être en mesure d'être intégré dans la fonction publique fédérale belge suivant son projet de carrière.

DOSSIER 2013-45

UNE RECONNAISSANCE ACADÉMIQUE AU MASTER EN ITALIE POSANT DES DIFFICULTÉS

Monsieur X. avait obtenu une décision d'équivalence en date du 11 octobre 2010 : le diplôme d'Alto (sur 5 années d'études) délivré le 1er juillet 1992 par le Conservatoire de Musique C. en Italie, et le diplôme de Violon (sur 5 années d'études) délivré le 17 octobre 1994 par le Conservatoire de Musique de A. en Italie étaient équivalents aux grades de Bachelier en musique, section formation instrumentale, option cordes, spécialité Alto (3 années d'études) et de Bachelier en musique, section formation instrumentale, option cordes, spécialité Violon (3 années d'études) tels que conférés dans l'enseignement supérieur artistique de plein exercice et de type long en Fédération Wallonie-Bruxelles.

N'étant pas d'accord avec la décision émise, Monsieur X. avait sollicité, sur base d'un nouvel élément, un réexamen de ladite décision. Une nouvelle analyse par le service d'inspection de l'Enseignement supérieur artistique n'avait toutefois pas permis à Monsieur X. d'obtenir l'équivalence souhaitée. Le service d'Inspection estimant que le parcours de Monsieur X. ne pouvait être équivalent au titre de Master tel que délivré dans l'enseignement supérieur artistique en Fédération Wallonie-Bruxelles, ce dernier estimant que la nouvelle loi italienne (numéro 228 du 24 décembre 2012, article 1, paragraphe 107), qui considère que les études telles qu'accomplies sont désormais classifiées comme étant de 2ème cycle (Master-level / 2nd cycle university degree according to the Bologna Process/Level 7 according to the european qualifications Framework), n'a aucune incidence sur le contenu de la décision remise par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Médiateur avait attiré l'attention de l'Administration sur le fait que l'intéressé, depuis 2012, muni du diplôme d'agrégation pédagogique à l'Institut Magistrale (en Italie) et du diplôme du Conservatoire de Musique, pouvait enseigner en Italie sous le grade de master.

N'ayant pas gardé de copie du programme qu'il a suivi lors de ses études et pour lesquelles il a été diplômé en 1992, il avait précédemment fourni à l'Administration le programme avec la grille horaire (2009-2010) du Conservatoire de P. en Italie, seul document qu'il avait pu obtenir pour répondre à la demande de l'Administration. Ce programme n'ayant pas changé entre 1992 et 2011, et étant commun à tous les Conservatoires d'Italie, le Médiateur estime que ce programme peut être pris en compte pour une nouvelle expertise du dossier.

Sur les conseils de l'Administration, le Médiateur a invité Monsieur X. à s'adresser au Ministère de l'Instruction en Italie qui l'a renvoyé vers les Conservatoires de Musique, et ce afin d'obtenir une attestation précisant que le programme de Musique (option violon) qu'il a suivi à l'époque, était et est un programme commun à tous les Conservatoires d'Italie et qu'il n'a pas été modifié dans le temps. L'attestation obtenue le 25/9/2013 du Conservatoire de Musique de A. (Italie) a été transmise à l'Administration pour une nouvelle expertise. Cette dernière a exigé que le document soit traduit. C'est un nouvel expert qui a été mandaté pour reprendre ce dossier. Le Médiateur estimant qu'une seule pièce devait faire l'objet d'une expertise a interpellé l'Administration pour avoir des nouvelles. Cette dernière a répondu que le nouvel expert disposait de 4 mois pour remettre un avis. Qui plus est, elle a attiré l'attention sur le fait que le nouvel expert devait prendre connaissance du dossier. Plus de trois mois se sont écoulés sans que le réclamant et le Médiateur n'aient de nouvelles. Estimant que le délai de traitement de ce dossier avait été plus que long, le Médiateur a saisi à nouveau le service concerné.

A l'heure actuelle, l'Administration a confirmé que l'expert avait rédigé son avis un mois et demi plus tôt mais que celui-ci n'était pas arrivé au service. L'Administration a promis que la décision serait rapidement rédigée. Finalement, la dernière expertise a démontré que la pièce supplémentaire permettait d'octroyer une décision d'équivalence au titre de Master à l'intéressé. Une décision en ce sens a donc été transmise à ce dernier.

Toutefois, il est à noter que cette longue procédure a contribué à fragiliser l'intéressé dans son parcours professionnel. Celui-ci a obtenu à plusieurs reprises un poste où il pouvait enseigner avec le grade de Master. Malheureusement, la reconnaissance académique de Master ne lui ayant pas encore été accordée malgré les nombreux documents fournis pour justifier du niveau d'études faites en Italie, Monsieur X. a perdu les différents postes. Qui plus est, toutes ses démarches pour obtenir lesdits documents lui ont occasionné des frais (transports vers l'Italie, certification conforme, traductions...) non négligeables.



ALLOCATIONS D'ETUDES

Bilan de l'exercice

19 dossiers ont été déposés durant l'exercice 2013 auprès du Service du Médiateur, chiffre qui peut paraître dérisoire au regard des 148 334 dossiers traités par l'Administration lors de l'année scolaire/académique 2012-2013. Néanmoins, le chiffre de 19 dossiers ne tient pas compte des appels téléphoniques qui n'ont pas donné lieu à une ouverture de dossier. Par ailleurs, le Médiateur n'est toujours pas mentionné sur le site des Allocations et Prêts d'Etudes ni même sur les courriers de l'Administration à destination du public, malgré de nombreuses demandes en ce sens et l'article de l'accord de coopération qui l'impose aux autorités administratives de la Wallonie et aux services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les difficultés rencontrées par les usagers restent identiques aux années précédentes :

- l'accessibilité de certains bureaux ;
- le délai de traitement des demandes ;
- les demandes de remboursement ;
- les refus d'octroi d'allocations ;
- les contestations des montants octroyés.

Informatisation du système des allocations d'études

A l'occasion du précédent rapport, le Médiateur évoquait l'informatisation du Service des Prêts et Allocations d'Etudes dont le but est de traiter les demandes dans des meilleurs délais, tout en facilitant la tâche des agents traitants mais également les démarches de l'utilisateur.

Pour rappel, la plateforme électronique a vu le jour le 1^{er} juillet 2012 dans une version intermédiaire dans la mesure où seuls les étudiants bénéficiant déjà d'une allocation d'études supérieures ont pu renouveler leur demande lors de l'année académique 2012/2013 via le site internet des Prêts et Allocations d'Etudes.

Depuis octobre 2013, l'ensemble des demandes peut être introduit de manière électronique qu'il s'agisse de l'enseignement secondaire ou supérieur, pour une 1^{ère} demande ou un renouvellement, tout en maintenant la possibilité d'une introduction par courrier postal pour les personnes qui n'ont pas accès à ce mode de communication.

Par ailleurs, l'Administration a informé le Médiateur de l'obtention automatisée des avertissements-extraits de rôle ainsi que des compositions de ménage, ce qui constitue une grande avancée que le Médiateur salue. Ceci simplifie les démarches de l'utilisateur et devrait permettre de traiter les demandes plus rapidement.

Réforme des textes

L'année dernière, le Médiateur faisait le point sur l'état d'avancement de la réforme des textes, un projet d'arrêté du Gouvernement ayant été déposé en décembre 2012 par le Ministre de l'Enseignement supérieur.

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 juin 2013, modifiant la réglementation en matière d'allocations d'études, a été publié au Moniteur belge le 14 juin 2013. Il modifie plusieurs dispositions 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.

Ainsi, cet arrêté clarifie les règles en matière de revenu cadastral et le candidat à l'allocation (ou le titulaire des revenus pris en considération) qui est propriétaire d'un bien immobilier qu'il donne en location à une personne qui l'affecte à l'exercice de sa profession n'est plus exclu d'office du droit à l'allocation .

L'étudiant n'a toutefois pas droit à une allocation d'études si le titulaire des revenus pris en considération est propriétaire de biens immobiliers (autres que ceux occupés comme habitation personnelle) dont les revenus cadastraux sont supérieurs à 911,86 €.

Par ailleurs, les étudiants externes de l'enseignement supérieur qui habitent à plus de 20 km de leur établissement bénéficient d'une allocation complémentaire de 100 €, majorée de 40 € s'ils disposent de la preuve d'un abonnement SNCB. Enfin, les étudiants bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale du CPAS et les cas de cohabitation légale sont pris en compte dans le dispositif des allocations d'études.

DOSSIER 2013-3391

MEILLEURE INFORMATION SUR LES DÉLAIS DE RÉVISION D'UNE ALLOCATION PROVISOIRE ET FORFÉTAIRE

Mademoiselle B. et son frère introduisent chacun une demande d'allocation d'études supérieures lors de l'année académique 2009/2010. En raison de la modification de leur situation familiale, leurs parents étant séparés de fait depuis un an au moins, ils se voient attribuer une allocation provisoire et forfaitaire en novembre 2010. Lors de cette notification, ils sont avertis que leur allocation est sujette à révision dès que le Service des allocations et prêts d'études sera en possession des revenus de l'année devant servir de référence, qui est fixée dans leur cas à celle des revenus de l'année 2010 - exercice d'imposition 2011 - établis par l'Administration des contributions directes. Cette vérification pourra déboucher soit sur un complément d'allocation, soit sur la récupération partielle ou totale de cette allocation. Pour l'année académique suivante, ils introduisent une nouvelle demande d'allocation d'études et une allocation provisoire leur est également accordée pour les mêmes motifs. Dans les deux courriers reçus, il est précisé que le montant sera revu au plus tard le 31 décembre 2012. Mademoiselle B et son frère décident dès lors de mettre cet argent de côté jusqu'à cette date au cas où un remboursement leur serait demandé. Le 22 novembre 2013, l'Administration leur notifie la révision de leur dossier pour les années académiques 2009/2010 et 2010/2011 et un remboursement partiel de l'allocation provisoire leur est demandé. Mademoiselle B. se tourne alors vers le Médiateur afin de l'interroger sur le bien-fondé de la décision prise, celle-ci considérant que ces sommes ne peuvent plus leur être réclamées dans la mesure où la date du 31 décembre 2012 est dépassée.

A la lecture des pièces transmises, le Médiateur confirme le bien-fondé de ces décisions malgré le non-respect du délai. En effet, il s'agit d'un délai d'ordre, autrement dit d'un délai indicatif dont le non-respect n'est assorti d'aucune sanction et n'a pas d'effet sur la validité de la décision prise par l'Administration. Par ailleurs, l'article 3 du décret réglant, pour la Communauté française, les allocations d'études, coordonné le 7 novembre 1983, stipule que « les allocations sont définitivement acquises aux bénéficiaires si le remboursement n'en est pas exigé dans les cinq ans à compter du 1^{er} janvier de l'exercice budgétaire sur lequel la dépense est imputée ».

Mademoiselle B., qui travaille, peut rembourser la somme réclamée sans difficulté, ce qui n'est toutefois pas le cas de son frère qui, lui, est toujours étudiant. Ce dernier peut néanmoins solliciter un échelonnement de paiement. Quoiqu'il en soit, le non-respect de ce délai a engendré une confusion dans le chef de l'usager et a contribué à le fragiliser, usager qui s'était basé sur les informations données par l'Administration et était persuadé que ces sommes lui étaient définitivement acquises à défaut de révision par l'Administration au 31 décembre 2012.

Le principe de confiance légitime en vertu duquel l'usager doit pouvoir se fier à une ligne de conduite de l'Administration a dès lors été mis à mal dans la mesure où cette dernière a fourni au préalable à l'intéressée une assurance précise susceptible de faire naître dans son chef des espérances fondées et qu'elle ne s'y est pas conformée.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

ALLOCATIONS D'ETUDES

RECOMMANDATION FWB 2013-02

Allocations d'études - Informer correctement l'utilisateur des délais de révision de son dossier

Le Médiateur recommande de modifier la formulation reprise dans les courriers envoyés lors de la notification de l'octroi d'une allocation provisoire et forfaitaire. Une piste de solution serait de supprimer ce délai et d'indiquer que les allocations sont définitivement acquises aux bénéficiaires si le remboursement n'en est pas exigé dans les cinq ans à compter du 1^{er} janvier de l'exercice budgétaire sur lequel la dépense est imputée conformément à l'article 3 du décret réglant, pour la Communauté française, les allocations d'études, coordonné le 7 novembre 1983. Une telle modification permettrait à l'utilisateur de connaître dès le départ le délai endéans lequel l'allocation lui est définitivement acquise.

DOSSIER 2013-719

UN REFUS D'ALLOCATION DÉRAISONNABLE

Mademoiselle I. habite en Province du Luxembourg. Etant frontalière, elle suit des études supérieures au Luxembourg. En octobre 2011, elle introduit malgré tout une demande d'allocations d'études supérieures. Un complément d'informations lui est demandé par le bureau régional compétent mais elle ne peut y répondre qu'en octobre 2012, l'année académique étant découpée en semestres au Luxembourg et les attestations de fréquentation scolaire ne pouvant lui être fournies avant cette date. Mademoiselle I. n'ayant plus de nouvelle de l'Administration depuis ce complément et n'arrivant pas à joindre l'agent en charge de son dossier, elle se tourne vers le Médiateur. Son courrier a bien été réceptionné mais les demandes d'allocations d'études pour l'année académique 2012-2013 sont traitées en priorité. Quelques jours plus tard, elle apprend que sa demande est refusée. En effet, en cas de poursuite des études supérieures à l'étranger mais de domicile en Belgique, une allocation d'études peut être octroyée à condition de remplir deux conditions pédagogiques supplémentaires par rapport aux autres demandeurs étudiant en Fédération Wallonie-Bruxelles.

En effet, il faut que ces études n'existent pas en Fédération Wallonie-Bruxelles¹¹ et que la langue d'enseignement soit le français. Mademoiselle I. ne remplit pas la 1^{ère} condition dans la mesure où les études qu'elle suit existent bien en Belgique. Néanmoins, ces études ne sont organisées qu'en Province du Brabant wallon et cela lui demande plusieurs heures de trajet chaque jour, alors que l'établissement dans lequel elle est inscrite au Luxembourg se situe à quelques kilomètres du domicile parental. Elle n'a par ailleurs pas de ressources financières suffisantes pour prendre un kot, sa mère est à la recherche d'un emploi et l'élève seule.

La décision de refus de l'Administration est bien conforme à la réglementation en vigueur mais le Médiateur lui conseille de contester cette décision en exerçant les recours mis à sa disposition, le recours auprès du bureau régional étant une condition de recevabilité de sa demande auprès du Médiateur. Même s'il est fort probable que le bureau régional confirme sa décision, le Conseil d'Appel des Allocations d'études, qui est une juridiction administrative, dispose quant à lui d'un plus grand pouvoir d'appréciation qui lui permet de prendre en compte des situations particulières. Mademoiselle I. décide finalement de mettre en œuvre ces recours et vient d'apprendre que le refus avait été confirmé par le bureau régional. Elle a alors introduit un recours auprès du Conseil d'appel et le Médiateur a interpellé le Ministre compétent. Ce dossier est toujours en cours au moment de la rédaction de ce rapport mais il suscite quelques réflexions. En effet, Mademoiselle I. devrait, pour pouvoir bénéficier de cette allocation, faire plus de 250 km par jour ou devenir interne, ce dernier cas engendrant des frais supplémentaires de location alors qu'une université située à 30 km de chez elle dispense cet enseignement. Des aménagements raisonnables devraient pouvoir exister dans des cas frontaliers tels que celui-ci.

RECOMMANDATION FWB 2013-03

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

Le Médiateur recommande 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.

11. Conformément à l'article 1er, B de l'arrêté royal du 17 mai 1977, étendant le bénéfice de la Loi du 19 juillet 1971, relative à l'octroi d'allocation et de prêts d'études, aux élèves et étudiants poursuivant leurs études à l'étranger.

Suivi des recommandations



Suivi de la recommandation 2005-08

Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activités

Dans un souci d'égalité des usagers, le Médiateur réitère sa recommandation de 2005 visant à modifier l'article 8 de l'arrêté du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études, ainsi que les critères servant à déterminer leurs montants, de manière à aligner les dispositions relatives à la perte de l'emploi principal ou de la cessation d'activités sur celles relatives aux situations de décès, divorce ou séparation de fait.



Suivi de la recommandation 2005-09

Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court

Le Médiateur maintient sa recommandation ayant pour but de modifier l'article 6 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures et les conditions de leur octroi, de manière à ouvrir le droit aux allocations d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études de type court, même lorsque ceux-ci ont été inscrits plus de deux années dans l'enseignement universitaire ou supérieur de type long (suppression de la limitation à deux ans au plus).



Suivi de la recommandation 2006-09

Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire

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



Suivi de la recommandation 2007-03

Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du Médiateur

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

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

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

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

Pour toutes ces raisons, Le Service du Médiateur renouvelle cette recommandation au Parlement de modifier l'article 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études en Communauté française pour permettre une suspension du délai de 30 jours imparti pour saisir le Conseil d'Appel en cas de saisine du Médiateur.



Suivi de la recommandation 2008-03

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

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.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

ALLOCATIONS D'ETUDES



Suivi de la recommandation 2010-05

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

Suite à l'expérience pilote mise en place par l'AGPE dans le cadre de son plan opérationnel, deux personnes ont été désignées au call center du bureau de Bruxelles-Brabant depuis septembre 2011 et ont pour unique mission de répondre aux appels téléphoniques. En période de rush, le call center ne peut satisfaire tous les appels de Bruxelles et les agents traitants doivent encore prendre de nombreux appels.

Cette expérience n'a hélas pas été étendue aux autres bureaux les plus sollicités tels que ceux du Hainaut et de Liège.

Même si le rythme des liquidations des allocations d'études est plus rapide que lors de l'année académique 2011/2012, un renfort du personnel serait le bienvenu.



Suivi de la recommandation 2010-06

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

Afin de renseigner l'utilisateur de manière optimale et lui permettre de s'adresser au Médiateur non seulement en cas de contestation mais également lorsque le dossier tarde à être instruit ou même en cas d'inaccessibilité, le Médiateur réitère sa recommandation visant à mentionner son existence et ses coordonnées sur tous les supports destinés au public, en ce compris internet.



Suivi de la recommandation 2010-07

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

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 juin 2013 modifiant la réglementation en matière d'allocations d'études dont il a été question plus haut 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. Toutefois, plusieurs cas restent dénués de base législative tels que ceux des concubins, des familles recomposées...



RELATIONS SCOLAIRES

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Relations scolaires

Pour rappel, l'expression « relations scolaires » est utilisée par le Médiateur pour désigner les relations d'un usager avec un établissement d'enseignement (quel qu'en soit le niveau : fondamental, secondaire ou supérieur) plutôt qu'avec l'Administration.

Pour rappel également, les établissements de l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles¹² sont en effet, pour le Médiateur, assimilés à autant de services administratifs de la Fédération¹³. Ce n'est en revanche pas le cas des établissements d'enseignement des autres réseaux. Or, nos statistiques indiquent que sur 182 demandes de médiation entrant dans la catégorie des relations scolaires, seul un tiers (60) concerne les établissements de la FWB. Pour les autres (122), le Médiateur a dû se déclarer non compétent, non sans avoir tenté d'aider le demandeur autant que faire se peut (infos, orientations, conseils...).

Dans la partie traitant ci-après de la fragilisation de l'utilisateur, une recommandation générale est d'ailleurs formulée au sujet de ce champ de compétence limité qui, en l'état, interdit au Médiateur de donner suite par voie de médiation à une proportion si importante de demandes.

Pour cette partie consacrée aux relations scolaires, seront évoquées les thématiques habituellement abordées : inscriptions, conditions d'admission, coût des études (minerval et autres frais d'inscription, financement), recours, mobilité étudiante, et - vus sous l'angle de la fragilisation -, sanctions et exclusions, calendrier d'inscription aux jurys, application du décret inscription.

Suivront les commentaires relatifs aux recommandations précédemment formulées et retenues comme encore pertinentes et actuelles.

Il sera ensuite fait brièvement mention de la rédaction d'un guide de l'enseignement à l'élaboration duquel le Médiateur a participé.

Enfin, notons que si une place particulière est réservée au thème de la fragilisation de l'utilisateur (en l'occurrence l'élève ou l'étudiant, voire leurs parents), la plupart des situations évoquées ci-après participe en fait peu ou prou d'une telle fragilisation.

Bilan de l'exercice

1. Les inscriptions

a) Dans l'enseignement fondamental

Les inscriptions dans l'enseignement fondamental, et plus particulièrement dans l'enseignement maternel, ont été au devant de l'actualité il y a plusieurs mois. Mais depuis plusieurs années déjà, des parents saisissent le Médiateur de difficultés à ce sujet. Comme déjà indiqué dans nos précédents rapports, les problèmes sont particulièrement aigus en Région bruxelloise, notamment en raison de l'évolution démographique qu'elle connaît.

12. Ce réseau est désormais appelé Wallonie-Bruxelles Enseignement.

13. 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 décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011, article 3, al. 2.

Ils commencent toutefois à se multiplier en Brabant wallon également. Toutes les classes de l'école maternelle (y compris les classes d'accueil) sont touchées, et plusieurs parents ont à nouveau saisi le Médiateur.

Lorsqu'un chef d'établissement ne peut procéder à l'inscription d'un enfant dans son établissement, il doit impérativement remettre à son représentant légal une attestation de demande d'inscription dont le modèle est fixé par le Gouvernement (cf. décret « Missions » du 24 juillet 1997). Cette attestation reprend les motifs de refus d'inscription et l'indication des services où les parents d'élèves peuvent s'adresser pour obtenir une assistance pour une inscription dans un autre établissement subventionné ou organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le cas évoqué ci-dessous, loin d'être unique ou isolé, démontre que l'obligation décréte n'a pas été totalement respectée et que l'impossibilité d'inscription de l'enfant a entraîné des conséquences sociales malheureuses.

DOSSIER 2013-3182

MAMAN NE PARLE PAS FRANÇAIS, AUCUNE PLACE N'EST DISPONIBLE, ET AUCUN DOCUMENT NE NOUS A ÉTÉ REMIS ...

Le petit F., d'origine roumaine, arrive en Belgique il y a un an et demi, accompagné de sa maman et de sa soeur. Cette dernière, alors âgée de 9 ans, est scolarisée en 3^{ème} primaire dans un Athénée royal en Région bruxelloise. A cette époque, la maman sollicite une inscription en 2^{ème} maternelle pour son fils, mais le préfet lui signale qu'aucune place n'est disponible. Aucun document à ce sujet n'est pourtant remis à la maman qui, tout comme son fils, ne parle pas le français. La communication est donc difficile. C'est d'ailleurs un mandataire qui finit par saisir le Médiateur.

D'après ce mandataire, le préfet aurait expliqué à la maman que l'enfant obtiendrait une place en 3^{ème} maternelle pour l'année scolaire suivante (2013-2014). Or à la rentrée, aucune place n'est disponible. Le Médiateur demande à l'Administration de vérifier si l'école a respecté le décret. Il apparaît que l'établissement a bien signalé à l'Administration que toutes ses classes étaient complètes et qu'il disposerait d'une copie de l'attestation remise à la maman. Cette dernière maintient pourtant n'avoir reçu aucun document de l'école.

Dans les faits, le petit F. n'a pas quitté sa maman et n'est familiarisé ni à l'environnement scolaire, ni même à un environnement francophone. La maman souhaite que son fils, très craintif, soit scolarisé avec sa soeur afin de faciliter son intégration. Elle a tout de même cherché un autre établissement, mais en vain.

Vu le manque de places actuellement disponibles en Région bruxelloise, on imagine les difficultés auxquelles cette maman est confrontée. A l'heure qu'il est, F. n'est toujours pas en 3^{ème} maternelle, ne parle pas français, n'est pas socialisé. Il doit pourtant entrer en 1^{ère} primaire l'année prochaine.

D'après le mandataire, le préfet, comme précédemment, a indiqué à la maman de F. qu'une place serait disponible pour lui en première primaire. Par précaution, la maman cherche néanmoins une place en 1^{ère} primaire dans d'autres établissements, mais toutes les réponses sont négatives. La plupart des écoles accueilleront en effet en 1^{ère} primaire leurs propres élèves de 3^{ème} maternelle.

C'est finalement la situation de la famille qui paraît préoccupante : son fils n'étant accueilli dans aucune structure, la maman a toutes les peines à s'intégrer elle-même, étant notamment empêchée de poursuivre les cours de français qui lui permettraient de trouver plus facilement un emploi.

Le Médiateur a sollicité tant l'Administration que le préfet pour que la place promise à F. en 1^{ère} primaire lui soit effectivement accessible dans l'implantation fréquentée par sa soeur.

Régulièrement confronté à ce type de difficulté, le Médiateur avait suggéré qu'une sanction puisse être prise à l'encontre des établissements qui ne respecteraient pas la procédure décréte¹⁴.

14. Rec. 2010/8 (Rapport 2010, p. 85, développement pp. 45 et 46)

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Relations scolaires

Ces infractions entravent en effet la bonne Administration : les services de l'AGERS ne peuvent informer les parents des places encore disponibles, ce qui complique considérablement son propre travail, celui des écoles et, bien sûr, la situation des enfants et de leur famille.

b) Dans l'enseignement secondaire

En secondaire, les cas de non-délivrance d'attestation de demande d'inscription sont similaires, sinon en nombre de cas présentés au Médiateur, du moins par leur nature. Ce type de cas ayant été largement abordé précédemment, on ne l'évoquera pas ici.

On reprendra en revanche un cas d'inscription difficile touchant aux conditions d'admission. A strictement parler, il ne devrait pas prendre place dans cette partie réservée aux relations scolaires : c'est en effet auprès de l'Administration elle-même que nous sommes allés en médiation. Néanmoins, c'est bien un problème d'inscription et, à défaut d'une place plus idoine, nous le présentons ici pour illustrer une médiation réussie et une excellente collaboration avec les services de l'AGERS.

Accessoirement, il indique la fragilisation de l'administré lorsque les normes se complexifient, notamment en raison des liens indirects qu'elles peuvent avoir avec les normes d'autres niveaux de pouvoir dans notre Etat fédéral.

DOSSIER 2013-1156

UN ASSISTANT PHARMACEUTICO-TECHNIQUE PEUT EN CACHER UN AUTRE

Après une expérience de plusieurs années en qualité d'institutrice, Mme L. a souhaité réorienter sa carrière vers l'assistance pharmaceutique. Elle a donc suivi des études de promotion sociale au terme desquelles elle a obtenu (avec grande distinction) le certificat de qualification « d'assistante pharmaceutico-technique ». Ce diplôme lui permet de travailler tant en pharmacie qu'en officine hospitalière, et c'est dans ce dernier environnement professionnel que Mme L. exerce.

En voie de modification, les règles d'accès à la profession (de compétence fédérale) requerront cependant d'avoir accompli une spécialisation pour travailler en officine hospitalière. Or cette spécialisation n'existe pas dans l'enseignement de promotion sociale mais uniquement dans l'enseignement de plein exercice. Mme L. s'inscrit donc en 7^{ème} année de perfectionnement et de spécialisation (un « complément en officine hospitalière » au troisième degré technique de qualification « d'assistant pharmaceutico-technique »).

Au début du mois d'octobre, son inscription est remise en cause en dépit du soutien de la direction de son école: le certificat d' « assistant pharmaceutico-technique » qu'elle a obtenu en promotion sociale est spécifique à cette forme d'enseignement secondaire supérieur, et ne se confond pas avec le « même » certificat (plus exactement le certificat d'intitulé identique) obtenu dans l'enseignement de plein exercice. Son certificat ne lui donne donc pas accès à la spécialisation pourtant devenue obligatoire pour faire le métier qu'elle exerce depuis plusieurs années !

Mme L., diplômée de l'enseignement supérieur, proche de la quarantaine et mère de famille, n'a pas d'autre alternative que de refaire dans l'enseignement de plein exercice une 5^{ème} et une 6^{ème} année de qualification afin d'accéder à la spécialisation entamée (d'ailleurs et sans surprise, avec beaucoup de succès).

Devant l'absurdité de la situation, le Médiateur intervient auprès de l'AGERS afin qu'une solution soit trouvée. Après une première analyse, il semble qu'aucune disposition juridique ne le permette. Cependant, sensible aux arguments avancés et à la situation de l'étudiante, l'Administration, sur avis de l'Inspection de l'Enseignement secondaire, recourra à l'application du droit positif¹⁵ par analogie : une dérogation ministérielle permettra de valider le complément d'études entrepris par Mme L.

15. En l'occurrence, l'article 56 bis § 6 de l'arrêté royal du 29/06/1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire : « Le Ministre ou son délégué peut autoriser l'accès, pour des cas individuels et après avoir pris l'avis du service général de l'inspection, à une option de base groupée de la 7^{ème} année organisée au troisième degré de l'enseignement technique ou professionnel à un élève porteur soit d'un certificat de qualification, soit d'une attestation de compétences complémentaires délivré(e) à l'issue de cette même année dans une autre option de base groupée. »

Le Médiateur salue l'esprit de collaboration ayant présidé à la résolution de cette situation exceptionnelle, qui aurait pu être bloquée par une application littérale du droit et contraindre Mme L. à réorienter à nouveau sa carrière.

c) Dans l'enseignement supérieur

A ce niveau d'enseignement non plus, les cas ne sont pas rares où le refus d'inscription n'est pas signifié (et donc, motivé) à l'étudiant, conformément à la législation en vigueur. Comme pour le secondaire, semblables situations ont déjà été décrites précédemment.

Un cas d'espèce est relevé ci-après, qui comporte cet aspect, lequel n'est cependant pas sa principale caractéristique justifiant qu'il soit rapporté : comme dans le cas illustré pour les inscriptions dans le secondaire, c'est ici davantage le contenu de la norme qui pose problème. Au point que le Médiateur formule une recommandation que l'on trouvera après l'exposé du cas.

DOSSIER 2013-2889

RÉORIENTATION CONTRAINTE POUR NON-CONCORDANCE DE DATES, À UN JOUR PRÈS, ENTRE TEXTES LÉGAUX

Le « piège normatif » dans lequel Monsieur B. est tombé nous paraît singulièrement pernicieux.

Non-résident en Belgique, l'étudiant s'est inscrit en 1^{ère} année de bachelier en médecine vétérinaire. Il est favorablement tiré au sort pour ces études contingentées. Lorsque, conformément à la procédure, il souhaite confirmer son inscription, celle-ci n'est cependant pas retenue car il ne peut produire la dépêche d'équivalence au CESS de son diplôme étranger. Et pour cause : il ne l'a pas encore reçue du service des Equivalences, dont il peut en revanche produire l'accusé de réception de son dossier, daté du 15 juillet (soit le dernier jour utile d'introduction).

Rien n'y fait : le décret « non-résident »¹⁶ prévoit pour sa part que l'étudiant doit apporter la preuve qu'il a introduit sa demande d'équivalence avant le 15 juillet. Et la circulaire d'application de ce texte¹⁷ de préciser : « tous les dossiers de demande d'équivalence de diplômes d'enseignement secondaire, introduits le 15 juillet ou après le 15 juillet, ne seront pas pris en considération pour l'application du décret du 16 juin 2006 ».

C'est ce problème de dates que nous souhaitons relever ici, ainsi que nous l'avions déjà fait dans un précédent rapport¹⁸.

Avant d'y venir, notons au passage que le refus de permettre à l'étudiant de confirmer sa demande d'inscription l'a privé d'un recours (sans qu'il soit ici question d'évaluer les chances de succès de ce recours) : exprimé par le service des inscriptions et non notifié par écrit, le refus n'identifiait ni sa motivation précise, ni la voie de recours prévue. L'étudiant a certes introduit un « recours » auprès du service des inscriptions, auteur du refus verbal, mais pas auprès de l'instance ad hoc, ni dans le délai utile.

Reste que le problème essentiel est bien celui de la date du 15 juillet : techniquement, elle est le dernier jour dans le délai utile pour déposer sa demande d'équivalence (arrêté royal du 20/07/1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats étrangers¹⁹), mais elle est le premier jour hors délai pour l'étudiant soumis au décret « non-résidents » qui doit faire preuve du dépôt de cette même demande

16. du service général de l'inspection, à une option de base groupée de la 7^{ème} année organisée au troisième degré de l'enseignement technique ou professionnel à un élève porteur soit d'un certificat de qualification, soit d'une attestation de compétences complémentaires délivré(e) à l'issue de cette même année dans une autre option de base groupée. »

17. Décret du 16/06/2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur.

18. Circulaire n°4447 du 10/06/2013, p.18.

19. Rapport 2009 du Médiateur de la Communauté française, pp. 65 et 66, et recommandation 2009/2 préconisant l'harmonisation des dates.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Relations scolaires

d'équivalence (décret du 16/06/2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur²⁰).

En d'autres termes, la demande d'équivalence déposée le 15 juillet sera jugée, suivant le texte considéré, valable ou non valable (tardive).

Remarquons à cet égard :

- qu'aucune information n'est publiée ni sur le site du service des Equivalences²¹, ni sur la circulaire relative aux équivalences²² à propos du 14 juillet : seule la date limite du 15 juillet y est mentionnée (outre les quelques cas de dérogations possibles après le 15 juillet).
- que pour l'étudiant, la conséquence est évidemment fort lourde : en l'espèce, Monsieur B. a dû se réorienter vers les études en sciences biomédicales (non soumises au décret « non-résidents », où il est inscrit régulièrement, ayant effectivement obtenu son équivalence au CESS), bien qu'il soit toujours désireux d'accomplir des études de médecine vétérinaire.
- qu'entre les étudiants qui ont introduit leur équivalence le 15 juillet, ce dispositif du décret « non-résidents » instaure en pratique une discrimination sur base d'une donnée totalement indépendante de leur volonté. En effet, parmi cette catégorie d'étudiants, ceux qui auront reçu leur dépêche d'équivalence avant le jour ultime d'inscription fixé pour les non-résidents (en 2013, c'était le 30 août) pourront joindre la dépêche à leur dossier d'inscription, qui sera dès lors considéré comme complet (sans aucun égard à la date de dépôt du 15 juillet) s'ils sont favorablement tirés au sort. Ils seront donc inscrits. En revanche, parmi cette même catégorie d'étudiants, ceux qui n'auront pas reçu leur dépêche d'équivalence avant le jour ultime d'inscription (circonstance sur laquelle ils n'ont aucune prise) n'auront pas de dossier complet et seront dès lors refusés. En définitive, les étudiants seront donc tributaires de la célérité du service des Equivalences, voire... de la poste !
- qu'outre la question factuelle de réception de la dépêche d'équivalence, la question juridique en jeu concerne le caractère tardif ou non tardif du dépôt de la demande d'équivalence²³. Qu'en toute logique c'est donc la norme juridique réglant cette question qui devrait être appliquée, soit l'arrêté royal du 20/07/1971 et non le décret « non-résidents ». Le caractère lisible et prédictible des décisions administratives y gagnerait assurément.

Pour ces différentes raisons, et singulièrement au motif de l'introduction d'une discrimination factuelle par le décret du 16/06/2006, telle que cette discrimination vient d'être décrite, le Médiateur recommande de modifier ce texte, et de ne pas y déroger à la date limite - mais comprise dans le délai ! - du 15 juillet fixée par l'arrêté royal du 20/07/1971.

Une limite de temps est cependant concevable et même nécessaire en l'état du droit applicable : comme l'ins-

20. Art. 5, 1er alinéa : « Toute demande d'équivalence de titre de fin d'études secondaires introduite en vue d'entamer ou de poursuivre des études dans l'enseignement supérieur de plein exercice de type court, de type long ou universitaire doit l'être entre le 15 novembre et le 15 juillet de l'année académique qui précède celle de l'inscription ».

21. Art. 5, al. 2 : « [...] est assimilé à l'étudiant qui apporte la preuve qu'il remplit toutes les conditions d'admission, l'étudiant qui prouve qu'il a introduit avant le 15 juillet précédant l'année académique une demande d'équivalence de titre de fin d'études secondaires ».

www.equivalences.fwb.be

22. La dernière circulaire d'application est la circulaire n° 4741 du 18/02/2014 (année académique 2014-2015).

23. Quoique qualifiée ici de juridique (puisque des dates différentes sont visées dans les deux normes examinées), cette question peut également revêtir un caractère factuel : le cachet de date de réception de la demande peut indiquer la 15 juillet (indication de son acceptation par le Service des équivalences), alors qu'elle a pu être reçue plus tôt. Il est en effet difficile d'effectuer un tri rigoureux parmi les très nombreux dossiers qui affluent dans les derniers jours compris dans le délai utile.

cription des étudiants non-résidents est fixée durant les trois jours ouvrables qui précèdent le 2 septembre, on comprend que ne puissent y prendre part les étudiants qui souhaiteraient bénéficier d'une dérogation à la date limite du 15 juillet dans l'un des cas prévus par l'arrêté royal, puisque cette dérogation a pour effet de reporter la date limite de dépôt du dossier au 14 septembre.

En pratique, il y aurait donc lieu de remplacer, dans le décret du 16/06/2006 (art.9, al. 2), les mots « avant le 15 juillet » par « au plus tard le 15 juillet », ou de modifier le texte d'une manière ayant un effet similaire.

RECOMMANDATION FWB 2013-04

Relations scolaires - Aligner le décret « non-résidents » sur les règles fixées pour le dépôt des demandes d'équivalence

Considérant l'effet discriminatoire du décret du 16/06/2006 entre étudiants non-résidents qui ont déposé leur demande d'équivalence le 15 juillet selon qu'ils recevront ou non leur dépêche d'équivalence au plus tard le dernier jour prévu pour leur inscription, le Médiateur recommande de mettre fin à cette discrimination en modifiant l'article 9 alinéa 2 du décret précité, de manière à ce qu'une preuve du dépôt de la demande d'équivalence au 15 juillet au plus tard puisse être admise pour l'appréciation du caractère complet du dossier d'inscription aux études.

2. Les sanctions et exclusions

L'exclusion scolaire est la sanction ultime que peut encourir un élève. Une place y est réservée dans la partie consacrée plus particulièrement à la fragilisation.

3. Les recours

Présentée sous ce titre, la situation ci-après décrite illustrerait elle aussi fort bien une position de fragilité de l'utilisateur face à l'autorité (en l'occurrence, celle des instances de l'établissement d'enseignement supérieur).

DOSSIER 2013-2692

QUAND LE RÈGLEMENT CONDUIT À UNE POSITION DE JUGE ET PARTIE

Une enseignante a échoué à l'épreuve certificative du volet didactique de la formation « barème 501 » dispensée par un établissement d'enseignement supérieur de « Wallonie-Bruxelles Enseignement ». Il s'agit d'une formation permettant une évolution barémique pour les enseignants qui exercent au degré inférieur du secondaire, alors qu'ils ont les titres pour enseigner le cours correspondant au degré supérieur.

Conformément au règlement concernant l'évaluation des candidats inscrits à cette formation, l'enseignante a introduit un recours contre la décision du jury, lequel a été soumis à la Commission de recours. Celle-ci a décidé que le recours était recevable, mais non fondé.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Relations scolaires

Au-delà de la contestation du déroulement de l'épreuve qu'elle a passée (objet du recours devant la commission), c'est à propos de la procédure de recours elle-même que l'enseignante a saisi le service du Médiateur.

Sur base des éléments produits et du règlement fixant la procédure de recours, il est à constater :

- *que l'objet du recours est le déroulement de l'épreuve dont l'examineur était Monsieur L. ;*
- *que Monsieur L., en tant que responsable de la formation « barème 501 » est Président du jury ;*
- *que Monsieur L., en tant que Président du jury, reçoit le recours et est chargé de sa transmission à la Commission de recours ;*
- *que Monsieur L., en tant que responsable de la formation, est secrétaire de la Commission de recours, laquelle comporte trois membres, dont deux au moins doivent prendre part à l'examen du recours ;*
- *que Monsieur L., en tant que secrétaire de la Commission de recours, a notifié la décision prise par celle-ci.*

De ces éléments, il ressort à l'estime du Médiateur qu'un conflit d'intérêt aurait dû conduire Monsieur L. à se désister de l'examen du recours, l'objet de ce dernier étant le déroulement de l'épreuve qu'il avait fait passer à la candidate. Or, il n'apparaît pas de la notification de la décision de la Commission que ce formateur se soit ainsi déporté de l'examen du recours. Ceci laisse à penser que Monsieur L. a pu être juge et partie à la cause, mettant à néant la garantie d'impartialité que doit offrir la Commission de recours.

En outre, on constate que la notification de la décision de la Commission :

- *n'identifie pas la date de transmission du recours à la Commission ;*
- *n'identifie pas les membres de la commission qui ont pris part à l'examen du recours (et notamment son président) ;*
- *n'est signée que par Monsieur L., secrétaire du jury, et n'est contresignée par aucun autre membre de la commission qui aurait pris part à l'examen du recours, y compris son Président ;*
- *ne porte pas mention de la possibilité d'un recours de la décision devant le Conseil d'Etat (cette mention figure cependant dans le règlement fixant la procédure de recours) ;*

Ces éléments confirment le manque de transparence de la procédure et, conséquemment, l'absence de garantie d'impartialité.

Ces constats sont faits dans la ligne de la jurisprudence du Conseil d'Etat qui rappelle qu'« il suffit pour [que le principe général d'impartialité] soit violé, qu'une apparence de partialité ait pu susciter chez le requérant un doute légitime quant à l'aptitude à aborder sa cause en toute impartialité. »²⁴.

Le Médiateur s'est adressé aux instances de l'établissement d'enseignement pour recueil de toute information utile, pour envisager la possibilité d'offrir à l'étudiante le réexamen de son recours d'une façon qui en garantisse l'impartialité, et pour recommander que le règlement fixant la procédure de recours prévoie à l'avenir que la Commission de recours comprennent des membres suppléants qui siègeraient au cas où un conflit d'intérêt aurait pour effet d'écartier un membre effectif mis directement ou indirectement en cause par le recours.

Les instances de l'établissement ont considéré qu'il ne pouvait être question de réexaminer le cas particulier de l'étudiante par une Commission recomposée a posteriori, alors que la Commission composée conformément au règlement ad hoc, connu et non contesté in tempore non suspecto par l'étudiante (ni d'ailleurs par l'IFC), avait rendu une décision motivée. En revanche, elles ont été réceptives aux propositions et constats faits par le Médiateur au sujet de la composition de la Commission à prévoir dès l'année académique prochaine, ainsi que de la notification de la décision et des signatures à y apposer.

Le Médiateur s'est réjoui de la prise en compte de ses remarques et des modifications prévues pour entrer en vigueur dès la rentrée 2014, mais a exprimé son regret de ne pas permettre un nouvel examen du recours de l'étudiante par une instance impartiale : à son estime, la première décision pouvait être retirée pour vice essentiel.

24. Voyez notamment C.E., arrêt n° 223.414 du 7 mai 2013.

Fort d'avoir expérimenté et traité une telle situation, le Médiateur formule au pouvoir exécutif la recommandation suivante :

4. Les Jurys

A ce sujet également, un exemple et deux recommandations seront développés dans la partie établissant un focus sur la fragilisation.

5. Coût des études

Un cas nous a montré qu'une imprécision dans la circulaire d'application a induit pour une étudiante le refus irrégulier, par son établissement, du bénéfice de la qualité d'étudiant de condition modeste.

DOSSIER 2013-2274

PLUS DE CONDITION MODESTE PASSÉ UN CERTAIN ÂGE ?

Madame A. est inscrite en 2^{ème} année de bachelier en soins infirmiers dans une Haute Ecole subventionnée. Venant de l'enseignement de promotion sociale, elle s'y est inscrite sans devoir accomplir la première année.

Bien qu'étudiante de condition modeste, le bénéfice d'un minerval réduit lui est refusé en raison du fait qu'elle a plus de 35 ans. Ce refus n'a toutefois pas été formellement motivé. Il a seulement été fait référence, de manière générale et vague, aux règles applicables en matière d'allocations d'études.

L'étudiante conteste ce refus car d'après elle les conditions d'âge qui sont d'application pour le droit à une allocation d'études (et, par suite, à un minerval d'un montant de zéro euro) ne concernent pas la réduction du minerval en tant qu'étudiant de condition modeste.

Elle n'a cependant pas pu obtenir d'information précise à ce sujet auprès des services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles vers lesquels le Médiateur l'avait dans un premier temps orientée.

Le service de la réglementation de l'enseignement supérieur, alors saisi par le Médiateur, confirme l'analyse qui suit, mais renvoie vers le Délégué du Gouvernement près la Haute Ecole concernée :

La Loi²⁵ prévoit que « le Gouvernement définit ce qu'il y a lieu d'entendre par étudiant de condition modeste », et prévoit pour un tel étudiant la réduction du minerval. L'arrêté d'application de cette disposition²⁶ définit ces étudiants comme ceux « qui auraient été éligibles pour l'octroi d'une allocation d'études en vertu de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993²⁷[...], si leur revenu pris en compte ne dépassait pas de plus de 2961 € celui du plafond fixé en son article 1er, § 1^{er}, sans préjudice de l'application des autres articles dudit arrêté. » L'arrêté du 26/04/1993 auquel il est ainsi renvoyé vise notamment des conditions de revenus ou de propriété immobilière mais ne comporte aucune limite d'âge.

RECOMMANDATION FWB 2013-05

Relations 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.

25. Loi du 29/05/1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement, article 12 § 2.

26. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 25/05/2007 définissant ce qu'il y a lieu d'entendre par étudiant de condition modeste dans l'enseignement supérieur hors universités, article 1er.

27. Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26/04/1993 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.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Relations scolaires

C'est en effet dans un autre arrêté relatif aux allocations d'études²⁸ qu'il est prévu que « pour pouvoir bénéficier d'une allocation d'études²⁹ pour une année d'études déterminée, le candidat [...] s'il s'agit d'une première année d'études supérieures, ne peut avoir atteint l'âge de 35 ans au 31 décembre de l'année académique pour laquelle l'allocation est demandée ».

Mais cet arrêté-là n'est aucunement visé par l'arrêté du 25/05/2007 définissant l'étudiant de condition modeste, ni en son dispositif, ni en son préambule.

La circulaire de référence²⁶ renvoie quant à elle de manière générale et sans autre précision « aux conditions fixées pour bénéficier d'une allocation d'études », suggérant de consulter notamment le memento du service des allocations et prêts d'études de la Communauté française, ou le site des Commissaires et Délégués du Gouvernement près les HE et ESA (ni ce site³⁰, ni celui des allocations d'études ne contiennent d'informations à ce sujet). Au demeurant, cette circulaire n'est pas réglementaire mais informative, et vise bien, par ailleurs, le seul AGCF du 25/05/2007 relevé plus haut.

Par conséquent il est abusif d'étendre à la définition de l'étudiant de condition modeste une condition d'âge qui n'est applicable que pour le droit à une allocation d'études. Autrement dit, aucun fondement juridique ne soutient une telle extension.

Comme on le voit, en renvoyant simplement de manière générale aux conditions fixées pour bénéficier d'une allocation d'études, la circulaire pêche par une simplification excessive, porteuse d'une erreur de droit, et inductive de décisions irrégulières par les établissements d'enseignement. Il y aurait par conséquent lieu de mieux préciser la circulaire.

Le Médiateur en formule la recommandation.

RECOMMANDATION FWB 2013-06

Relations scolaires - Conformer la circulaire n°4429 à la définition réglementaire de l'étudiant de condition modeste

Considérant le manque de précision de la définition de l'étudiant de condition modeste telle que contenue dans la circulaire n° 4429 du 30/05/2013 relative au minerval en Hautes Ecoles et Ecoles supérieures des Arts, induisant des refus irréguliers du bénéfice de cette qualité à certains étudiants, le Médiateur recommande que la circulaire précitée soit modifiée sur ce point, en conformité avec la réglementation applicable.

28. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29/04/ 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures ainsi que les conditions de leur octroi, article 3, al. 2.

29. Circulaire n° 4429 du 30/05/2013 relative au minerval en Hautes Ecoles et Ecoles supérieures des Arts, point 6 : « Définition de l'étudiant de condition modeste (AGCF du 25 mai 2007) »

30. <http://chedesa.jimdo.com>

6. Enseignement à distance

L'enseignement à distance (EAD), en tant qu'Administration, ne peut bien sûr être assimilé à un établissement d'enseignement. Ce thème ne devrait donc pas être traité dans cette partie « relations scolaires ». Nous l'y avons toutefois rangé, en raison du fait qu'il représente une alternative à l'enseignement « à l'école » (enseignement obligatoire ou non). Cependant, il n'induit pas du tout les mêmes conséquences sociales, notamment en ce qui concerne le droit aux allocations familiales.

Avant d'évoquer ce sujet au travers du cas exposé ci-après, notons au passage que c'est une fois encore l'inaccessibilité du service par voie téléphonique qui est la plainte la plus récurrente déposée auprès du Médiateur au sujet de l'EAD.

RECOMMANDATION FWB 2013-07

Relations scolaires - EAD - Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD

Le Médiateur recommande que la question du droit aux allocations familiales d'un majeur inscrit auprès de l'enseignement à distance soit examinée lorsque la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne auront reçu compétence en matière d'allocations familiales, consécutivement à la 6^{ème} réforme de l'Etat.

DOSSIER 2013-3522

J'ACCOMPLIS DES ÉTUDES SUPÉRIEURES, POURQUOI NE PUIS-JE PERCEVOIR D'ALLOCATIONS FAMILIALES ?

Madame et Monsieur Z. ont une fille qui a le statut d'espoir sportif et fait partie du pro-team de l'Association francophone de Tennis (AFT). La jeune fille suit depuis des années des cours de l'EAD en vue de présenter le CESS devant le jury de la FWB.

Elle a fêté son 18^{ème} anniversaire en novembre 2013 et, à la même époque, l'ONSSAPL³¹ écrit aux parents que leur fille ne remplit aucune des conditions prévues par la réglementation pour que les allocations familiales lui soient versées au-delà de ses 18 ans. En effet, l'EAD ne peut remplir les documents envoyés par la caisse d'allocations familiales, puisqu'il ne peut se porter garant du nombre d'heures consacrées à l'étude chaque semaine et ne peut davantage convertir en crédits les heures des cours offerts.

Les parents saisissent le Médiateur qui, au regard de l'objet de la plainte, prend contact avec le Médiateur fédéral et le Médiateur interne aux allocations familiales. Ni l'un ni l'autre n'ont été confrontés à ce genre de situation.

Pour rappel, tout jeune bénéficie d'allocations familiales jusqu'au 31 août de l'année de ses 18 ans. Pour continuer à percevoir ces allocations au-delà de cette date, il doit fournir une attestation d'inscription dans un établissement scolaire. Lorsque le jeune est inscrit au plus tard le 30 novembre pour 27 crédits au moins, il a droit à des allocations familiales pour toute l'année académique.

31. Office national de sécurité sociale des Administrations provinciales et locales.

7. Diplôme et Mobilité

Plusieurs ressortissantes de l'Union européenne ont saisi le Médiateur parce qu'une filière d'enseignement dispensé en Fédération Wallonie-Bruxelles, conduisant à l'exercice d'une profession réglementée, n'est pas conforme à une directive européenne. Cette non-conformité empêche le détenteur du diplôme d'exercer cette profession dans un Etat de l'Union autre que la Belgique. Dans les cas soumis au Médiateur, il s'agissait de ressortissants français. Toutefois, des citoyens belges souhaitant exercer cette profession à l'étranger pourraient se retrouver dans la même situation.

En marge des cas pour lesquels une réclamation a été déposée auprès du Service du Médiateur, le SPF Santé publique avait déjà été informé de ce problème par l'Ordre français des sages-femmes et un échange de courriers avait déjà eu lieu à ce sujet entre la Ministre fédérale de la Santé publique et le Ministre de l'enseignement supérieur de la FWB.

La mesure préconisée par le Ministre de l'enseignement supérieur était de mieux informer les nouveaux étudiants français du fait que leur formation ne serait pas reconnue en France.

Pour le Médiateur, cette information ne résoud que partiellement le problème : les réclamations reçues durant cet exercice concernent tous des cursus terminés et donc un diplôme déjà obtenu. Par ailleurs, les étudiants français ne sont pas les seuls concernés.

Le Médiateur a dès lors interrogé l'Administration et le Cabinet du Ministre de l'enseignement supérieur sur les solutions à envisager pour les étudiantes qui ont accompli ladite formation durant 4 années d'études, sans avoir jamais été averties des conséquences.

Depuis des années, la Fédération Wallonie-Bruxelles accueille de nombreux étudiants français et aucun d'entre eux n'a jamais été averti du fait que le cursus qu'ils poursuivront durant 4 années débouchera sur un diplôme qui ne leur permettra pas de travailler dans leur pays, la formation n'étant pas conforme à la directive européenne. Le Médiateur estime que ces étudiants ont été mal informés et s'en trouvent pénalisés.

DOSSIER 2013-2366

SAGE-FEMME ICI, MAIS PAS LÀ-BAS

Mademoiselle G., citoyenne française, a obtenu en Fédération Wallonie-Bruxelles un diplôme de sage-femme en janvier 2013. A son retour en France, l'Ordre des sages-femmes l'informe que son diplôme ne lui donne pas accès à une reconnaissance immédiate de sa qualification en raison du cursus suivi, et que des mesures compensatoires, voire un examen d'aptitude, lui seront imposés en France pour accéder à la profession.

Pour le SPF Santé publique, la formation suivie par l'intéressée n'est pas conforme à la directive 2005/36³² et, plus particulièrement, à son article 41³³. Le SPF Santé publique explique qu'« il existe en Fédération Wallonie-Bruxelles une filière d'études menant au diplôme de bachelier sage-femme qui ne correspond à aucune des trois filières mentionnées à l'article 41 de la directive. Par conséquent, leur diplôme n'est pas conforme à cette directive et aux critères de formation repris dans la directive pour les sages-femmes ».

RECOMMANDATION FWB 2013-08

Relations scolaires - Obtention de diplômes et mobilité - Rendre conforme à l'article 41 de la directive européenne 2005/36 toute formation menant au grade de bachelier sage-femme

Le Médiateur recommande de rendre conforme à la directive européenne 2005/36 (art. 41) la formation menant au grade de bachelier sage-femme après obtention du grade de bachelier en soins infirmiers (via la passerelle menant du second au premier) après obtention du grade de bachelier en soins infirmiers (via la passerelle menant du second au premier).

Le Médiateur recommande en outre qu'une solution transitoire, conforme aux exigences de la directive européenne, soit apportée afin que les étudiants déjà diplômés puissent valoriser leur diplôme à l'étranger.

32. Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

33. Modalités de la reconnaissance des titres de formation de sage-femme.

1. Exclusion scolaire

Pour rappel, notre service ne peut pas intervenir dans les cas où des écoles des réseaux d'enseignement subventionné par la Fédération Wallonie Bruxelles sont impliquées. Dans ces écoles, le pouvoir organisateur définit les sanctions disciplinaires et en détermine les modalités (en conformité aux dispositions décrétales).

Ces dossiers sont donc clôturés comme « réclamation refusée » tout simplement parce qu'ils concernent des écoles qui ne sont pas organisées par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

DOSSIER 2013-798

Procédure d'exclusion non respectée par l'école, médiation impossible en l'état

D., 10 ans, est renvoyé de son établissement. Les parents saisissent le Médiateur qui doit se déclarer incompétent, l'école n'appartenant pas au réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Médiateur apprendra par la suite que le renvoi a été annulé par un tribunal civil parce que l'école n'avait pas respecté la procédure ; la procédure n'a jamais été mise en œuvre.

DOSSIER 2013-102

Exclu oralement

Alors qu'il lui remet son bulletin, un titulaire de classe signifie oralement à un de ses élèves qu'une procédure d'exclusion définitive a été initiée, sans autres précisions. Ne trouvant aucune note écrite en ce sens, le père de l'adolescent téléphone immédiatement au Directeur de l'établissement (subventionné) pour lui demander ce qu'il en est. Le Directeur dit ne pas connaître exactement les raisons de cette décision mais que le corps enseignant a le droit d'initier une telle procédure. Pourtant aucune procédure claire ne paraît avoir été entamée. Le Directeur devait se renseigner, tenir les parents au courant et envoyer un courrier. Dans cette attente, le Médiateur a conseillé aux parents de maintenir l'adolescent à l'école. Il n'a pas été renvoyé ; la procédure n'a jamais été mise en œuvre.

Dans les réclamations reçues, cette procédure d'exclusion semble souvent floue aux yeux du jeune et de ses parents qui n'en mesurent pas toujours les conséquences à venir. Un manque de transparence, et de communication de l'école est à noter dans les cas qui nous ont été soumis.

Les parents sont démunis car ils ignorent la procédure et vers qui se tourner. Ils arrivent tard et souvent un peu par hasard chez le Médiateur, qui ne peut intervenir (lorsque c'est possible) le plus souvent qu'en aval de l'exclusion.

Le chef d'établissement est supposé informer au plus tôt le CPMS de la situation de l'élève dont le comportement pourrait conduire à une exclusion provisoire ou définitive, pour que le CPMS puisse assurer son rôle de guidance de l'élève et apporter tout éclairage utile en vue de la prise de décision. Dans aucun des dossiers analysés par le service du Médiateur, le CPMS n'apparaît dans la procédure, et l'élève et ses parents ignorent même son existence.

L'élève est souvent écarté provisoirement pendant la durée de la procédure d'exclusion définitive. Selon les circulaires³¹, cet écartement provisoire ne doit être mis en oeuvre que « si la gravité des faits le justifie et est réservé aux cas où il y a danger ». Ce qui est rarement le cas. Dans les cas rencontrés, les élèves ont chaque fois été écartés pendant les 10 jours de la procédure d'exclusion définitive. C'est le plus souvent oralement que l'élève apprendra qu'il doit rester à la maison en attendant la convocation de ses parents à une audition. Il n'y a pas toujours de notification écrite à destination des parents dans le journal de classe à ce sujet. L'école téléphone parfois aux parents. Ce sont 10 jours pendant lesquels le jeune est sans surveillance, sans vie sociale et scolaire.

Un recours est possible dans les 10 jours. Pour autant qu'un recours existe, car il y a une différence entre les réseaux :

- dans l'enseignement organisé par la FWB, le Ministre statue au plus tard (en théorie) le quinzième jour d'ouverture d'école qui suit la réception du recours ;
- dans l'enseignement subventionné, plusieurs recours sont organisés. Selon le cas, le recours sera introduit auprès du Collège provincial, au Collège communal, au Collège de la Commission communautaire française, le Conseil d'administration du Pouvoir organisateur, le Conseil d'Etat ou le Tribunal de première instance.

L'élève sortira souvent très fragilisé de cette épreuve, car déscolarisé depuis des semaines (10 jours ouvrables de l'écartement provisoire + 10 jours ouvrables qui suivent la notification de l'exclusion définitive + s'il y a un recours, le temps que la Commission zonale des inscriptions reçoive et traite son dossier). Il devra souvent chercher lui-même une nouvelle école alors que le chef d'établissement devrait s'inquiéter de son inscription dans une autre école.

Si l'élève est majeur, retrouver une école sera plus difficile, puisque n'étant plus en âge d'obligation scolaire, les établissements ne seront plus tenus de l'inscrire. La tentation de ne pas retourner à l'école sera d'autant plus grande que la démotivation aura gagné du terrain. L'exclusion scolaire se muera alors en exclusion sociale pour ce jeune sans CESS. La fragilité scolaire devient ainsi fragilité sociale.

Que se serait-il passé si une médiation avait été tentée en amont ? Le jeune aurait-il été exclu ?

RECOMMANDATION FWB 2013-09

Relations scolaires - Elargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

Le Médiateur recommande d'élargir le champ de compétence de son service aux écoles subventionnées par la Fédération Wallonie-Bruxelles, notamment pour répondre à la procédure d'exclusion scolaire.

Le Médiateur a un rôle bien précis à jouer concernant la procédure disciplinaire, même s'il ne peut se substituer aux autorités scolaires dans l'appréciation des faits reprochés à l'élève.

La décision d'exclusion définitive de l'élève ne peut être prise que dans les cas expressément prévus par le décret dit « décret Missions » du 24 juillet 1997, condition objective dont le Médiateur peut s'assurer.

31. Circulaires 4504 et 4505 du 13/08/2013 concernant l'obligation scolaire, inscription des élèves, fréquentation scolaire, sanctions disciplinaires, assistance en justice et/ou assistance psychologique d'urgence dans l'enseignement secondaire ordinaire organisé et subventionné en Fédération Wallonie-Bruxelles.

2. Inscriptions

Ainsi qu'expliqué dans la partie relative aux délais de traitement du chapitre consacré à ces équivalences (p. 37, point 3), un dossier d'équivalence plus complexe que d'autres, ou complété après son dépôt, peut connaître un allongement plus ou moins important du délai de traitement, entraînant une délivrance tardive de l'équivalence.

En outre, celle-ci peut ne pas permettre le projet d'études du demandeur déjà inscrit provisoirement dans un établissement, voire être purement et simplement refusée au regard du parcours scolaire (par exemple pour les baccalauréats français obtenus par valorisation d'acquis par l'expérience (VAE), le diplôme français d'accès aux études universitaires (DAEU), certains baccalauréats professionnels français...).

Lorsqu'une équivalence est refusée tardivement, a fortiori après la date du 30 novembre qui clôturera la régularisation des inscriptions en Haute Ecole et à l'Université, un problème majeur survient : s'il ne s'est pas désinscrit à cette date au plus tard, l'étudiant qui ne peut poursuivre ses études en raison du contenu de l'équivalence reçue, verra néanmoins l'année en cours comptabilisée dans son cursus académique.

Elle sera en fait considérée comme une année échouée, ce qui pourra empêcher le financement de l'étudiant pour la suite de son parcours (soit immédiatement, soit après un échec ultérieur).

En définitive, l'étudiant se trouvera triplement pénalisé : non seulement il ne pourra poursuivre les études choisies, mais il sera également trop tard dans l'année en cours pour se réorienter vers d'autres études.

Une telle situation, lorsqu'elle est la conséquence d'un retard de traitement de l'équivalence imputable à l'Administration, motive le Médiateur à formuler la recommandation suivante :

Enfin, l'année perdue sera considérée comme année d'échec, ce qui pourrait l'empêcher, immédiatement ou l'année suivante, de s'inscrire durant les cinq années suivant le dernier échec.

RECOMMANDATION FWB 2013-10

Relations 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.

DOSSIER 2013-3242

S'inscrire au jury pour le DAES, quand, où, comment ? Quand vous aurez trouvé, il sera trop tard !

Monsieur V., étudiant mexicain, reçoit l'équivalence de son diplôme de fin d'études secondaires le 7 novembre 2013. Celle-ci lui permet de poursuivre ses études uniquement dans l'enseignement supérieur de type court. Cet étudiant, inscrit à l'ULB, ne peut y poursuivre ses études qu'avec une équivalence complète lui permettant d'accéder à des études de type long ou universitaires. La dépêche d'équivalence l'informe qu'il peut présenter l'examen d'aptitude à l'enseignement supérieur (DAES) organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles et lui renseigne le site des jurys ³⁵.

Mais deux difficultés se présentent : premièrement, le jeune homme ne trouvant sur ce site aucune mention du DAES, s'adresse au Médiateur pour s'inscrire au jury. Le Médiateur l'oriente vers le service ad-hoc au sein du Ministère de la FWB. Deuxièmement, il est trop tard, les inscriptions pour la deuxième session du DAES étant clôturées alors que les examens s'achèvent durant la semaine de sa demande.

DOSSIER 2013-3540

Trop tard pour l'équivalence, trop tard pour l'école et le jury : une année perdue

Monsieur H., étudiant du Conservatoire royal de Bruxelles, a déposé son dossier d'équivalence mi-septembre 2013 après avoir réussi l'examen d'admission. Il reçoit sa dépêche d'équivalence le 20 décembre. Celle-ci lui permet de poursuivre des études supérieures de type court en Fédération Wallonie-Bruxelles. Vu la date à laquelle il reçoit son équivalence, il ne peut plus s'inscrire à la session du DAES qui lui permettrait, en cas de réussite, de poursuivre les études qu'il souhaite.

Ces deux cas illustrent la difficulté dans laquelle se trouvent certains étudiants porteurs d'un diplôme étrangé quand l'analyse de leur dossier d'équivalence s'étale sur un délai trop long.

Le service des Equivalences traitant plus de 20 000 dossiers par an (22 967 cette année) délivre presque inévitablement certaines décisions d'équivalence tardivement. Ainsi certains étudiants reçoivent leur décision d'équivalence alors que l'année académique est parfois largement entamée (novembre - décembre). Les étudiants de l'enseignement supérieur artistique sont pratiquement toujours dans cette situation, en raison de l'examen d'admission dans ces écoles qui leur permet justement, à titre dérogatoire, de déposer leur demande d'équivalence cinq jours après la réussite de cet examen, vers la mi-septembre.

Les titulaires d'un diplôme de fin d'études secondaires provenant d'un pays non-membre de l'Union européenne sont souvent déçus de l'équivalence qu'ils reçoivent, notamment lorsqu'elle leur permet seulement de poursuivre des études supérieures de type court, alors qu'ils sont inscrits à l'université et ont donc besoin d'une équivalence complète. Afin de combler cette lacune, le Ministère propose de présenter l'examen conduisant au DAES devant les jurys de la FWB.

Cet examen est organisé deux fois par an : la première fois en septembre pour les étudiants ayant reçu leur équivalence avant le 1^{er} septembre, la deuxième fois début novembre pour les étudiants ayant reçu leur équivalence après le 1^{er} septembre. En conséquence, les étudiants qui reçoivent leur décision d'équivalence en novembre et décembre sont privés de l'occasion de présenter l'examen du jury. En pratique, ces étudiants-là perdent une année scolaire puisqu'il n'y a que deux sessions organisées par an, à deux mois d'intervalle.

Il semblerait opportun que les services collaborent afin de coordonner les dates : soit le service des Equivalences envoie toutes les dépêches d'équivalence avant le 1^{er} novembre, soit le jury de la FWB organise d'autres sessions d'examens au cours de l'année afin de permettre aux étudiants porteurs d'une équivalence restreinte de le présenter, soit encore la deuxième session doit être reportée plus tard dans l'année.

Cette problématique n'est pas neuve, et nous l'évoquions déjà dans notre rapport 2008.

Il est à noter que l'information publiée sur le site des jurys à propos de l'inscription aux sessions d'examens n'est pas à jour, ce que le Médiateur doit souvent rappeler dans son rapport annuel.

Cette année-ci, aucune information n'était disponible : entre l'été et la fin de l'année 2013, aucun lien ne renseignait les dates d'inscription et d'examens du DAES, soit durant la période pendant laquelle celui-ci était organisé.

Cela a été revu dans le courant du mois de décembre : il est à nouveau possible de trouver l'information ainsi que le formulaire d'inscription sur le site du Ministère.

RECOMMANDATION FWB 2013-12 **Relations scolaires - Jurys - Centraliser tous les jurys**

Le Médiateur recommande de centraliser sur un site propre l'information concernant tous les jurys organisés par la FWB. L'information relative aux autres formations et examens relatifs aux fonctions enseignantes pourrait y figurer également.

Par ailleurs, il n'y a pas encore de centralisation de l'information disponible sur internet concernant l'ensemble des jurys de la FWB. Le jury paramédical n'y est pas repris.

Le Médiateur regrette qu'il n'y ait plus de site à part entière consacré aux jurys organisés par la FWB. Nous notons toutefois, et les saluons, les progrès dans l'information publiée sur le site « enseignement.be ».

RECOMMANDATION FWB 2013-11 **Relations scolaires - Jurys - Reporter la session du DAES plus tard dans l'année scolaire**

Le Médiateur recommande que la session d'examen du DAES de la fin du mois d'octobre soit reportée au mois de janvier afin de permettre aux étudiants qui reçoivent leur décision d'équivalence entre le 1^{er} septembre et le 31 décembre, de présenter cet examen.

3. Décret Inscription

Pour des inscriptions en première année commune de l'enseignement secondaire ordinaire, des problèmes de calcul d'indice composite ont à nouveau fait l'objet de plaintes auprès du Médiateur. Cette année, plusieurs cas concernaient des enfants dans l'impossibilité d'obtenir un indice composite³⁶ favorable quel que soit l'établissement choisi par leurs parents.

C'est de la fragilisation d'une famille entière qu'il est question, l'enfant perdant tous ses repères (amis, environnement de vie...) et les parents devant modifier leur mode de vie, leurs trajets, voire changer d'emploi.... Ayant fait un choix raisonnable il y a 9 ans, ils s'en trouvent pénalisés par l'application d'un décret qui n'a pas envisagé ce type de cas, pourtant relativement fréquent.

S'estimant lésée, cette famille a saisi le Médiateur. Malgré le nombre de plaintes déposées ou de demandes d'information relatives à ce type de problématique, le Médiateur n'a pu entamer de médiation, aucun argument juridique ne permettant de remettre en cause la décision prise par la CIRI (Commission interréseaux des inscriptions)³⁷.

Le Médiateur attire cependant l'attention sur le fait que ce type de cas, pourtant non exceptionnel, ne permet jamais aux enfants concernés d'obtenir un indice composite favorable.

Depuis plusieurs années, la Fédération Wallonie-Bruxelles a publié un site internet spécialement consacré aux inscriptions en première année commune de l'enseignement secondaire³⁸. Cet outil a pour objectif d'informer au mieux les parents et responsables légaux sur la procédure à suivre, ainsi que sur les critères de sélection lorsqu'une école ne peut répondre à toutes les demandes.

Ce site régulièrement mis à jour contient une multitude d'informations sur le décret (contexte, lignes de force, objectifs et texte du décret), les informations pratiques (FUI, périodes et classement des demandes, informations aux établissements scolaires...), un lexique, les actualités, les contacts...

Le langage utilisé sur certaines pages est accessible à tous. D'autres pages, plus techniques et réglementaires, semblent en revanche plus ardues pour le grand public. Certaines personnes sont perdues, et l'inaccessibilité du numéro vert mis en place ou la qualité médiocre des informations données par certaines écoles (source de difficultés), les conduisent à s'adresser au Médiateur.

DOSSIER 2013-1782

A coup sûr l'indice composite sera défavorable, peu importe notre choix

Les parents de M. habitent dans le Brabant wallon et travaillent tous deux à Bruxelles. Neuf ans plus tôt, ils avaient inscrit M. en première année maternelle dans une école bruxelloise proche de leur lieu de travail, afin de faciliter leur vie familiale. L'enfant a ainsi effectué toute sa scolarité fondamentale à Bruxelles. Quand arrive le moment de l'inscription en première secondaire, ils comprennent très vite que le « décret inscription » va leur poser problème en raison de leur situation particulière. En effet s'ils choisissent une école bruxelloise, l'enfant aura un indice composite très défavorable, puisqu'il est domicilié et habite dans le Brabant wallon... Si, en revanche, ils optent pour une école proche de leur domicile en Brabant wallon, l'enfant aura également un indice très défavorable, puisqu'il est actuellement scolarisé à Bruxelles... Enfin, un choix intermédiaire (école secondaire située à mi-chemin entre domicile et école primaire) ne permettrait pas non plus d'obtenir un indice favorable... Inévitablement, l'application du décret inscription pénalise donc l'enfant : il sera très mal classé sur les listes d'attente des écoles retenues dans son formulaire, et n'aura aucune possibilité de s'y inscrire. En septembre, sa rentrée scolaire est compromise, les parents n'ayant pas encore pu se résoudre à inscrire leur fils dans une école hors liste retenue dans le FUI.

36. Synthétiquement exprimé, l'article 79/16 du décret « missions », prévoit que l'indice composite départage les demandes d'inscription excédant le nombre de places déclarées disponibles dans une école : les élèves sont classés dans l'ordre décroissant de leur indice composite calculé par le logiciel en ligne. L'indice composite s'obtient par une multiplication des différents coefficients attribués à chaque critère de classement des demandes d'inscription. Six critères composent l'indice composite (proximité domicile-école primaire fréquentée par l'élève, proximité domicile-école secondaire visée par l'élève, distance (dans un rayon de 4km) entre école primaire fréquentée et école secondaire visée; poursuite au secondaire dans la langue d'immersion choisie dès la 3e année primaire; offre scolaire sur la commune de l'école primaire d'origine, existence de partenariats pédagogiques)

Il est à noter que si l'enfant ne vient pas d'une école primaire organisée ou subventionnée par la Communauté française, le calcul de l'indice composite est impossible et un indice composite moyen lui sera attribué.

37. La CIRI est chargée notamment d'attribuer les places aux élèves qui n'auraient pas obtenu immédiatement une place dans l'établissement de leur 1er choix. Elle est composée de la Ministre de l'Enseignement obligatoire, d'un représentant du Ministre-Président, d'un représentant du Ministre ayant les Bâtiments scolaires dans ses attributions, de représentants de l'Administration, ainsi que de représentants des différents réseaux d'enseignement et des fédérations de parents.

38. www.inscription.cfwb.be

Suivi des recommandations



Suivi de la recommandation 2008-06

Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion : respecter le délai prévu par le décret ou l'adapter (Rapport 2008, p. 64, développement p. 54).

Cette recommandation reste d'actualité. Un seul agent au Ministère est affecté à cette tâche. Les délais sont actuellement de 6 semaines au lieu de 15 jours (délai d'ordre). Il y aurait lieu d'affecter au moins un autre agent à l'examen des recours.



Suivi de la recommandation 2009-02

Harmoniser les dates-limites pour les équivalences et le tirage au sort (Rapport 2009, p. 85, développement p.66)

Quoique le cabinet de la Ministre chargée de l'enseignement supérieur à l'époque de la formulation de cette recommandation ait estimé que ces deux dates n'étaient pas liées, leur discordance d'une journée continue de générer des situations absurdes. Sur le fond, cette recommandation demeure donc d'actualité. Elle est cependant retirée et remplacée par la recommandation n°2013/04 formulée dans le présent rapport, qui insiste sur l'effet discriminatoire de la disposition contenue dans le décret dit « décret non-résidents ».



Suivi de la recommandation 2010-08

Insister auprès des chefs d'établissement, des PO et de leurs fédérations, sur l'obligation de notifier le refus d'inscription par l'attestation prescrite et faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en cas de manque de places disponibles. Inviter le Gouvernement et le Parlement à se pencher sur l'opportunité d'établir une sanction spécifique à l'encontre des établissements qui ne respectent pas ces obligations (Rapport 2010, p. 85, développement pp. 45 et 46 ; rapport 2012, p. 52)

Dans la circulaire relative à l'organisation de l'enseignement maternel et primaire, transmise chaque année aux chefs d'établissement, directions d'école et Pouvoirs Organisateurs (tous réseaux) bien avant la rentrée scolaire, insister sur l'obligation de notifier le refus d'inscription par l'attestation prescrite et de faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en cas de manque de places disponibles sous peine d'être sanctionné.



Suivi de la recommandation 2011-01

Mettre en œuvre une base de données gérable en temps réel permettant d'identifier les places disponibles dans les établissements scolaires dépendant de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à l'instar de ce qui existe en Communauté flamande (Rapport 2011, développement pp. 13 à 16)

Cette recommandation demeure d'actualité.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Relations scolaires



Suivi de la recommandation 2011-02

Prévoir dans la réglementation la possibilité de régulariser l'inscription de l'élève lorsqu'il apparaît que l'erreur est imputable à l'établissement et n'a pas été constatée dans un délai raisonnable (Rapport 2011, développement p.17).

Dans des cas où il est établi que l'erreur a été commise par l'établissement, le Médiateur déplore que l'Administration refuse de régulariser la situation de l'élève, lequel ne doit pas subir les conséquences d'une erreur accomplie par des professionnels de l'enseignement (chef d'établissement qui inscrit et vérificateur qui ne corrige pas l'erreur). Certes, la présentation des épreuves du jury est proposée comme solution (avec d'éventuelles dispenses) mais cela paraît cependant injuste aux yeux de l'élève et de ses parents qui ont fait confiance à l'institution pour apprendre quelques années plus tard que tout ce qui a été accompli depuis lors l'a été en tant qu'élève libre.



Suivi de la recommandation 2011-03

Imposer la présentation de l'attestation d'orientation lors de l'inscription dans un nouvel établissement, afin de prévenir le risque d'erreur d'orientation (Rapport 2011, développement p.17).

Même si la plupart des établissements le prévoient, il n'y a pas d'obligation légale/réglementaire de remettre le bulletin de l'élève lors de l'inscription. L'école se base alors sur la bonne foi des personnes qui se présentent, ou peut elle-même commettre une erreur. Lorsque le dossier scolaire de l'élève est transmis par l'établissement quelques semaines à quelques mois après l'inscription, l'erreur est corrigée en cours d'année par le vérificateur et l'inscription est modifiée afin que l'élève soit régulièrement inscrit. Il arrive qu'une erreur d'inscription échappe à la vigilance du vérificateur, chargé d'un grand nombre de dossiers, et ne soit par conséquent pas corrigée en cours d'année : l'élève passe ses examens et est délibéré en fin d'année. Ce n'est qu'à l'occasion, par exemple, d'un changement d'établissement une ou plusieurs années plus tard le vérificateur décèle cette fois que l'élève n'est pas régulièrement inscrit, et est donc « élève libre ». Pour toutes ces raisons, et afin d'éviter autant que faire se peut de telles erreurs, cette recommandation est maintenue.



Suivi de la recommandation 2011-08

Intégrer dans la réglementation en vigueur concernant l'enseignement de promotion sociale une disposition relative au remboursement du minerval, comme cela existe pour l'enseignement supérieur de plein exercice (Rapport 2011, développement pp. 26 et 27).

Il n'existe pas de possibilité de remboursement dans la réglementation en vigueur relative à l'enseignement de promotion sociale quand un élève abandonne ses études endéans un certain délai, alors que cela est de rigueur dans l'enseignement supérieur de plein exercice.

En l'absence de règles, une pratique généralement admise permet toutefois un remboursement lorsque l'étudiant signale sa désinscription endéans un certain délai, fixé non par date mais en fonction de l'état d'avancement de l'unité de formation. Dès lors un remboursement (hors frais de dossier) lui est octroyé pour autant qu'il en fasse la demande par écrit avant que le 10^{ème} de l'unité de formation n'ait été donné. Certains établissements prévoient cependant des conditions supplémentaires à la pratique généralement admise, comme par exemple celle de n'avoir jamais fréquenté l'unité de formation. Un même étudiant pourra ou non obtenir un remboursement avec des conditions différentes selon l'établissement dans lequel il était inscrit. Dans un souci d'égalité entre les étudiants de l'enseignement de promotion sociale mais également entre ces étudiants et ceux de l'enseignement supérieur de plein exercice, cette recommandation est maintenue.



Suivi de la recommandation 2011-09

Veiller à la parfaite connaissance du décret inscription par les membres de la cellule chargée d'informer les usagers, dont le personnel devrait être stabilisé autant que possible, particulièrement en période d'affluence (Rapport 2011 développement pp. 27 à 29 ; rapport 2012, pp. 62 et 63)

La recommandation reste d'actualité : au moment du rush lié aux inscriptions en première année commune, cette cellule est renforcée par du personnel ponctuel issu d'autres cellules de l'Administration. Ce même personnel doit être suffisamment au fait de la législation et de l'organisation liées au décret inscription, de manière à pouvoir répondre directement aux attentes des usagers.



Suivi de la recommandation 2012-02

Prévoir la mise à jour du site des jurys en temps utile afin de mieux informer l'utilisateur (Rapport 2012, développement p. 58)

L'absence de certaines mises à jour a encore été constatée en 2013 (y compris les informations relatives au DAES). La recommandation demeure d'actualité.

Divers

Rédaction d'un guide destiné aux parents d'élèves : changement de cible et réorientation vers les partenaires scolaires

Dans notre précédent rapport, nous évoquions l'initiative de la Ministre de l'Enseignement obligatoire, inspirée par une suggestion du Médiateur³⁹ de faire procéder à la rédaction collective d'un guide destiné aux parents d'élèves et visant à mieux leur faire connaître les règles de la vie scolaire, ses acteurs, et les meilleures voies d'un dialogue et d'un partenariat réussis avec ceux-ci.

Le service du Médiateur a participé aux réflexions et discussions sur le contenu de ce guide. Toutefois le public cible a été redéfini par la suite (notamment pour des questions de coût de la diffusion), qui est désormais constitué des partenaires de l'école qui seront ainsi mieux informés pour guider à leur tour plus efficacement les élèves et leurs parents ou responsables légaux.

De même, son objet principal s'est resserré autour de la violence et du harcèlement scolaire. Enfin, le guide a été conçu comme un outil internet⁴⁰.

Quoique le Médiateur comprenne les motifs budgétaires qui sont à l'origine de ces modifications par rapport au projet initial, il les regrette. Les objectifs visés dans la suggestion initiale exprimée dans notre rapport annuel 2011 demeurent parmi nos projets de recommandation à formuler à moyen ou plus long terme, peut-être sous une autre forme.

39. Formulée quant à elle dans le Rapport annuel 2011 du service du Médiateur de la Communauté française, p. 8 et annexe 4

40. Il est téléchargeable à l'adresse : <http://www.enseignement.be/index.php?page=26937>

A photograph of a female teacher with long brown hair, wearing a white blouse and a black vest, standing in a classroom. She is gesturing with her right hand as if speaking to a group of children. In the background, several young students are seated at their desks, some looking towards the teacher. The classroom has light-colored walls and wooden desks.

PERSONNELS DE
L'ENSEIGNEMENT
ET ASSIMILÉS

INTRODUCTION

Le rapport 2013 a comme thème principal la fragilisation dans tous ses états et ses conséquences directes et indirectes. Pour les personnels au sens large, cette fragilisation se traduit dans les attributs principaux de leurs différents statuts professionnels et de leurs composantes essentielles.

Les deux dimensions principales de cette fragilisation ont trait à la complexité/ des normes et des procédures et aux délais déraisonnables de celles-ci.

Cette année, le Médiateur continue à faire les mêmes constats récurrents par rapport aux différents statuts professionnels. Cette répétition nous semble partiellement vaine et le Médiateur renvoie donc en la matière aux rapports précédents et à ses anciennes recommandations et les constats du passé. Il ne s'agit pas d'une véritable rupture, mais bien d'examiner les réclamations de cette année sous le focus de la fragilisation.

Cette année, le Médiateur tentera dans un premier temps d'exemplifier au mieux cette notion centrale de fragilisation et en tirera des enseignements majeurs pour aborder des sujets plus classiques comme : le statut pécuniaire, les titres et fonctions, les jurys, les pensions.

Nous illustrerons également certaines actions des services administratifs ayant permis une correction partielle ou totale des difficultés vécues par les réclamants. Il s'agit de dossiers emblématiques sur cette capacité réparatrice dans le cas de problèmes majeurs. L'Administration peut résoudre des dossiers anciens et complexes quand elle s'en donne le temps et les moyens et surtout qu'elle en démontre une véritable volonté. Elle dépasse ainsi l'image de la bureaucratie pour devenir une organisation/institution actuelle, basée sur le professionnalisme attendu par les usagers du service public.

Le Médiateur actualisera de manière rapide certaines recommandations toujours d'actualité.

Comme pour tout travailleur, les étapes essentielles de la carrière recèlent des risques de problèmes déterminants. On pense classiquement dans le cadre d'une ligne du temps aux moments saillants : au début de celle-ci, à ses évolutions potentielles et, bien évidemment, à sa fin. Au-delà de cette dimension temporelle, la vie professionnelle connaît parfois des incidents plus ou moins graves comme: la détermination de la juste rémunération, la définition (et le respect) des droits et obligations des employés et des employeurs, les conséquences de la maladie ou de l'accident...

Dans la plupart des cas, le membre du personnel dépasse les problèmes rencontrés grâce au travail efficace de son employeur et/ou des services administratifs.

Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les fédérations de pouvoirs organisateurs ont multiplié les initiatives pour informer et aider les membres du personnel à faire face aux problèmes (exemples : sites internet spécialisés, rédaction de brochures et de journaux, téléphones verts...).

On soulignera également l'excellent travail réalisé par les différentes organisations syndicales pour défendre les intérêts de leurs affiliés et également l'intérêt général dans le cadre des différents organes où ils sont présents. Il semble utile de rappeler que l'enseignement francophone est principalement défini par le tripartisme associant le Gouvernement épaulé par l'Administration, les fédérations de pouvoirs organisateurs et les organisations syndicales dans le cadre d'un modèle de démocratie sociale participative, basé sur la recherche de la paix sociale et d'une uniformisation des statuts.

Malgré toutes les mesures de nature assurantielle produites par ce système (normatif, procédural, pratique), il arrive parfois que des membres du personnel connaissent une fragilisation déterminante de leur statut professionnel, dans une ou plusieurs de ses composantes.

La victime du dysfonctionnement majeur peut se retrouver seule face à une Administration (cf. au sens large) gérant les complexités et les délais selon ses caractéristiques propres, souvent opposées à celles du réclamant.

Le Médiateur essaie de reformuler les complexités et les délais des parties et surtout de les réconcilier via des questions, argumentations et contre-argumentations, constats, suggestions, propositions, recommandations.

Il rétablit un certain équilibre entre la fragilisation du réclamant et les fragilités de l'Administration parfois incapable de résoudre un dysfonctionnement.

Il semble utile d'illustrer cette notion-clef de fragilisation par des exemples démontrant un dialogue compliqué, voire impossible, entre les services administratifs et les administrés.

DOSSIER 2013-2221

ACCIDENT DE TRAVAIL ET CONSÉQUENCES

Madame Z. travaille comme technicienne de surface dans un home d'accueil. Elle est victime d'un accident sur le chemin de son travail, reconnu par le MEDEX. Elle y est convoquée à plusieurs reprises vu la gravité de son état et son évolution. Elle remplit de manière adéquate les certificats dévolus aux accidents du travail, après des visites régulières chez son médecin spécialiste et en informe sa direction, comme le prévoient les normes en la matière. Cette situation s'étale sur plusieurs années et la réclamante est redésignée comme temporaire à plusieurs reprises par les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Finalement, le MEDEX (Administration de l'Expertise médicale) la convoque durant les vacances de Pâques et décide d'une date de consolidation légèrement antérieure et d'un taux d'IPP de 0 %. On soulignera que cette décision administrative n'a été notifiée à la réclamante qu'après les vacances de Pâques. La réclamante ne s'est fait couvrir par aucun certificat, croyant être en congé durant cette période et comptant bien recommencer son travail. Fin des vacances, la réclamante connaît une détérioration de sa situation de santé. Elle essaie de joindre sa direction par téléphone à plusieurs reprises, et ce, sans succès. Après la rentrée et plusieurs échanges avec sa direction et le secrétariat, les services fournissent à la réclamante les certificats classiques pour des congés de maladie et afin que MEDCONSULT (Organisme de contrôle des travailleurs absents pour cause de maladie) puisse la contrôler. Madame Z. réalise les démarches médicales et administratives pour régulariser sa situation.

Le mois suivant, elle reçoit une lettre du service administratif lui précisant qu'une période de trois semaines d'absence irrégulière produira une réduction substantielle de sa rémunération. L'Administration, considérant que la réclamante n'est pas couverte pour maladie durant trois semaines, a récupéré unilatéralement cet indu. Madame Z. marquera son désaccord sur cette analyse en démontrant sa bonne foi, mais sans résultat. Le Médiateur saisi de cette situation a rappelé un certain nombre d'éléments à l'Administration, démontrant l'impossibilité matérielle pour la réclamante de se mettre en ordre administrativement. Il s'agit principalement de la date de consolidation rétroactive de l'accident du travail et de sa date de notification encore plus tardive, la présence limitée à du personnel ouvrier dans l'établissement durant les vacances de Pâques, du changement de direction et des pratiques internes de congés, du souci permanent de la réclamante de régulariser sa situation administrative, la confirmation a posteriori par un médecin contrôleur de son état de santé...

L'Administration ne partage pas cette analyse en rappelant l'historique des faits et les dispositions normatives en la matière (cf. article 3 de l'arrêté royal du 8 décembre 1967 déterminant les positions administratives des membres du personnel). L'Administration souligne la connaissance supposée par la réclamante du règlement du travail et de ses dispositions relatives aux congés de maladie et menace de la licenciement (cf. article 315 4 ° du décret du 12 mai 2004 portant statut du personnel ouvrier et administratif du réseau FWB). L'Administration maintient globalement sa position en reconnaissant des problèmes de communication entre les intervenants, le caractère discutable de la récupération unilatérale et en réduisant légèrement le montant vu, une computation inexacte dans le chef du comptable responsable.

On assiste ici à un véritable dialogue de sourds entre le Médiateur et l'Administration. Heureusement, ce cas de figure est rarissime et démontre une application rigoriste d'une législation faisant fi des circonstances de faits. La réclamante qui subit déjà les conséquences médicales lourdes de son accident du travail, doit faire face à des ennuis administratifs à répétition et à une réduction sensible de ses revenus peu élevés. De plus, on la menace indirectement, vu l'appel au service du Médiateur, d'un licenciement pur et simple !

Ce cas démontre une certaine fragilité de l'Administration pour gérer efficacement certains accidents du travail et leurs conséquences directes et indirectes sur le statut professionnel des membres du personnel. Il illustre un déséquilibre flagrant entre les exigences liées à l'administré et celles des services publics gérant ce type de personnel. Le Médiateur ne peut que soutenir les efforts de l'AGPE et du MEDEX visant à améliorer leur communication en temps réel et à préciser plus avant les rôles et les missions de chacun.

La fragilisation évoquée ici démontre une capacité exponentielle d'auto-alimentation avec le temps qui passe (cf. régularisation administrative, indus significatifs, difficultés relationnelles, menace de licenciement...) et une complexification des relations et des échanges entre les différents intervenants (cf. MEDEX, Cellule des accidents du travail, Direction déconcentrée, Direction du home d'accueil, MEDCONSULT...).

La réticence de l'Administration à changer sa position de principe révèle une certaine résistance au changement, vu les implications financières d'une gestion plus éclairée des motifs exceptionnels relatifs aux congés de maladie. L'Administration suppose qu'un agent dans une situation similaire couvre son absence anticipativement via un certificat classique, en méconnaissant la décision finale du MEDEX (et les recours potentiels au bénéfice du réclamant) et également les congés donnés à tous les membres du personnel de la même catégorie !

DOSSIER 2013-1722

UNE CATÉGORIE DE PERSONNEL OUBLIÉE

Monsieur T. travaille comme auxiliaire administratif dans un Conservatoire. Au début de sa carrière professionnelle, il a été engagé comme surveillant. Or cette fonction a été supprimée par le décret du 12 mai 2004 fixant le statut des personnels ouvriers et administratifs de la FWB et également par le décret du 20 juin 2008 relatif aux personnels administratifs des Hautes Ecoles et des Ecoles supérieures des Arts. Les exigences en matière de titres et qualités sont différentes entre la fonction initiale de Monsieur T. et celle qu'il occupe actuellement.

Malgré les dispositions transitoires (cf. article 165 et suivants du décret du 20 juin 2008) permettant la régularisation de cette catégorie de personnel, le réclamant ne peut être éligible à la nomination. Le décret du 20 juin 2008 prévoit en son article 160 ter la création d'un cadre de 10 emplois d'auxiliaire administratif. Ce sont des emplois exclusifs, situés entre les emplois de niveau 2 et de niveau 3. Il découle également de l'article 5, alinéa 2 de la même disposition que ces fonctions ne sont pas soumises à un appel annuel aux candidats.

On peut interpréter l'article 160 ter de deux manières différentes.

Soit, considérer le réclamant comme auxiliaire administratif de niveau 3, en insérant cette fonction dans l'appel à candidature de mars 2012. Le réclamant ne remplissait pas les conditions relatives aux titres requis de niveau 3 (cf. article 10 du décret). Cette éventualité a été envisagée, induisant le licenciement du réclamant car il était impossible de le redésigner dans ses fonctions.

Soit, considérer que les emplois d'auxiliaire administratif n'appartiennent pas au niveau 3, mais bien au niveau 4 pour lequel il n'existe pas d'exigences de titres. Il s'agit de stabiliser des ex-surveillants en auxiliaires administratifs pour les agents ne disposant pas des titres requis avant l'entrée en vigueur du décret du 20 juin 2008.

Les services de la Fédération et le cabinet ministériel ont opté pour la deuxième solution, en redésignant le réclamant chaque année dans sa fonction. Cependant, le réclamant ne peut être régularisé ou nommé dans la législation en l'état et il a donc multiplié les interventions auprès des autorités compétentes pour solutionner rapidement cette situation caractérisée par une insécurité professionnelle importante.

Le réclamant vit une situation professionnelle incertaine vu un changement de fonction imposé unilatéralement et des nouvelles exigences de titres requis.

Les dispositions transitoires et dérogatoires de certains décrets omettent des situations particulières, héritage d'un passé proche caractérisé par un manque d'uniformisation des statuts et une plus grande liberté de gestion laissée aux Conservatoires.

Le Médiateur a reçu cette réclamation en raison d'une certaine inertie des services administratifs pour résoudre ce dossier. Les services administratifs ont confirmé le caractère ancien et complexe de cette thématique, tout en précisant que cinq agents vivaient cette situation instable. De plus, l'Administration a déjà étudié la question et a proposé au Ministre compétent des pistes de solution.

Le Médiateur doit constater que certains auxiliaires administratifs des Conservatoires appartiennent aux emplois de niveau 4 et que l'article 160 ter du décret du 20 juin 2008 a permis la stabilisation de cette catégorie de personnel, sans pouvoir les nommer définitivement étant donné d'autres exigences décrétales. Il existe une situation statutaire ambiguë (ou discriminatoire) permettant la désignation et non la nomination.

On notera que la régularisation de ce type d'auxiliaires administratifs a un impact budgétaire/financier limité et devrait permettre que ceux-ci bénéficient d'une pension du secteur public.

RECOMMANDATION FWB 2013-13
Personnels de l'enseignement et assimilés -
Régulariser les auxiliaires administratifs de
niveau 4 des Conservatoires de la Fédération
Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur recommande de solutionner cette situation via le transfert des auxiliaires administratifs dans la catégorie du personnel logistique à l'occasion d'un nouveau décret relatif à cette catégorie de personnel.

Bilan de l'exercice

1. Le statut pécuniaire

Ce statut, et ses multiples composantes et variables, est l'élément principal du budget des dépenses de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il est suivi de près par les services administratifs et par les organes de contrôle internes et externes. Les salaires et les subventions-traitements (et les conditions de travail des personnels) font également l'objet de négociations collectives tous les deux ans. Vu l'état des finances de la Fédération, vu les paramètres de la dérive barémique, vu les futures charges de la Fédération, vu l'absence de pouvoir fiscal communautaire, vu l'importance du maintien des acquis pour les personnels statutaires et contractuels... les marges de négociation sont très restreintes, voire quasi inexistantes.

Ces caractéristiques expliquent partiellement la frilosité des services administratifs et du Gouvernement par rapport à l'octroi de nouveaux avantages dans des dossiers individuels de médiation pouvant avoir des conséquences collectives onéreuses. De plus, les acteurs publics craignent que les solutions individuelles définissent une jurisprudence par nature collective, aux coûts difficilement maîtrisables.

Ce dossier renvoie à des préoccupations déterminantes pour la Fédération, à savoir la ponctualité et l'exactitude des traitements et subventions-traitements.

La Cour des Comptes a rappelé à de nombreuses reprises l'importance de la bonne et saine gestion du paiement des enseignants.

La loi du 16 avril 1965 sur la protection de la rémunération s'applique à tous les « salaires » des enseignants et surtout son article 10.

De plus, on rappellera que la Cour constitutionnelle, dans son arrêt 48/2009 du 11 mars 2009, spécifie que les intérêts relatifs à une rémunération s'appliquent à la rémunération brute et non à la rémunération nette.

Il semble essentiel à l'avenir que les services de la Fédération et l'ensemble des PO contrôlent de manière plus consciencieuse les différentes composantes du « salaire » des personnels de l'enseignement et assimilés, et les informent sur les possibilités d'obtention d'intérêts de retard dans le cadre d'une régularisation positive (et des limites de celle-ci).

DOSSIER 2013-846 L'INTÉRÊT DES INTÉRÊTS

Madame S. travaille comme maître spécial dans l'enseignement libre subventionné, avec une ancienneté barémique minorée vu l'oubli par son PO et par les services de la Fédération de lui valoriser des années d'ancienneté pécuniaire assimilables. Cette régularisation sur une période de 10 ans (étant donné la prescription décennale) a produit un arriéré salarial déterminant. La réclamante a demandé aux services administratifs le détail de calcul de l'arriéré et également les intérêts de retard y étant relatifs. Les services lui versent la somme principale, mais ils ne répondent pas à ses demandes complémentaires.

Le Médiateur intervient auprès des services de la Fédération en demandant une vérification de l'exactitude de l'arriéré et de ses composantes, les modalités précises du calcul des intérêts et le versement de ceux-ci, la production des documents fiscaux correcteurs de référence.

Les services ont répondu favorablement à nos différentes demandes et la réclamante a obtenu tout ce à quoi elle avait droit ! La réclamante a été pénalisée au départ de sa prise de fonction par une certaine incompétence des agents ayant traité son dossier. Il a fallu des années pour qu'elle réagisse par rapport à cette situation impliquant des textes complexes et une jurisprudence évolutive. La résolution de sa situation administrative et financière aura également un impact positif à long terme vu la redéfinition de son salaire actuel et des éléments relatifs à sa pension du secteur public.

Tous au barème 501

Le barème 501 est traditionnellement accordé dans l'enseignement secondaire supérieur aux AESS (Agrégation de l'enseignement secondaire supérieur) ayant le titre requis pour la fonction enseignante de référence. Le décret du 30 avril 2009 et l'arrêté du Gouvernement du 14 mai 2009 ont permis l'obtention de ce barème, dans des cas bien définis, à des enseignants disposant de titres universitaires et occupant des fonctions autres que celles de l'enseignement secondaire supérieur.

Ce dossier démontre un oubli du législateur par rapport à une plus grande généralisation du barème 501. Si la Commission se prononce favorablement, cela impliquerait que l'ensemble des licenciés et maîtres en sciences de l'éducation (cf. liste des titres de référence) ayant des candidatures dans les mêmes matières bénéficieraient du barème 501 pour les autres fonctions d'enseignement que celles du secondaire supérieur.

Si la Commission se prononce négativement, elle crée une distinction non prévue entre des diplômes de l'enseignement supérieur.

La question essentielle en cette matière est de savoir si cette décision doit être prise par l'organe des traitements ou par le législateur vu ses implications directes et indirectes. Il semble complexe d'être certain du caractère principal ou accessoire de cette « interprétation » d'un texte législatif, résultat d'une longue négociation de la démocratie sociale. Il s'agit du résultat équilibré d'une certaine para-légalité trouvant sa concrétisation dans une norme légale.

RECOMMANDATION FWB 2013-14

Personnels de l'enseignement et assimilés - Attribuer le Barème 501 pour les candidats-licenciés en sciences de l'éducation pour toutes les fonctions enseignantes de l'enseignement obligatoire

Le Médiateur recommande donc que cette question fasse l'objet d'une modification décrétole. Il s'agit de s'assurer de la légalité de l'interprétation d'un texte résultat de multiples ajustements et dont les implications financières ne sont pas négligeables. Cette recommandation vise à éviter le caractère « bancal » d'une nouvelle jurisprudence définie par un organe de concertation aux pouvoirs limités. Il semble inopportun de rajouter de la complexité dans des textes légaux devant traduire la véritable intention du législateur communautaire.

DOSSIER 2013-3270

HÉSITATIONS À PROPOS DE L'OCTROI DU BARÈME 501

Madame F. travaille comme enseignante et comme coordinatrice dans l'enseignement libre subventionné. Elle dispose de multiples titres : une candidature et une licence en sciences de l'éducation, une licence spécialisée en didactique du français langue étrangère et d'un CAPAES (Certificat d'aptitude pédagogique appropriée à l'enseignement supérieur).

Vu les textes de référence et les multiples circulaires d'application, elle a demandé à bénéficier du barème 501 aux services de la Fédération. Au départ, elle a essuyé un refus catégorique des services administratifs au motif que son diplôme de candidature était en sciences de l'éducation comme celui de sa licence. Les services considéraient que seul un diplôme différent aurait permis d'obtenir le barème 501 dans sa situation.

Suite à l'intervention de son PO et de sa Fédération de PO, la question est actuellement à l'étude à la Commission des traitements (cf. organe créé par l'arrêté royal du 15 avril 1958 relatif au statut pécuniaire des enseignants pour trancher les problèmes d'interprétation et définir des pratiques communes et une jurisprudence interne).

Le Médiateur a demandé aux services de la Fédération de se prononcer rapidement sur cette question barémique malgré les votes partagés au sein de la Commission des traitements.

Le Médiateur recommande également aux autorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles de s'assurer de la légalité de l'ensemble des décisions prises par la Commission des traitements et de leurs publicités commentées.

DOSSIER 2013-1173

UN DÉFICIT D'INFORMATION SUR LE BARÈME 501 GÉNÈRE LA DÉCEPTION PAR RAPPORT AUX ATTENTES ET AUX EFFORTS CONSENTIS

Madame K. est professeur du cours spécial « enseignement musical » dans le degré inférieur de l'enseignement secondaire. Agrégée de l'enseignement secondaire supérieur, elle a été autorisée par l'Administration générale des personnels de l'enseignement (AGPE) à s'inscrire au module de formation « barème 501 » organisé par l'Institut de formation en cours de carrière (IFC) et destiné à la valorisation de sa fonction audit barème. Elle a en conséquence suivi ce module de formation et obtenu l'attestation de réussite aux deux volets de celle-ci, dont le volet propre à la pédagogie de l'enseignement musical.

Malgré la réussite de cette formation, Madame K. s'est vue refuser la valorisation au barème 501, pour un motif dont l'intéressée n'a pu se satisfaire.

Au Médiateur, l'AGPE justifie ce refus par un double motif :

- Madame K. ne dispose pas du titre requis pour la fonction analogue au degré supérieur ;
- en outre, même exercée au degré supérieur, la fonction de professeur du cours spécial « enseignement musical » n'est pas concernée par le barème 501, dans la mesure où les titres requis pour cette fonction ne relèvent pas d'un master⁴¹ mais du barème 346.

Si le premier motif justifie à lui seul le refus exprimé, le deuxième motif étonne, car si cette fonction n'est pas concernée par le barème 501, pourquoi un volet pédagogique propre à cette discipline est-il organisé dans le module de formation barème 501 ? L'enseignante estime avoir suivi tout à fait inutilement la formation pour laquelle l'AGPE lui avait donné le feu vert.

L'AGPE invite le Médiateur à s'adresser à l'IFC. Celui-ci rappelle tout d'abord que c'est bien l'AGPE et non l'Institut qui accorde ou non l'autorisation de suivre la formation souhaitée par l'enseignant, en fonction des titres qu'il possède (en l'espèce il n'y avait pas de correspondance) et des fonctions qu'il serait susceptible d'exercer (ce qui est bien sûr plus difficile à déterminer). Une réserve plus explicite devrait donc être faite sur un changement effectif de barème.

D'autre part, l'IFC attire l'attention sur le fait qu'il n'existe pas de module spécifique à l'enseignement musical, mais un module visant, plus largement, l'éducation artistique. Il a été créé en concordance avec le tableau des fonctions analogues⁴² (au DS et au DI) de la réglementation applicable, qui spécifie les deux spécialités pour lesquelles une revalorisation barémique est prévue en rapport à l'éducation artistique : le dessin et l'éducation plastique.

La réglementation ne prévoit aucune valorisation pour les personnes assurant le cours d'éducation musicale.

Si aucun motif n'en est donné, il faut rappeler que la revalorisation barémique telle que prévue par la réglementation est le fruit de plusieurs protocoles d'accord issus de négociations syndicales.

Afin de réduire cette zone d'ombre soulevée par le Médiateur à la suite de la réclamation qu'il a traitée, et afin d'éviter toute confusion à l'avenir, l'IFC propose d'ajouter sur son site internet, au regard de l'intitulé du module concerné, les deux spécialités pour lesquelles ce module est organisé.

De manière plus générale, le cabinet de la Ministre de l'enseignement obligatoire, l'IFC et l'AGPE vont collaborer à l'amélioration de la communication et de la gestion administrative des dossiers concernés par les formations « barème 501 » au regard des difficultés rencontrées.

L'intervention du Médiateur a donc utilement attiré l'attention de la Ministre et des services administratifs concernés sur les améliorations à apporter au système existant.

Reste cependant en suspens la question, plus « politique », de la différence barémique entre les professeurs chargés des cours spéciaux « enseignement musical » et leurs collègues en charge des cours spéciaux « dessin et éducation plastique ».

41. Le barème 301 correspond à celui des instituteurs du maternel et du primaire et également à celui des agrégés de l'enseignement secondaire.

42. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14/05/2009 portant revalorisation de certains membres du personnel de l'enseignement porteurs d'un master en application du protocole d'accord du 20 juin 2008, article 2 (ligne 24 du tableau de correspondance).

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Personnels de l'enseignement et assimilés

Norme négligée et circulaire oubliée

Les services de la Fédération publient chaque année des centaines de circulaires relatives à l'enseignement. Il y en a de toutes les sortes relatives à de multiples questions d'application et d'interprétation des normes communautaires.

Elles sont une source d'information essentielle pour les gestionnaires des personnels et des établissements en Fédération. On doit souligner les efforts de l'Administration quant à la publication des circulaires sur un site internet dédié et à l'actualisation régulière des circulaires (rentrée, thématiques, d'information...).

RECOMMANDATION FWB 2013-15 **Personnels de l'enseignement et assimilés -** **Organiser l'accès général à toutes les circulaires actualisées**

Le Médiateur encourage les services administratifs à poursuivre la centralisation, la publicité, l'actualisation de l'accès à toutes les circulaires. La préoccupation essentielle doit être l'accessibilité optimale des circulaires à tous les publics.

DOSSIER 2013-3085

BARÈME UNIQUE POUR DES COURS TECHNIQUES ET DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Un enseignant se questionne à propos de l'exactitude des barèmes qui lui sont appliqués par rapport aux fonctions enseignantes occupées. Il n'obtient que des renseignements parcellaires de son PO et des services communautaires. Suite à l'intervention du Médiateur, les services communautaires analysent en profondeur la situation administrative et pécuniaire du réclamant. Ils précisent qu'il dispose du titre requis pour les périodes de cours techniques et du titre jugé suffisant B pour les cours de pratique professionnelle, induisant deux barèmes différents. Ils rappellent également qu'un arrêté de l'Exécutif du 24/08/1992 et une circulaire du 8/10/1992 permettent d'étendre le titre et le barème de minimum trois heures de cours techniques à des cours de pratique professionnelle dans la même option. L'octroi de ce barème unique est subordonné aux procédures de pénurie et à la demande expresse du PO via un formulaire spécifique/rectifié.

Dans ce dossier, le Médiateur a recommandé au réclamant d'inciter le PO à respecter les procédures administratives prévues dans le but d'obtenir le barème 501 pour toutes ses fonctions enseignantes.

Ce dossier révèle une certaine méconnaissance par un PO de dispositions anciennes permettant une meilleure rémunération pour certains membres du personnel. La circulaire de 1992 n'est pas disponible sur le site de la Fédération et ne se retrouve pas dans les circulaires de rentrée.

Cet exemple plaide pour un plus grande centralisation des circulaires et surtout pour un travail d'actualisation plus poussé de celles-ci. Comme déjà évoqué à plusieurs reprises dans nos rapports précédents, il semble utile de développer une expertise certifiée FWB via une source contrôlée, référencée et consolidée.

2. Titres et fonctions

Les fonctions enseignantes et les titres y étant relatifs sont régis par : des normes multiples, des interprétations de celles-ci et surtout par des « jurisprudences et pratiques évolutives ».

Le Parlement, le Gouvernement, l'Administration et les partenaires sociaux (cf. au sens large), multiplient les initiatives pour simplifier et moderniser la gestion des personnels.

Une initiative, résultat d'un travail collectif de longue haleine, devrait permettre de réduire la complexité existante et les incertitudes y étant relatives ; il s'agit de la réforme globale des titres et fonctions. Dans cette partie, des exemples synthétiques démontrant la nécessité absolue de travailler et d'adapter cette réforme avant la fin de la législature seront évoqués. Idéalement, ce décret permettra d'améliorer la sécurité des membres du personnel en matière de titres et fonctions, de réduire les différences statutaires entre les réseaux (cf. souci d'uniformisation et de simplification) et de restreindre le facteur risque de manière générale dans la gestion des personnels.

Il existe des tempéraments sérieux à cette initiative dont les plus importants sont le maintien d'acquis statutaires pour certaines catégories spécifiques de personnels, la préparation des services administratifs et des PO à cette réforme, l'importance des mesures transitoires et dérogatoires, le coût financier et l'absence de lien dans le cadre du triptyque titres/fonctions/barèmes...

DOSSIER 2013-1836 EQUIVALENCE FLAMANDE IMPOSSIBLE ?

Le réclamant professe les langues vivantes dans l'enseignement secondaire inférieur et supérieur et il a effectué la plupart de ses études supérieures en Communauté flamande. Il dispose des titres suivants : licentiaat-vertaler, diploma van leraar, certificat de connaissance approfondie du français, réussite des modules de la formation barème 501.

Il demande à bénéficier du barème 501 pour toutes ses fonctions enseignantes et les services administratifs refusent cette demande. Les services administratifs de la Fédération précisent au Médiateur qu'ils ne sont pas compétents pour se prononcer sur la « valeur » à donner aux diplômes flamands dans le cadre des équivalences classiques des diplômes étrangers.

Les services précisent que dans le cadre de la réforme des titres et fonctions, la proposition a été formulée pour que la future Commission inter-réseaux des titres de capacité soit compétente pour examiner l'équivalence des diplômes flamands.

De plus, dans le cas du réclamant, les services de l'IFC n'auraient pas dû le laisser suivre la formation barème 501 car le diplôme pédagogique du réclamant est équivalent à un CAP (Certificat d'aptitude pédagogique) et non à un AESS. Ces difficultés organisationnelles ont provoqué une rencontre circonstanciée entre différents services de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour déterminer les responsabilités de chacun. L'octroi du barème 501 est de la compétence exclusive des Services de gestion des personnels et non de celle de l'IFC (Institut de formation en cours de carrière). La compétence de l'IFC se limite à l'inscription et à la réussite des différents modules de la formation.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Personnels de l'enseignement et assimilés

DOSSIER 2013-2995

UN TITRE REQUIS INEXISTANT

Un membre du personnel du réseau de la Fédération se porte candidat temporaire (prioritaire ou non) à plusieurs fonctions enseignantes. Il s'agit des fonctions de professeur de coiffure pour les cours de pratique professionnelle et les cours techniques, dans l'enseignement secondaire inférieur et supérieur. Dans le cadre d'un litige l'opposant à un désignateur, il demande l'intervention du Médiateur. Après une enquête sérieuse à propos du classement du réclamant par rapport aux différentes fonctions, le Médiateur doit donner raison aux services de la Fédération quant à la désignation d'une autre enseignante pour la place convoitée.

Lors de cette analyse, le Médiateur « découvre » que les titres requis pour un professeur de cours technique coiffure au degré supérieur sont définis par l'article 8, 11° de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française fixant les titres requis des membres du personnel du 12 avril 1959. Cette liste pour la fonction de cours techniques (autres spécialités) prévoit une liste fermée de titres requis.

En Fédération Wallonie-Bruxelles, aucun établissement d'enseignement supérieur n'organise de formation de niveau supérieur aux formations certifiées dans l'Enseignement obligatoire. Il n'existe donc aucun diplôme constituant un titre requis pour la fonction de professeur de cours technique coiffure au degré supérieur dans le réseau de la Fédération. Tous les temporaires à cette fonction ne peuvent être désignés que sur base de l'article 20 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 portant statut du réseau de la Fédération. Rappelons, qu'il s'agit d'un mode dérogatoire de désignation induisant une fragilisation des droits du temporaire (cf. notion de sous statut).

DOSSIER 2013-2540

LA OU LES EXPÉRIENCES UTILES

Monsieur T. exerce depuis des années comme professeur de carrosserie dans l'enseignement de la Fédération. Il effectue de multiples intérim dans l'enseignement secondaire inférieur et supérieur comme professeur de pratique professionnelle et de cours techniques. Les désignations se succèdent, en alternant les différentes fonctions, et il obtient des reconnaissances d'expériences utiles selon celles-ci. Le réclamant possède une solide expérience professionnelle dans le secteur privé et a fait le choix de terminer sa carrière dans l'enseignement, comme le démontre la réussite de son CAP et les rapports positifs de ses différentes directions. La variabilité des fonctions occupées et les règles régissant le passage d'article 20 comme temporaire prioritaire l'empêchent d'être désigné comme temporaire prioritaire dans un emploi vacant et d'être nommé à terme.

Le réclamant a interrogé les services administratifs de la Fédération et ne comprend pas ses changements d'état administratifs selon les fonctions enseignantes concernées. Il a l'impression d'être victime d'un carrousel infernal ne permettant jamais la régularisation de sa situation professionnelle.

Le Médiateur a demandé aux services de la Fédération des renseignements supplémentaires pour comprendre sa situation actuelle et son évolution potentielle. Suite aux éléments dégagés et à un réexamen par l'Administration, sa situation administrative a été rétablie par rapport à toutes les demandes d'expériences utiles nécessaires et ses différents classements lui ont été communiqués. Suite à sa nouvelle désignation cette année scolaire, le réclamant devrait être classé comme temporaire prioritaire l'année scolaire prochaine dans sa fonction actuelle.

Rappelons que l'expérience utile est un des éléments essentiels permettant aux professeurs de cours techniques et de pratique professionnelle de détenir un titre requis et d'obtenir une valorisation limitée de leur expérience professionnelle passée dans leur échelle barémique de référence.

Ce dossier démontre que pour ces enseignants, des avis et des reconnaissances partielles handicapent leurs régularisations/nominations à terme. On peut émettre une remarque identique pour les enseignants de la Promotion sociale vu les changements d'unités de formation et de leurs exigences en matière d'expérience utile.

RECOMMANDATION FWB 2013-16

Personnels de l'enseignement et assimilés - Globaliser les reconnaissances d'expériences utiles

Le Médiateur recommande que les avis et les reconnaissances d'expériences utiles soient globalisés quant aux différentes fonctions existantes par rapport à une option et ou une spécialité. Cette recommandation devrait permettre de mieux garantir les droits des enseignants, de réduire les demandes répétées pour un même enseignant auprès des instances compétentes et surtout de faciliter le travail des gestionnaires du personnel.

Tous ces exemples démontrent la nécessité absolue d'une réforme profonde des titres et fonctions.

Tous ces membres du personnel ont eu l'impression d'être floués par rapport à leurs espérances (cf. prétentions salariales suite à la réussite d'une formation interne, classements complexes comme temporaires prioritaires, nomination improbable...) et leurs implications dans leur travail quotidien risquent une diminution sensible.

La réforme des titres et fonctions devrait vaincre les difficultés présentées dans ces exemples et ceux des rapports antérieurs en rééquilibrant les droits et obligations des employés et des employeurs communs à tous les statuts.

3. Jurys et épreuves

Les jurys et les examens relatifs aux personnels de l'enseignement et assimilés sont nombreux et ils sont prévus dans de multiples règles communautaires. La Fédération Wallonie-Bruxelles, directement ou indirectement (cf. via l'IFC ou des opérateurs externes), forme ou certifie des acquis utiles aux fonctions enseignantes ou des fonctions de promotion/de sélection/d'inspection.

On citera à titre exemplatif les formations et les épreuves relatives : au bénéfice du barème 501, aux modules à réussir pour les différents personnels de direction, les examens démontrant une connaissance (approfondie ou suffisante) du français pour enseigner en Fédération, les certificats relatifs à l'enseignement en immersion, examen des comptables des établissements scolaires de la Fédération...

Le Médiateur se réjouit des progrès déjà réalisés par les services de la Fédération pour organiser de façon régulière les formations internes et les épreuves prévues par les diverses normes de référence. Cependant, on doit constater le maintien de dispositions dérogatoires sujettes à commentaires (cf. nomination des chefs d'ateliers et des proviseurs en 2013) et l'échec de certaines procédures d'objectivation de recrutement et de nomination (cf. annulation des épreuves et des désignations des inspecteurs).

DOSSIER 2013-2007

RÔLES EXACTS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA FWB

Madame Y. travaille dans le secteur de l'agroalimentaire vu sa formation initiale de graduée.

Elle souhaite réorienter sa carrière professionnelle et elle se renseigne auprès des services compétents sur les titres nécessaires pour enseigner comme professeur de sciences. Le CAP et son titre initial lui ouvriraient des opportunités d'emploi intéressantes pour donner des cours techniques ou de pratique professionnelle dans les formations scientifiques de l'enseignement secondaire. Elle s'inscrit donc au jury du CAP organisé par la Fédération. Elle réussit l'épreuve écrite, mais elle connaît de sérieux problèmes lors de l'épreuve orale et de la sélection des leçons-modèles.

Les agents administratifs de la Fédération assurant le secrétariat administratif du Jury du CAP veulent aider la réclamante dans ses relations complexes avec le Jury et ses différents membres, rappelant adéquatement à la réclamante les exigences pédagogiques liées à ses leçons dans le cadre de cours pratiques ou techniques. Suite à un concours de circonstances malheureux, le Président du Jury malade n'a pu répondre aux demandes répétées de Madame Y. quant à des précisions complémentaires relatives aux refus du jury par rapport à ses choix de leçons. Les services administratifs ont fait écho à ses demandes, sans plus de succès !

La réclamante se considère victime d'un manque de réactivité des services de la Fédération et interpelle le Médiateur à ce propos. Il questionne donc l'Administration sur cette apparente inertie en rappelant les rôles et les missions des services administratifs de la Fédération et ceux du Jury. En résumé, les services administratifs traitent la gestion administrative des épreuves et le Jury examine et évalue les aspects pédagogiques. De plus, tous les candidats ont eu les mêmes informations de départ et les mêmes conseils via des documents standards. Nous avons répercuté ces éléments auprès de la réclamante qui maintient ses critiques et se considère toujours comme victime.

Ce dossier démontre la volonté de certains agents de la Fédération de rendre service aux candidats au-delà de la pratique habituelle. Le silence du Jury du CAP trouve son origine dans le fait que seul le Président était un spécialiste des sciences, et ce dernier n'avait pas été remplacé. Ce dossier souligne également que les membres d'un Jury sont des évaluateurs et non des conseillers pédagogiques.

En conclusion, il semble essentiel de communiquer aux candidats les rôles et les missions de chacun et surtout les leurs comme candidats ! Ce dossier illustre également les limites des fonctions des services administratifs et des membres de Jury.

Ce dossier démontre certains manques dans l'échelle d'évaluation des épreuves relatives à la connaissance suffisante du français. Les services compétents reconnaissent et précisent qu'une réflexion a été entamée pour adapter les exigences de cette épreuve au cadre européen commun de référence pour les langues. Les critères d'évaluation pour certifier un niveau atteint devront être définis de manière appropriée.

Ce travail d'harmonisation nécessite une adaptation des textes légaux et un accord des Ministres de tutelle. Il doit être mené en concertation avec les présidents et les membres de l'ensemble des jurys spécifiques aux examens linguistiques.

Les deux exemples démontrent un manque d'informations claires dans le chef des réclamants et également une motivation limitée dans les réponses négatives des services de la Fédération.

Etant donné l'importance de la réussite de ces épreuves sur le devenir professionnel des réclamants et vu leur implication ou leur volonté d'implication parmi les personnels de l'enseignement, le Médiateur suggère aux différents services concernés et aux membres des Jurys de veiller au caractère complet de l'information donnée et à la motivation des décisions prises. Il s'agira principalement d'identifier les rôles et les missions des parties impliquées et des instances de recours (lorsqu'elles existent véritablement).

DOSSIER 2013-1829

QUELS SONT LES CRITÈRES DE RÉUSSITE ?

Madame R. travaille comme maîtresse spéciale de néerlandais dans l'enseignement primaire de la Fédération. Elle dispose d'un graduat de l'enseignement de la Communauté Flamande et pour régulariser sa situation professionnelle, elle doit réussir un examen de connaissance suffisante de la langue française. La réclamante a déjà essayé à quatre reprises cette épreuve et elle échoue toujours malgré ses efforts. Elle réussit sans aucun problème l'épreuve orale, mais elle échoue toujours à l'épreuve écrite, tout en ne comprenant pas les causes de cet échec et la motivation de celui-ci.

Le Médiateur interroge plus avant les services de la Fédération sur la motivation des résultats de la réclamante. Les questions essentielles portent sur les critères de cotation et leur pondération. Il s'agit d'aller au-delà du caractère trop court de la contribution écrite de synthèse, de la simplicité du vocabulaire usité, du nombre de fautes d'orthographe...

Suite à notre intervention, les services de la Fédération ont détaillé plus avant les raisons de son échec à l'épreuve écrite et ils lui ont proposé de rencontrer des membres de Jury pour obtenir des conseils efficaces.

4. DPPR (Disponibilité pour convenance personnelle précédant la pension de retraite) et Pensions

Les DPPR et les pensions (du secteur public et celles du secteur privé) ont fait l'objet assez récemment de nombreux changements normatifs. Les services de la Fédération ont dû s'adapter à ces différentes modifications normatives et également aux changements pratique et organisationnel y étant afférents.

On soulignera les initiatives positives de l'Administration comme la création d'un téléphone vert DPPR, la publication de circulaires dédiées aux pensions et aux DPPR, les efforts des directions et des agents pour transmettre les données informatiques de la carrière des enseignants via le système CAPELO (Carrière publique électronique)...

On doit encore constater des problèmes ponctuels ou conjoncturels relatifs aux DPPR et aux pensions, les deux étant souvent liés !

DOSSIER 2013-78

NON-DROIT À LA DPPR ET CONSÉQUENCES SUR LA PENSION

Madame U. a travaillé comme commis de 1982 à 2007 dans l'enseignement libre subventionné.

En raison de problèmes de santé importants, elle demande et bénéficie d'une DPPR de type I pour une durée de 5 ans.

Elle reçoit tous les documents administratifs et officiels adéquats. Elle introduit sa demande de pension du secteur public dans les délais classiques et son dossier suit son cours normal. Elle reçoit un courrier du SdPSP lui précisant que les 5 ans de DPPR ne rentrent pas dans la base de calcul de sa pension du secteur public. Elle interroge les services de la Fédération qui lui précisent qu'elle n'aurait pas dû bénéficier d'une DPPR en application de l'arrêté royal de pouvoirs spéciaux numéroté 297 du 31 mars 1984. La réclamante trouve la motivation légère et fait appel au Médiateur.

Le Médiateur considère que l'Administration a commis une erreur en droit en appliquant de façon erronée l'article 1 de l'arrêté royal définissant le champ d'application de la DPPR. Le Médiateur demande à l'Administration de réparer cette « erreur » pour que la réclamante bénéficie d'une pension pleine. Les services administratifs rappellent que la réclamante a profité pendant 5 ans d'une allocation induue et qu'ils ne peuvent attribuer artificiellement 5 ans d'ancienneté de pension. Les services reconnaissent qu'une solution ne peut être trouvée qu'en concertation avec le SdPSP (Service des Pensions du Secteur Public).

Le Médiateur, en collaboration avec son collègue, le Médiateur des pensions, a obtenu du SdPSP la prise en compte des 5 années dans la pension du secteur public.

Le Médiateur tient à remercier le Médiateur des pensions et ses collaborateurs pour l'excellente collaboration qui existe entre leurs services. Celle-ci permet de trouver des solutions globales à des problèmes globaux de pension, faisant fi de la répartition institutionnelle des compétences.

Ce dossier est assez exceptionnel puisqu'il s'agit d'une erreur en droit dans le chef des services administratifs. Dans des cas de cette nature, le Médiateur souhaite une plus grande proactivité des services concernés pour réparer les conséquences indirectes et également la désignation d'un seul agent responsable centralisant les contacts et les initiatives de résolution.

Vu la complexité de ces matières et leurs évolutions rapides, le Médiateur suggère, aux services, la création d'une cellule administrative spécialisée dans le traitement des dossiers complexes ou contentieux. A titre illustratif, nous citerons : la définition administrative et fiscale de certains revenus dans le cadre d'une activité professionnelle limitée durant une DPPR, l'indétermination du statut de pension du secteur public de prestations anciennes réalisées sur fonds propres des PO ou financées partiellement ou totalement par le Ministère de l'Education nationale, la reconstitution complexe de certains dossiers au vu des archives perdues ou difficiles d'accès...

DOSSIER 2013-1028

CAPITAL DPPR ET ÂGE DE LA PENSION

Madame O. exerce la fonction d'éducatrice-économe dans une Haute Ecole du libre subventionné. Elle bénéficie de prestations réduites depuis ses 50 ans et aimerait arrêter de travailler mi-temps dans le cadre d'une DPPR type IV. Etant donné les modifications de la législation des DPPR, elle doit déterminer un capital DPPR se traduisant en un nombre de mois entiers calculé en fonction des années prestées. Il lui appartient après de définir le type de DPPR qu'elle prendra et dont elle pourrait faire évoluer son volume horaire au cours de la période considérée selon les limites fixées.

Elle questionne les services administratifs de la Fédération pour obtenir les renseignements utiles.

Sa demande est assez urgente vu les délais administratifs stricts pour demander soit, un congé pour prestations réduites, soit une DPPR de type IV. Les services administratifs questionnent le SdPSP pour connaître l'âge minimum auquel la réclamante pourrait bénéficier de sa pension du Trésor public vu les caractéristiques de sa carrière et les mesures transitoires évolutives quant à l'âge minimum de la pension.

Les services administratifs n'ont pas obtenu de réponse dans les délais impartis et la réclamante fait appel au Médiateur qui mobilise ses ressources pour déterminer l'âge minimum auquel la réclamante peut prendre sa pension. Suite à une analyse minutieuse du dossier de pension de la réclamante et à la réponse du SdPSP, le Médiateur a conseillé à Madame O. de postposer d'un an sa demande de DPPR de type IV. .

Dans le cadre de son travail journalier, le Médiateur constate le lien très fort entre la détermination du capital DPPR et l'âge minimum du bénéfice d'une pension du secteur public.

Le SdPSP ne considère pas toujours ces demandes avec la diligence nécessaire vu les priorités qui sont les siennes. A plusieurs reprises, le Médiateur des pensions est intervenu pour demander un traitement plus rapide de ces demandes eu égard aux impératifs internes de la Fédération en la matière.

Il s'agit d'un problème conjoncturel, voire structurel, étant donné la multiplication des cas rencontrés. Le Médiateur souhaite que les services de la Fédération et du SdPSP réfléchissent sur des modalités de collaboration permettant d'améliorer les informations données aux bénéficiaires potentiels, et ce, en temps réel.

Cette thématique illustre une fragilisation potentielle des demandeurs de DPPR vu des fragilités internes des services de la Fédération et du SdPSP, dues au caractère restreint des délais et à la mise en œuvre de nouvelles complexités normatives.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Personnels de l'enseignement et assimilés

5. Erreurs administratives réparées

Les services administratifs de la Fédération et les services des PO commettent et commettront toujours des erreurs dans la gestion des personnels de l'enseignement et assimilés. Ce constat trouve son origine dans le caractère forcément faillible de tout système de gestion des ressources humaines (cf. professionnalisme des agents, volume de l'information traitée, complexité des législations, de la réglementation et des pratiques administratives, le caractère relatif des délais, les liens avec d'autres acteurs externes, les externalités positives ou négatives de certaines normes et décisions de gestion...).

Le Médiateur tient à remercier vivement certains services et/ou agents de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement pour leur volonté de réparer des erreurs commises par cette Administration générale suite à son intervention circonstanciée. La réparation de ces erreurs démontre un esprit d'ouverture aux solutions proposées par le Médiateur et d'un esprit d'initiative administrative, tenant compte de la législation existante et de la défense des intérêts de l'administré. Il serait opportun pour le Médiateur que ce rééquilibrage entre des intérêts parfois divergents et cette proportionnalité se généralise comme une ligne directrice dans les rapports entre ces services et le Médiateur et encore plus dans les relations entre l'administré et l'Administration.

Cette contribution particulière sera illustrée via 4 résumés où l'Administration a corrigé totalement ou partiellement ses propres erreurs.

Ce dossier illustre des erreurs répétées de l'Administration sur le fond et sur la forme. De plus, les délais de prescription l'empêchent de récupérer des sommes potentiellement dues.

Il illustre également qu'un indu correspond à un dû comme arriéré ayant des délais de prescription beaucoup plus courts (cf. deux ans pour les allocations de remplacement de la Mutuelle et cinq pour les traitements ou subventions-traitements de la FWB).

Ce dossier pose la question sensible des délais quant à la récupération des salaires indus !

DOSSIER 2013-522 CONGÉS ET INDUS

Madame C. travaille comme professeur temporaire de religion catholique dans l'enseignement de la Fédération et dans différents PO communaux. Elle est en congé pour maladie et bénéficie inadéquatement d'un congé de maternité accompagné d'erreurs dans les montants qui lui sont liquidés par la Fédération et sa mutuelle. Suite à cette erreur, les services de la Fédération lui réclament un indu conséquent ! Ils rectifient le montant de l'indu initial vu la couverture partielle des congés de maladie par les services administratifs durant une période définie. Un indu initial et un indu corrigé coexistent et sont gérés concomitamment par le comptable des indus et la Mutuelle de la réclamante, considérant les sommes dues durant les congés de maladie comme forcloses.

Les dossiers d'indus n'ont pas été régularisés, ni communiqués dans les formes adéquates (cf. idem pour les fiches fiscales). Suite à l'intervention du Médiateur, le dossier a été réexaminé par les services administratifs qui ont annulé les dossiers d'indus vu les erreurs multiples commises et surtout vu le dépassement des délais de récupération des indus.

Les services de la Fédération, conscients de leurs erreurs répétées dans les priorités accordées à la réclamante, ont corrigé celles-ci via une désignation positive pour l'avenir. Ils ne pouvaient retirer une série de désignations passées vu les règles existantes en la matière.

DOSSIER 2013-1721

MIEUX VAUT ÊTRE SÛR D'ÊTRE RÉTABLI LE LENDEMAIN

L'enseignant qui s'absente un seul et unique jour pour cause de maladie est dispensé de produire un certificat médical⁴³, mais reste soumis aux procédures permettant le contrôle par l'organisme chargé d'y procéder.

En revanche, si le congé de maladie dépasse un jour, il devra produire un certificat. Ce qui ne souffre évidemment aucune critique. Sauf que ce certificat devra être daté du ... premier jour de maladie.

Ce système, de stricte application et auquel il ne peut être dérogé qu'en cas de force majeure dûment justifiée, comporte donc un piège : le membre du personnel fiévreux qui croirait s'en tirer avec quelques comprimés et une bonne nuit de sommeil, mais qui, le lendemain, se trouverait cloué au lit et contraint d'appeler le médecin, sera « en infraction ».

Son certificat sera tardif et ne couvrira pas son congé de maladie. Quelle que sera sa durée.

Si la maladie se prolonge, le montant du traitement indument versé pendant la période et qui sera récupéré n'en sera que plus important, ce qui pourra s'avérer le cas échéant aussi... pénible que la maladie⁴⁴.

Dans l'un des cas examinés par le service du Médiateur, l'Administration, après avoir demandé et examiné les arguments de l'enseignant, a considéré que son cas ne relevait pas de la force majeure.

Malgré l'absence d'antécédent de maladie non couverte dans le chef du membre du personnel et son évidente bonne foi, non remise en cause par l'Administration, nous avons considéré qu'il n'était pas possible de soutenir raisonnablement le contraire et, par conséquent, d'engager une médiation en raison de ce qui relèverait d'un dysfonctionnement : les services ont agi en l'espèce en parfaite conformité avec la règle fixée.

C'est donc plutôt la règle elle-même qui paraît piègeuse. Pour autant qu'elle soit bien connue du membre du personnel (ce qui, on ne s'en étonnera pas, n'est pas toujours le cas), la seule manière qu'il aura de s'en prémunir avec certitude sera de se rendre systématiquement chez le médecin - ou de le faire venir - dès le premier jour d'absence. L'expérience montre que ce n'est pas toujours possible, sans pour autant que l'on puisse invoquer la force majeure.

Avant de formuler une éventuelle recommandation à cet égard, le service du Médiateur souhaite dialoguer avec les services en charge de l'application de la législation, afin d'envisager l'opportunité et la praticabilité d'un système qui immuniserait les jours couverts par certificat, sans rétroactivité (les jours non couverts resteraient bien entendu soumis à la récupération de l'indu).

43. Décret du 22/12/1994 portant des mesures urgentes en matière d'enseignement, art. 4. (et circulaire n° 3012 du 08/02/2010, point 2.1).

44. Dans un dossier non identique mais similaire à celui évoqué, et qui ne sera pas exposé ici car toujours en cours, la somme en jeu dépasse les 500 euros. Mais l'indu à rembourser pourrait bien sûr être encore beaucoup plus important pour les porteurs d'un master en application du protocole d'accord du 20 juin 2008, article 2 (ligne 24 du tableau de correspondance).

6. Article 20 (catégorie de personnel enseignant du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne disposant pas des titres requis) et temporaire prioritaire

Ce dossier pose la sempiternelle question de la valeur des classements en Fédération, ainsi que les possibilités de corrections individuelles et collective (cf. classements relatifs : des puéricultrices vu les errata classiques, des inspecteurs et des chefs d'ateliers vu les recours en annulation au Conseil d'Etat, des proviseurs dans le cadre de mesures transitoires...).

L'intervention des services administratifs n'annule rien, mais se projette dans l'avenir pour trouver une solution efficace à un problème ancien ou récurrent.

DOSSIER 2013-1718

NOMINATION DIFFICILE COMME ARTICLE 20

Madame F. travaille comme professeur de langues germaniques dans l'enseignement secondaire inférieur de la Fédération. Elle ne dispose pas des titres requis et est désignée depuis des années comme article 20. Elle constate que les services administratifs ont commis une erreur en ne la classant pas comme temporaire prioritaire depuis deux années scolaires. Elle demande une rectification de sa situation administrative et statutaire lui permettant comme temporaire prioritaire d'accéder à un emploi vacant et d'être nommée à moyen terme. Elle reçoit des réponses parcellaires des services communautaires et demande au Médiateur d'intervenir. L'Administration reconnaît une erreur dans le classement, mais sur une seule année scolaire et elle considère la réclamante comme partiellement fautive vu les renseignements donnés. De plus, elle prétend que dans la zone réferenciée, la réclamante n'a pas été lésée vu les places vacantes et vu ses choix. Après avoir démontré à l'Administration le caractère discutable de ses positions, la réclamante a été reclassée comme temporaire prioritaire et elle a obtenu un emploi vacant lui permettant à terme d'être nommée.

DOSSIER 2013-1512

ANCIENNETÉS PLURIELLES

La réclamante travaille comme enseignante dans une Haute Ecole de la Fédération et ce en qualité de temporaire définitif/stabilisé. Ces charges concernent une fonction de départ restreinte, dont le volume a été augmenté suite à des extensions de charges dans d'autres disciplines pour lesquelles elle dispose des titres requis. Vu une diminution sensible de la population étudiante, les heures à attribuer diminuent également et les questions de priorités deviennent déterminantes. En résumé, la question essentielle porte sur la prise en compte de l'ancienneté globale ou de l'ancienneté dans les différentes fonctions enseignantes et à partir de quand. Cette thématique a fait l'objet d'analyses différentes entre les services de la Haute Ecole, le cabinet ministériel, la Commissaire de Gouvernement et le Médiateur.

Suite à une réunion thématique des différents protagonistes et une analyse des services spécialisés de la Fédération, il a été décidé d'élaborer une note thématique précisant les modalités de calcul de l'ancienneté du personnel en cas de diminution des heures disponibles dans une fonction et des cours à conférer dans un établissement. Il faut se référer aux articles 35 §1, 38 et 38 bis du décret du 24 juillet 1997 fixant le statut des membres du personnel directeur et enseignant et du personnel auxiliaire d'éducation des Hautes Ecoles organisées ou subventionnées par la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'analyse de cette note rejoint celle du Médiateur et de la Commissaire de Gouvernement quant au caractère global de l'ancienneté à prendre en compte dans le cas sous étude.

Les services de la FWB ont clarifié la lecture d'une législation « complexe » ayant déjà fait l'objet de commentaires circonstanciés par le Conseil d'Etat. Ce dossier démontre que si le PO FWB commet des erreurs, les organes de contrôle peuvent rectifier une situation individuelle problématique via la production de notes internes ou de circulaires circonstanciées. Il ne s'agit pas d'interpréter la norme, mais bien d'en uniformiser l'application dans l'esprit de celle-ci par les différents intervenants de la GRH.

Les actions réparatrices efficaces/efficientes peuvent être de natures différentes comme le démontrent les exemples sélectionnés. Elles peuvent être directes et résoudre un problème ponctuel (cf. régularisation d'indus anciens), elles peuvent prendre la forme de solutions a posteriori en ne blessant les droits d'aucun autre membre du personnel (cf. nouveau classement des temporaires prioritaires et désignation dans une place vacante), elles peuvent faire l'objet d'une note ou circulaire de rappel et/ou de précision.

Conclusions

Ces actions positives des services administratifs de la FWB démontrent le réel professionnalisme de ceux-ci et également la plus-value du Médiateur.

Le Médiateur remarque de plus en plus une amélioration certaine de la qualité des explications données aux réclamants par les services administratifs, réduisant l'écart entre les administrés et l'Administration (cf. améliorations de formes et de fond).

Celles-ci optimisent la compréhension/l'explication des complexités et des délais dans des procédures impliquant de nombreux intervenants internes et parfois externes. Les services de la FWB ne peuvent parfois que mener des actions réparatrices très limitées lorsque le dernier mot appartient à un autre service public. On citera les dossiers classiques : décisions rétroactives du MEDEX en matière d'accident du travail ou de maladie grave et de longue durée, définition des services valorisables dans le calcul d'une pension du secteur public, classification fiscale de certains types de revenus ou allocations...

Le Médiateur propose une amélioration sensible de la communication et des échanges d'informations entre l'ensemble des pouvoirs publics ayant comme souci premier de répondre aux demandes des usagers des services publics. Cette proposition est encore plus pertinente lorsque l'administré rencontre des difficultés/dysfonctionnements nécessitant des actions réparatrices concertées.

Suivi des recommandations



Suivi de la recommandation 2012-03

Relative à l'application de la prescription décennale pour les arriérés des salaires a été concrétisée suite à une décision gouvernementale faisant sienne l'analyse des services administratifs.

Les services de la FWB appliquent la prescription décennale à partir de l'entrée en fonction du membre du personnel.



Suivi de la recommandation 2012-04

Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court

Le Médiateur demandait la suppression de la liste de titres requis des titres obsolètes et la définition de titres alternatifs. Le Gouvernement refuse des initiatives spécifiques pouvant mettre en péril l'économie et l'équilibre interne de la réforme. Cette actualisation doit être examinée à l'aulne des exemples et des commentaires du Chapitre III et surtout de sa recommandation relative à l'uniformisation des expériences utiles. Le Médiateur espère que les difficultés évoquées dans ces différents rapports annuels vis-à-vis de cette matière seront examinées et prise en compte par le législateur.



Suivi de la recommandation 2012-05

Fixer une procédure unique définissant l'ancienneté barémique et la création d'une instance de recours

Les services administratifs la trouvent non-nécessaire vu les procédures administratives existantes et les responsabilités propres des PO (agissant comme employeur) et la responsabilité relative de la FWB (cf. employeur ou pouvoir subsidiant). Le Médiateur maintient son analyse, soulignant l'intérêt de l'uniformisation des modalités de calcul de l'ancienneté et de définir les responsabilités des parties prenantes.



Suivi de la recommandation 2012-06

Réunir régulièrement la Commission De Bondt

Les services nous ont également précisé le caractère systématique des réunions de la Commission de Bondt via un screening régulier de ce type de dossiers de pension(s) et des possibilités de vidéo conférences. Ces éléments rencontrent les objectifs de la recommandation FWB 2012-06.

Par rapport à nos recommandations anciennes, il y en a une qui garde toute son actualité.

Il s'agit de celle relative à la définition de modalités d'application objectives de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001. Cette disposition permet l'annulation partielle ou totale de « salaires » indus lorsque le réclamant est de bonne foi et que les erreurs sont répétées et de nature exceptionnelles.

Le Médiateur rencontre toujours ce type de réclamation, induisant une insécurité certaine pour les réclamants et le flou artistique pour les services administratifs vu une certaine inertie du Gouvernement. Dans sa Préfiguration des résultats 2012, la Cour des Comptes évaluait les 166 demandes enregistrées d'article 11 bis à 1,5 millions d'euros.

Le Médiateur demande aux autorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles de sortir de cet imbroglio administratif et financier pour réduire à néant une zone de non-droit prenant de plus en plus d'ampleur.

AIDE À LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice

Comme rappelé chaque année, le secteur de l'Aide à la Jeunesse n'est pas quantitativement parlant puisque seuls 15 dossiers ont été enregistrés durant l'exercice 2013. La multitude d'intervenants dans ce secteur peut expliquer ces statistiques modestes.

Par ailleurs, l'utilisateur ne comprend pas toujours qui a pris une décision dans le cadre de son dossier et saisit le Médiateur dans des cas où l'Administration ne fait que mettre en œuvre une décision qui a été prise par le pouvoir judiciaire.

Enfin, comme d'autres services et malgré l'obligation décrétole, l'Administration ne mentionne pas l'existence du Service du Médiateur et ses coordonnées⁴⁵.

Les difficultés soulevées portent sur le fonctionnement de l'Administration centrale et de ses services extérieurs (SAJ/SPJ), les relations interpersonnelles entre les agents de l'Aide à la Jeunesse et les usagers, les modalités de placement, les contestations et le suivi des mesures, les motivations des décisions, l'information active et/ou passive aux usagers, les allocations familiales en cas de placement et l'aide financière octroyée aux familles d'accueil.

Lors de ses interpellations, le Médiateur constate encore une méconnaissance de son existence et de sa mission, y compris au sein de la Direction générale de l'Aide à la jeunesse, dont certains agents ignorent le protocole d'accord concernant les relations entre le service du Médiateur et le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles ; protocole auquel doivent se conformer les services administratifs du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les délais de réponse prévus dans le protocole ne sont toujours pas respectés alors que peu d'interpellations ont eu lieu durant l'exercice 2013.

Quant au contenu des réponses, l'Administration centrale insiste sur l'indépendance des conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse ainsi que sur le strict respect du secret professionnel auquel ceux-ci sont tenus en vertu du code de déontologie. L'indépendance des conseillers et directeurs et les difficultés rencontrées ont déjà été évoquées lors du rapport d'activités 2011 et le Médiateur a invité le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles à mener une réflexion sur le contour et le degré d'indépendance de ces responsables⁴⁶. Cette recommandation demeure d'actualité.

Quant au secret professionnel, qui est d'ailleurs bien souvent tempéré par le fait que le Médiateur est déjà en possession de plusieurs décisions prises dans le dossier dont il est saisi, le Médiateur peut relever un agent

45. Article 3 de l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie portant création d'un service de médiation commun.

46. Cfr. Rapport 2011, p.54 et 55.

de ce secret en raison du fait qu'il est lui-même tenu à ce secret, mais surtout que l'information peut être nécessaire à l'évaluation de la situation et du bien-fondé de la réclamation de l'utilisateur⁴⁷. Par ailleurs, certaines informations couvertes par le secret professionnel peuvent être partagées dans le cadre d'un objectif de nature professionnelle. Il s'agit de la notion de secret professionnel partagé que l'on retrouve entre autres dans le code de déontologie de l'aide à la jeunesse.

RECOMMANDATION FWB 2013-17 **Aide à la jeunesse - Former les agents au secret professionnel**

Dans la mesure où 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.

Cette notion est une garantie de protection de la personne en ce qu'elle protège son droit à la vie privée mais aussi une garantie de protection de la profession en ce qu'elle établit une relation de confiance. Elle ne doit, par contre, pas être une protection des professionnels leur permettant de se retrancher derrière ce secret.

47. Article 16 du Décret du 17 mars 2011

DOSSIER 2013-1949 **TROP TARD POUR CORRIGER L'ERREUR**

Madame D. est devenue famille d'accueil de sa nièce suite à une décision de placement en urgence prise par un SAJ. Elle n'a à ce jour bénéficié d'aucun encadrement à cette fin, alors qu'elle a un taux d'handicap de plus de 60%, travaille comme ouvrière dans un atelier protégé et se trouve dans l'incapacité de gérer l'Administration d'un dossier. Afin de pouvoir subvenir aux besoins de sa nièce, elle sollicite une intervention financière de l'Administration mais la somme qui lui est octroyée est trop conséquente et concerne également son neveu dont elle n'a jamais été famille d'accueil. Dès réception du courrier, cette erreur est signalée et une demande de rectification avant paiement est faite mais en vain, la somme initiale de 3025,36 euros lui est bel et bien versée. Madame D., pensant bien faire, verse alors la moitié de cette somme aux grands parents maternels devenus eux aussi famille d'accueil de son neveu. Quelques semaines plus tard, l'Administration lui demande de rembourser un indu de 1861.67 euros.

Après avoir demandé à plusieurs reprises des explications quant à la gestion hasardeuse de ce dossier, en particulier le manque d'encadrement et essuyé un refus de l'Administration de tenir compte de la moitié de la somme reversée, un ami de Madame D. se tourne vers le Médiateur qui interroge la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse. Celle-ci lui apprendra qu'un encodage informatique erroné de l'enfant chez Madame D. a engendré une telle situation et que le système informatique ne permet pas, dans l'état actuel des choses, de stopper la procédure de paiement une fois celle-ci lancée.

Au regard des importantes erreurs qui ont été commises, l'Administration a décidé de mettre en œuvre une régularisation particulière permettant de résoudre ce problème d'indu et a considéré que, Madame D. ayant effectivement rétrocédé aux grands-parents maternels les subsides versés pour son neveu, s'est dès lors déjà acquittée de cette dette en toute honnêteté et n'a plus d'indu à rembourser à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Outre le problème financier qu'a rencontré Madame D. et qui a contribué à la fragiliser encore plus, le Médiateur s'interroge sur l'opportunité d'un tel placement. Même si l'aide à la jeunesse privilégie le maintien du jeune dans son milieu de vie, Madame D. au regard de son handicap et de son incapacité à gérer l'Administration d'un dossier, n'aurait peut-être pas dû se voir confier la prise en charge de sa nièce. Elle n'a par ailleurs jamais bénéficié d'un encadrement approprié malgré plusieurs demandes. Ces interrogations demeurent en suspens au moment de la rédaction de ce rapport, le dernier courrier de l'Administration invoquant l'indépendance des conseillers et directeurs ainsi que le secret professionnel auquel ils sont tenus.

L'erreur d'encodage rencontrée dans ce dossier et l'impossibilité de stopper la procédure avant paiement, conduit le Médiateur à formuler la recommandation ci-contre :

RECOMMANDATION FWB 2013-18 **Aide à la Jeunesse - Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique**

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.

CULTURE



Bilan de l'exercice

Nous avons reçu à nouveau peu de réclamations dans le domaine de la culture par rapport à l'année précédente. Les 15 dossiers concernent des subsides retirés, des agréments refusés, des délais de traitement anormalement longs ainsi que des demandes d'information (la moitié).

Un seul dossier soulève un problème nouveau et qui touche, comme l'année passée, le service du patrimoine culturel.

RECOMMANDATION FWB 2013-19 Culture - Patrimoine culturel - Adapter le décret

Le Médiateur recommande d'adapter le décret en l'étendant aux associations (personnes morales de droit privé et public) dont le siège est basé en Fédération Wallonie-Bruxelles.

DOSSIER 2013-2524

UNE RECONNAISSANCE QUI N'AURA PAS LIEU

Monsieur P. introduit une demande de reconnaissance des armoiries utilisées par sa compagnie, qui depuis plusieurs années est une marque déposée (2006). Il voudrait que l'enregistrement se fasse au plus vite car sa compagnie a déjà des problèmes avec un club sportif qui utilise le même drapeau que le sien et qui est aussi une marque déposée. Sa demande a été refusée par l'Administration.

Dans l'état actuel de la réglementation, le décret du Gouvernement de la Communauté française relatif à l'enregistrement d'armoiries de personne physique ou d'association familiale en Communauté française du 12 mai 2004 et son arrêté d'exécution ne prévoient pas la possibilité d'enregistrer les armoiries d'association autres que les associations familiales. Cette impossibilité de protéger ses armoiries peut causer préjudice à de nombreuses associations, comme par exemple des sociétés d'archers, d'arbalétriers, de marcheurs qui existent depuis très longtemps et dont les blasons se retrouvent parfois utilisés à des fins commerciales. Cela est d'autant plus inquiétant que n'importe quelle société commerciale peut s'approprier un blason sans aucun problème et même dès lors interdire à l'association initiale de l'utiliser.

Cette question a déjà été posée par des associations folkloriques, CPAS, Universités.

SPORTS

A photograph of four swimmers in black briefs and swim caps diving into a blue swimming pool. They are captured in mid-air, with their bodies arched and arms extended forward. Red lane lines are visible in the background. The word 'SPORTS' is overlaid in large white letters across the center of the image.

Bilan de l'exercice

Cette matière fait toujours l'objet de peu de demandes d'information ou d'interventions. Cependant au-delà des demandes classiques, deux dossiers démontrent une atteinte aux droits des usagers des services publics. Il ne s'agit ici, ni de délais déraisonnables, ni d'une complexité importante mais bien de la mise en cause d'acquis substantiels ayant été rétablis suite à l'intervention correctrice du Médiateur.

Ce dossier illustre un manque d'informations données aux administrés quant à un changement assurantiel déterminant. Il dénote également les termes d'un marché public allant à l'encontre de la politique publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles, insistant sur le sport pour tous. Il serait anormal que des sportifs octogénaires doivent prendre une assurance individuelle au coût prohibitif.

DOSSIER 2013-1145

LE SPORT POUR TOUS ?

Monsieur Y. et sa femme pratiquent depuis des années des activités sportives. Ils sont inscrits depuis longtemps à des activités de sports seniors organisées dans un Centre ADEPS. Les réclameurs sont confrontés à un refus d'inscription pour cette année dans la mesure où ils ont dépassé la limite d'âge (80 ans). Or, ni les brochures, ni aucun document officiel ne mentionnent cette limite fatidique. Cette limite n'existait pas par le passé et trouverait son origine dans un marché public ayant pour objet l'assurance des participants. Suite à l'action du Médiateur, les services ont renégocié cette condition discriminante devant permettre aux sportifs de plus de 80 ans de garder la forme.

DOSSIER 2013-3035

QUI PEUT S'INSCRIRE AUX STAGES ADEPS ?

Une grand-mère souhaiterait inscrire son petit-fils à des stages ADEPS durant les vacances scolaires. Son petit-fils vit en France et possède la double nationalité belge et française, mais est soumis au système de sécurité sociale français. Elle n'arrive pas à l'inscrire via les formulaires informatiques existants. Le Médiateur interroge les services de l'ADEPS à propos des possibilités d'inscription. Les services administratifs rappellent les conditions générales d'inscription et signalent que les stages sont ouverts aux personnes ne résidant pas en Belgique. Cependant, l'inscription peut être soumise à des recommandations particulières en matière d'assurances (cf. assurance complémentaire souhaitable car l'enfant n'est pas soumis à l'INAMI). Il est également nécessaire de posséder un numéro de Registre national pour s'inscrire aux stages via Internet. Toutefois, il est également stipulé dans les conditions générales qu'il est possible de prendre contact avec la Direction d'un centre ADEPS pour obtenir des informations complémentaires et effectuer son inscription.

Ce dossier démontre les limites « naturelles » des inscriptions informatiques nécessitant des identifiants communs et surtout partagés. On constate également que l'ADEPS a prévu cette possibilité assez rare et également les cas plus habituels de la fracture numérique.

Le Médiateur soutient cette politique de démocratisation de l'accès au sport. Les conditions générales devraient peut-être être mieux référencées et être exemplifiées davantage.

Le Médiateur tient à remercier les services de l'ADEPS pour leur proactivité et leur efficacité dans le cadre d'échanges fructueux.

Le Médiateur est également saisi de dossiers relatant certaines difficultés au sein de fédérations sportives (exemples : reconnaissance de clubs sportifs, relations entre clubs...). Le Médiateur ne traite pas directement ces dossiers vu la définition de ses compétences. Nonobstant, le Médiateur conseille et réoriente les administrés vers les services compétents de l'ADEPS.

Recommandation W 2013-01

Fiscalité - Redevance radio-tv – Suspendre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration

Recommandation W 2013-02

Fiscalité - Redevance radio-tv – Privilégier le recouvrement par l'Administration

Recommandation W 2014-03

Fiscalité - Redevance radio-tv – Remplacer la redevance TV

Recommandation W 2013-04

Primes énergie - Réinstaurer un délai de rigueur

Recommandation W 2013-05

Primes énergie - Accélérer le développement des envois et signatures électroniques

Recommandation W 2013-06

Primes énergie - Renforcer l'information au citoyen

Recommandation W 2013-07

Primes énergie - Cas de factures pro-forma

Recommandation W 2013-08

Aides au logement - Uniformiser, dans la réglementation, de la notion d'enfant à charge

Recommandation W 2013-09

Aides au logement - Une plus grand information des citoyens sur les aides régionales

Recommandation W 2013-10

Aides au logement - Primes à la réhabilitation - Cas des factures pro-forma

SECTEURS D'INTERVENTION ET RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES W

Recommandation W 2013-11

Aides au logement - Nécessité d'harmoniser les procédures en cas d'expulsion d'un logement

Recommandation W 2013-12

Logement social - Déradiation

Recommandation W 2013-13

Intégration des personnes handicapées - BAP

Recommandation W 2013-14

Emploi - Chèques-Formation - Concertation entre les Régions

Recommandation W 2013-15

Environnement - Réglementer le désamiantage des toitures

Recommandation W 2013-16

Distribution d'eau - Contrôler la consommation de manière permanente

Recommandation W 2013-17

Distribution d'eau - Une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

Recommandation W 2013-18

Distribution d'eau - Un certificat de garantie pour la protection de l'eau

Recommandation W 2013-19

Agriculture - Eviter que les mêmes autorités soient juges et parties à la fois

Recommandation W 2013-20

Transport scolaire - Conclure un accord de coopération pour le transport scolaire inter-régional

Recommandation W 2013-21

Transport scolaire - Augmenter la qualité de l'accompagnement des élèves

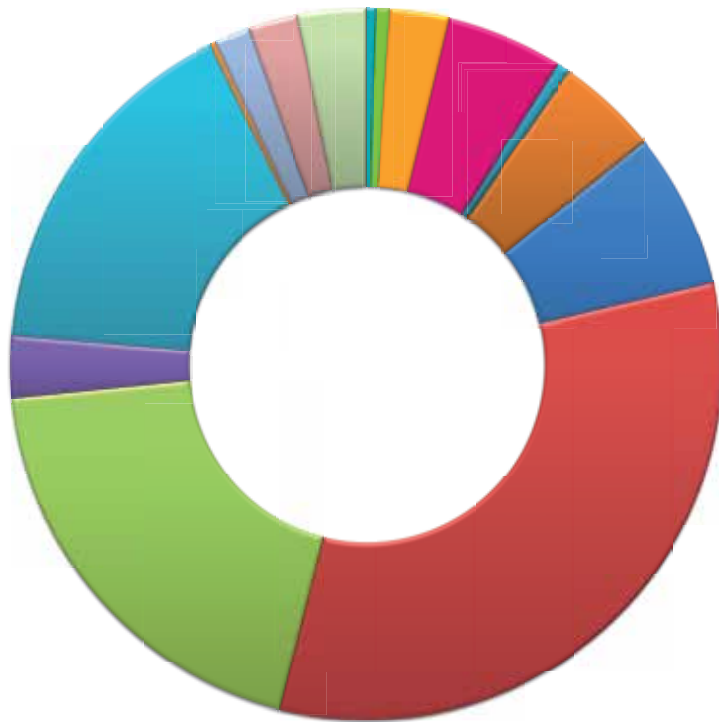
Recommandation W 2013-22

Aéroports - Vers un Code de bonnes relations avec les riverains

Recommandation W 2013-23

Contentieux - Collaborations transversales

RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DOMAINES D'INTERVENTION



- Action sociale et Santé (<1%)
- Agriculture (<1%)
- Autoroutes et Routes (3%)
- Contentieux (5%)
- Crédit social (1%)
- Eau (5%)
- Economie et Emploi (7%)
- Energie (33%)
- Fiscalité (20%)
- Intégration personnes handicapées (3%)
- Logement (17%)
- Pouvoir locaux (<1%)
- Environnement (2%)
- Transport (2%)
- Urbanisme (3%)



FISCALITÉ

REDEVANCE RADIO-TÉLÉVISION

1. Le Médiateur, rempart contre la fragilisation des citoyens

A travers les dossiers traités par le Médiateur, il apparaît que les délais avec lesquels l'Administration fiscale traite les courriers ou l'apparente complexité administrative induit un risque de fragilisation au sein d'une partie de la population qui serait déjà dans des situations peu enviables.

DOSSIER 2013-195

L'Administration jongle avec votre argent

Monsieur F. a reçu une décision administrative début mars 2008. A la suite de cette dernière, il s'exécute et verse l'intégralité du montant demandé. Quelle n'est pas sa surprise de recevoir en février 2012 une contrainte et une signification-commandement l'invitant à verser un montant relatif à une période impossible ayant fait l'objet d'une décision administrative rendue 4 ans plus tôt à laquelle il s'était plié.

Monsieur F. reprend contact avec l'Administration, se rend à ses bureaux et reçoit une décision administrative confirmant qu'il reste redevable de la somme de 40,38€. Monsieur F. interpelle le Médiateur. A la suite de l'instruction du dossier, le Médiateur constate que le montant versé en 2008 a permis d'apurer des redevances antérieures à celles visées par la décision administrative de mars 2008. L'Administration explique dans une nouvelle décision administrative envoyée le 9 mars 2012 que le système comptable de l'Administration impute automatiquement le(s) montant(s) reçu(s) sur les périodes impayées les plus anciennes et que le montant de 40,38€ reste dû à l'Administration. Le Médiateur constate également que les montants « antérieurs » sont prescrits car l'Administration a tardé à les enrôler. Dès lors, il demande à l'Administration de revoir sa position en annulant le montant réclamé à Monsieur F. et en prenant en charge les frais d'huissier.

L'Administration, constatant son erreur n'a pu que se plier à la demande du Médiateur.

DOSSIER 2013-246

L'Administration omet de prendre en considération sa propre proposition

Madame B., assistante sociale, sollicite l'Administration afin d'établir un plan d'apurement visant les redevances 2009 et 2010 dues par Madame V. qui est en médiation de dettes pour un montant de 200€. L'Administration refuse le plan proposé dans le sens où la dette totale de Madame V. s'élève à 481,89€. Dans son courrier, l'Administration précise que le plan d'apurement ne peut dépasser 24 mois.

En réponse au courrier de refus envoyé par l'Administration le 14/01/2011, Madame B. indique à l'Administration, par son courrier du 19/01/2011, que 24 mensualités de 20,08€ allaient être versées pour apurer les 481,89€ de dette. Aucune réaction de l'Administration.

Les versements de 20,08€ ont débuté dès mars 2011 avec une très grande régularité.

Le 29/11/2011, Madame V. reçoit un dernier rappel sans frais avant signification-commandement. Madame B. répond à l'Administration par un courrier daté du 19/12/2011.

A nouveau, aucune réaction de la part de l'Administration.

Le 12/04/2012, Madame V. reçoit un courrier d'un huissier de justice qui a été mandaté par l'Administration pour recouvrer les redevances demeurant impayées alors que Madame V. effectue régulièrement les versements de 20,08€ depuis plus d'un an.

Madame B. soumet le cas de Madame V. au Médiateur qui interpelle l'Administration. Soulignant que cette dernière n'a réagi à aucun courrier et n'a pas pris la peine de prendre en considération les versements effectués par Madame V., le Médiateur demande que l'Administration reprenne le dossier en main et prenne les frais d'huissier à sa charge.

Sur base des éléments avancés, l'Administration accepte la demande du Médiateur et prend l'intégralité des frais d'huissier à sa charge. Ces derniers s'élevant à 220,09€.

DOSSIER 2013-2524

L'Administration dort sur ses lauriers

Monsieur C. interpelle le Médiateur dans le cadre de sa demande d'exonération du paiement de la redevance. Monsieur C. est atteint d'une perte d'autonomie lui donnant droit de bénéficier de l'exonération du paiement de la redevance télévision à partir de l'exercice débutant le 01/04/2013 ; or l'exonération ne lui est accordée qu'à partir du 01/04/2014. A l'analyse des documents remis par Monsieur C., il apparaît que la mutuelle de ce dernier a transmis à l'Administration tous les documents requis le 16/07/2012. Ce n'est que le 17/06/2013, soit près d'un an plus tard, que l'Administration répond au courrier du 16/07/2012 en demandant de préciser une information. Sur ces entrefaites, Monsieur C. a été invité à s'acquitter du montant de la redevance couvrant la période allant du 01/04/2013 au 31/03/2014.

Sur base des informations recueillies, le Médiateur interpelle l'Administration qui accepte d'accorder à Monsieur C. l'exonération à partir du 01/04/2013.

Ces trois cas illustrent plusieurs choses.

Tout d'abord, il met en lumière la difficulté avec laquelle l'Administration gère la perception de la redevance télévision : oubli d'enrôlement (voir également les dossiers 2013-227 et 2013-648 qui ont mené à l'annulation de montants car prescrits), imputation automatique erronée des versements effectués par un citoyen, manque d'attention portée par un agent rendant une décision Administrative, délai pour apporter une réponse au citoyen, ...

D'autre part, le recours abusif à des huissiers de justice peut porter préjudice à l'Administration. En effet, dans plusieurs cas rencontrés par le Médiateur, l'Administration a dû prendre à sa charge les frais d'huissier (133,68€ pour le dossier 2013 -195 ; 220,09€ pour le dossier 2013-246 et encore +/- 125€ pour le dossier 2013-295) car elle a dû reconnaître ses erreurs.

Enfin, dans les cas présentés, si les citoyens ne s'étaient pas adressés au Médiateur, il y aurait clairement eu une atteinte à leur situation financière déjà précaire.

RECOMMANDATION W 2013-01

Fiscalité - Suspandre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration

Le Médiateur recommande que lorsque l'Administration n'a pas répondu à une demande d'information ou une réclamation envoyée par un citoyen, aucune procédure de recouvrement forcé ne soit engagée envers ce citoyen.

RECOMMANDATION W 2013-02

Fiscalité - Privilégier le recouvrement par l'Administration

Le Médiateur recommande que l'Administration ne fasse appel à des huissiers de justice qu'en dernier recours et après que ses services aient tenté par tous les moyens de recouvrer les montants demeurant impayés.

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2013, le Médiateur a reçu 465 dossiers relatifs à la redevance radio-télévision. Cela représente une très forte baisse par rapport aux exercices précédents (+/-1.250 pour l'exercice 2011-2012 ; 716 pour l'exercice 2010-2011 et 722 pour l'exercice 2009-2010). Les réclamations relatives à la redevance TV ne représentent plus que 13% du total des demandes introduites auprès du Médiateur.

Cette substantielle diminution peut être mise au crédit de deux facteurs. Tout d'abord, depuis le 1^{er} juillet 2012, l'Administration rappelle à tous les nouveaux ménages wallons leurs obligations vis-à-vis de la redevance télévision.

D'autre part, le décret du 19 septembre 2013 portant des dispositions fiscales diverses permet à tout nouveau détenteur de déclarer son téléviseur à l'Administration endéans les 60 jours et plus 30 jours. De plus, ce décret réduit de manière importante le montant de l'amende lorsque l'Administration constate la détention non déclarée d'un téléviseur.

Sur les 388 dossiers ouverts, après analyse de l'ensemble des informations provenant du réclamant et de l'Administration, le Médiateur a interpellé l'Administration dans 229 cas, soit dans 49% des cas qui lui ont été soumis. Sur ces 229 interpellations, le Médiateur a obtenu des mesures correctrices dans 101 situations, soit 44% des interpellations.

Constats du Médiateur

Les raisons pour lesquelles les citoyens s'adressent au Médiateur ne diffèrent guère des exercices précédents. En effet, il s'agit encore des résultats des contrôles, de la méconnaissance de la réglementation, des faits de vie (le regroupement de 2 personnes inscrites, la scission d'un ménage, le déménagement, l'entrée en maison de repos, le décès ...).

Le cas ci-dessous souligne tout d'abord la complexité administrative de la réglementation pour le citoyen. En plus de devoir déclarer le début de détention d'un appareil de télévision, il lui revient également l'obligation d'annoncer le dessaisissement mais également tout déménagement, bien que l'Administration dispose de ces informations (liste des abonnés aux télé-distributeur, accès au Registre National).

D'autre part, le cas souligne le manque de prise en considération de tous les éléments avancés par le citoyen.

A nouveau, sans l'intervention du Médiateur, un citoyen aurait dû s'acquitter d'un montant de 295,16€ alors qu'il ne détenait plus de téléviseur.

Le Médiateur a également constaté que de nombreux dossiers concernaient des « doubles inscriptions ». Ces doubles inscriptions se produisent lors d'un regroupement de deux personnes dûment inscrites ou encore, lorsque suite à un contrôle, l'Administration inscrit rétroactivement un citoyen en tant que détenteur d'un téléviseur (2013-319 ; 2013-629 ; 2013-1076).

Dans les deux cas, en consultant les données contenues dans le Registre National et en les comparant avec les personnes dûment inscrites, il est tout-à-fait possible d'identifier rapidement les cas de double inscription. Bien entendu, cette vérification devrait être automatisée et à l'heure actuelle, rien n'est prévu en ce sens.

Dans tous les cas de double inscription, le Médiateur a pu obtenir une mesure correctrice.

A nouveau, au vu des constatations du Médiateur, il apparaît que l'établissement, la gestion et le recouvrement de la redevance télévision posent problème à l'Administration et à de nombreux citoyens.

Par conséquent, le Médiateur ne peut que formuler la recommandation suivante :

Dans son rapport annuel précédent, le Médiateur suggérait, sans le recommander, d'envisager l'abandon de la perception de la redevance TV et de la remplacer par une taxe régionale dont l'établissement et le recouvrement seraient simplifiés.

Lors de son passage devant la Commission du budget, des finances, de l'emploi, de la formation et des sports le 7 octobre 2013, le Ministre de tutelle écarte la suggestion comprenant que le Médiateur recommande de « supprimer la redevance TV ». Il n'en est rien ! Le Médiateur suggère son remplacement, ce qui a d'ailleurs été souligné par un député présent.

Les constats faits par le Médiateur au cours de l'année 2013 confirment à nouveau sa suggestion qui devient une recommandation.

RECOMMANDATION W 2013-03

Fiscalité - Remplacer la redevance TV

Le Médiateur recommande que l'on examine le remplacement de la redevance télévision par une taxe dont l'établissement, la gestion et le recouvrement soient simplifiés.

DOSSIER 2013-205

L'ADMINISTRATION FAIT LA SOURDE OREILLE

Après avoir été domicilié à la même adresse pendant plus de 26 ans, Monsieur M. est expulsé de sa maison le 24/01/2006. Il devient sans domicile fixe. Il ne sera radié d'office que le 24/10/2006, soit 10 mois plus tard. Le 07/02/2007, il prend comme adresse de référence celle du C.P.A.S. de sa commune. Ce n'est que le 08/04/2008 qu'il retrouve un logement et s'y domicilie.

Lors de son expulsion, Monsieur M. n'a pas jugé bon de transmettre à l'Administration une annonce de dessaisissement de son appareil de télévision étant donné qu'il devenait S.D.F., sans aucun bien et qu'il n'était à fortiori plus raccordé à aucun télé-distributeur.

Appliquant la réglementation, l'Administration a continué à envoyer les invitations à payer et, en l'absence de paiement, les avertissements extrait de rôle.

Le 01/10/2011, l'Administration envoie à Monsieur M. un dernier rappel concernant les périodes imposables allant du 01/10/2005 au 30/09/2006, 01/10/2006 au 30/09/2007 et 01/10/2007 au 30/09/2008. Monsieur M. introduit une contestation à l'attention du service du contentieux le 17/10/2011. L'Administration répondra le 14/05/2012, soit 7 mois plus tard en confirmant l'exigibilité de toutes les sommes réclamées.

Sur ces entrefaites, l'Administration a mandaté un huissier de justice qui a transmis à Monsieur M. une mise en demeure le 09/01/2012 et une signification-commandement le 06/02/2012, soit un mois à peine après la mise en demeure et sans qu'aucune réponse de la part de l'Administration ne soit parvenue à Monsieur M..

Monsieur M. soumet son problème au Médiateur. Ce dernier interpelle l'Administration en soulignant qu'à son estime, elle n'a pas assez pris en considération la situation de Monsieur M., confirmée partiellement par les informations contenues dans le Registre National, ni ses déclarations au sujet desquelles l'Administration n'a demandé aucune information complémentaire pouvant attester de leur authenticité. Dans son interpellation, le Médiateur apporte des précisions quant aux déclarations de Monsieur M. et a pris soins de vérifier ces dernières.

Sur base des informations transmises, l'Administration prend une nouvelle décision administrative qui conclut en l'annulation de deux périodes imposables, à savoir celles durant lesquelles Monsieur M. était bien reconnu S.D.F..



Suivi des recommandations :

A la clôture de l'exercice 2013, les recommandations suivantes sont toujours d'actualité :

1. Le Médiateur recommande que dans le cas des contrôles menés par l'Administration et visant à déterminer si oui ou non un citoyen est reconnu détenteur d'un téléviseur, le ou les critères permettant de déterminer la date d'inscription du citoyen soient identiques.
2. Le Médiateur recommande qu'un courrier rappelant les obligations de déclaration de détention d'un téléviseur soit envoyé à toute personne nouvellement abonnée à un télé-distributeur et non encore inscrite en tant que détentrice d'un téléviseur.

Au cours de la séance de Commission du 7 octobre 2013, le Ministre de tutelle a estimé ne pas devoir retenir cette recommandation, estimant que l'envoi d'un courrier à tout nouvel abonné était proportionnellement trop coûteux. Le Ministre de tutelle limitait les cas aux citoyens changeant d'abonnement ou prenant un abonnement ponctuel pour suivre une manifestation sportive en particulier.

Quid des jeunes citoyens wallons quittant le cocon familial pour fonder leur foyer et contractant à leur nom pour la première fois un abonnement auprès d'un télé-distributeur? Sont-ils considérés comme des primo-arrivants ? A notre estime non. Dès lors, en refusant de prendre en considération la recommandation du Médiateur, le Ministre expose les jeunes ménages wallons aux conséquences d'un contrôle effectué par l'Administration.

3. Le Médiateur recommande que dans le cas du décès du redevable dûment inscrit, le montant de la redevance soit calculé au prorata de la période de détention.

Au cours de l'audition du Médiateur, le 7 octobre 2013 par la Commission des finances, le Ministre, interpellé par une Députée, répond qu'un mécanisme de dégrèvement est appliqué lorsqu'il y a une motivation incontestable que le redevable ne devrait plus être soumis au versement de la redevance TV. Dans un dossier traité par le Médiateur, le redevable est décédé 13 jours après le début de sa période imposable qui est fixée à une année. Malgré l'introduction d'une réclamation, aucun dégrèvement, même partiel, n'a été accordé.

D'autre part, l'Administration de la Région wallonne ayant en charge depuis 1^{er} janvier 2014 la perception de la taxe de mise en circulation et de la taxe de circulation, pour lesquelles le mécanisme de paiement au prorata de la période de détention est appliqué, pourquoi ne pas étendre ce mécanisme à la redevance TV ?

ENERGIE



1. PRIMES À L'ENERGIE

1.1. Délai de traitement des dossiers

Le délai de traitement des aides peut être source d'accroissement des problèmes financiers particulièrement pour les personnes défavorisées.

Durant les exercices précédents, d'importants retards dans le traitement des dossiers de prime avaient été relevés. Le délai entre l'introduction du dossier et la décision de l'Administration était d'environ 7 mois.

Tenant compte du délai de paiement de 60 jours, il était fréquent que les demandeurs ne reçoivent la prime que 9 mois après la réalisation des travaux.

Depuis le début de l'année 2013, le département de l'Energie adresse au Médiateur un rapport mensuel relatif à l'état d'avancement des dossiers de prime.

On peut relever une amélioration progressive, suite à des mesures engagées au sein de ce Département.

Plusieurs types de primes, telles celles relatives à la réalisation d'un audit ou la pose de protections solaires, sont désormais traitées dans le délai réglementaire.

Par contre, on relève encore un retard de 4 à 8 semaines pour certaines primes, notamment celles relatives à l'isolation.

Les efforts afin de réduire les délais de traitement doivent, dès lors, être poursuivis.

Le Médiateur maintient, par ailleurs, sa recommandation de réinstaurer un délai de rigueur de manière à contraindre l'Administration à respecter le délai fixé par la réglementation.

DOSSIER 2013-45

Il faut souvent patienter plusieurs mois entre le paiement de la facture et le versement de la prime.

Mme D... travaille à temps partiel et vit seule avec 4 enfants à charge. Elle fait procéder à des travaux d'isolation de la toiture de son logement début décembre 2013. Elle compte sur la prime de 800 euros pour poursuivre la rénovation de son immeuble. Dès la fin des travaux, elle envoie sa demande de prime à l'Administration. N'ayant pas encore reçu la décision de l'Administration fin avril 2013, elle s'adresse au Médiateur.

Celui-ci ne peut que lui confirmer que le traitement des demandes de prime au sein du Département de l'Energie fait l'objet de retards et qu'au vu de l'état d'avancement des dossiers, une décision ne lui sera pas notifiée avant le début juillet et qu'il faudra, par ailleurs attendre encore quelques semaines supplémentaires pour obtenir le paiement.

La réglementation, en l'occurrence l'arrêté ministériel du 22 mars 2010, mentionne que l'Administration dispose d'un délai de 120 jours pour notifier sa décision mais ce délai n'est pas un délai de rigueur, il est purement indicatif.

RECOMMANDATION W 2013-04

Primes énergie - Réinstauration d'un délai de rigueur

Dans le cadre de la réglementation régissant les primes à l'Énergie, le Médiateur recommande de réinstaurer un délai de rigueur endéans lequel l'Administration doit statuer sur la demande de prime. A défaut de réponse de l'Administration dans le délai requis, le dossier du demandeur devrait être accepté de manière tacite.

1.2. Changement de réglementation - Des mesures transitoires trop restreintes

Depuis plusieurs exercices, une recommandation générale relative à la sécurité juridique et aux mesures transitoires est formulée.

Plusieurs réclamations ont encore mis en exergue cette thématique qui a été développée dans le précédent rapport annuel.

Pour rappel, l'entrée en vigueur d'un arrêté du 23 décembre 2011 modifiant les conditions d'octroi des primes chaudières a notamment imposé le raccordement à une sonde extérieure ou la présence d'une régulation thermique modulante.

Cette modification réglementaire a généré un important contentieux : 198 réclamations en 2012 et 400 réclamations déposées pour cet exercice 2013.

L'analyse de ces réclamations a mis en exergue un problème de rétroactivité (l'arrêté est entré en vigueur le 1er janvier 2012 tandis qu'il n'a été publié au MB que le 8 février 2012) et corolairement d'un manque d'information envers les usagers.

Des personnes, ayant commandés des travaux sous l'ancien régime, se sont vu refuser l'aide car lors de l'établissement de la facture, les conditions réglementaires avaient changé sans aucune mesure transitoire.

Le Médiateur réitère sa recommandation générale dans l'hypothèse d'une modification de la réglementation régissant les primes à l'énergie.

Rappel de la recommandation générale - Nécessité de prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen

Afin de ne pas léser les citoyens, le Médiateur recommande de prévoir dans la réglementation des mesures transitoires adaptées lors de toute modification des critères pour l'obtention des primes 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.

Bilan de l'exercice

645 réclamations ont été enregistrées le dernier exercice concernant les primes à l'énergie. Les motifs de réclamation sont relativement similaires à ceux de l'année antérieure et amènent à réitérer les recommandations précédemment formulées.

1. Les demandes non-réceptionnées - La suppression des envois recommandés et la problématique de la date certaine

Le Médiateur est toujours régulièrement interpellé par des personnes dont la demande de prime n'a pas été réceptionnée.

Cette problématique repose la question de la charge de la preuve. Comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais ? A moins de produire le récépissé d'un recommandé, la preuve est impossible à établir.

Le Médiateur rappelle sa recommandation générale visant à engager une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives (de type Certipost).

L'envoi électronique est également un procédé qui peut également permettre au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande.

A l'heure actuelle, si des formulaires intelligents peuvent être complétés sur le site energie.wallonie.be, ils ne peuvent être envoyés de manière électronique. Le demandeur doit les imprimer et les envoyer par courrier postal.

RECOMMANDATION W 2013-05 **Primes énergie - Accélérer le développement des envois et signatures électroniques**

Le Médiateur recommande d'accélérer le développement des envois et des signatures électroniques dans la mesure où ce mécanisme confère une date certaine à l'envoi de la demande au regard du délai de rigueur de 120 jours.

Il convient de relever que dans l'attente de la mise en œuvre d'un tel mécanisme, le Département a pris l'initiative de considérer la date de soumission par le demandeur du formulaire en ligne.

Parallèlement, conformément à la recommandation du Médiateur W 2012-06, les formulaires régissant les primes 2014 ont été modifiés en vue d'attirer l'attention du demandeur sur le fait que l'Administration doit accuser réception de sa demande dans un délai de 10 jours et qu'à défaut de recevoir cet accusé, il doit s'alarmer en reprenant contact avec le service concerné.

2. Poursuivre les efforts de qualité et de précision de l'information donnée au citoyen

Les critères auxquels doivent répondre les installations subsidiées par les primes sont très techniques et on constate que les demandeurs rencontrent parfois des difficultés à obtenir une information précise.

Si on peut relever que des structures de conseils ont été mises en place (guichets de l'énergie, numéro

d'appel centralisé, présence lors de foires et salons), il ressort que les informations données ne sont pas toujours suffisamment précises et que des demandeurs ont pu être induits en erreur.

Le problème lors de cet exercice s'est à nouveau particulièrement posé à l'égard des chaudières, des pompes à chaleur et des produits isolants. Ce type de litige confirme la nécessité de poursuivre l'information envers les citoyens afin qu'ils puissent déterminer, au préalable, si les travaux qu'ils envisagent de réaliser sont subsidiés.

On notera que les formulaires invitent les demandeurs à s'adresser aux guichets de l'énergie pour toutes questions techniques.

DOSSIER 2013-1249

IL N'EST PAS TOUJOURS FACILE POUR LE CITOYEN DE S'ADRESSER AU BON INTERLOCUTEUR

Madame P. a procédé au remplacement de sa chaudière en août 2012 et a introduit une demande de prime en septembre. Cependant, elle se trompe d'adresse et l'envoi au gestionnaire de réseau R. alors qu'elle aurait dû l'envoyer au gestionnaire de réseau O.

En février 2013, soit près de 5 mois après l'envoi de sa demande, Mme P. reçoit un courrier du gestionnaire de réseau R. lui retournant les formulaires et l'informant que sa demande aurait dû être envoyée à l'organisme O.

A ce moment, 7 mois se sont écoulés depuis la facturation des travaux et Madame P. s'inquiète car le délai réglementaire de 120 jours pour l'introduction du dossier est largement dépassé.

Le Médiateur a demandé au gestionnaire O. d'analyser cette demande en tenant compte de la date de réception par le gestionnaire R., ce qui a été accepté. Madame P. a pu bénéficier de la prime.

RECOMMANDATION W 2013-06

Primes énergie - Renforcer l'information au citoyen

Les primes à l'énergie faisant référence à des critères techniques particulièrement précis, le Médiateur recommande aux autorités administratives de renforcer l'information aux citoyens quant à ces critères sur internet, par l'établissement de liens clairs et précis et sur les formulaires de demande.

3. Simplification des démarches

La complexité des démarches peut également être source de complications pour certaines personnes principalement pour celles qui ont des difficultés à se déplacer ou qui n'ont pas d'accès à internet.

Récemment, le Département de l'Energie s'est engagé dans une démarche de simplification en faveur du citoyen. Une phase de test est en cours depuis fin 2013 et devrait, si elle s'avère concluante, être généralisée.

Cette simplification repose sur le principe de « Partage de données » et vise à ne pas demander plusieurs fois aux usagers les mêmes données, si elles sont déjà disponibles.

Ainsi, le Département de l'Energie ayant accès notamment à certaines sources authentiques comme le Registre national ou les avertissements-extraits de rôle, il consultera lui-même les données sans plus que les demandeurs doivent fournir les attestations ou documents nécessaires.

En ce qui concerne certains types de prime, dont celle relative à l'audit, d'autres mesures de simplification ont également été engagées, ainsi les agents de l'Administration ont accès à la base de données PAE et ne doivent, dès lors, plus demander au citoyen de transmettre le rapport d'audit.

Le Médiateur ne peut que saluer ces démarches proactives.

DOSSIER 2013-185

UNE INFORMATION ERRONÉE CONCERNANT UNE PRIME ENTRAINE UNE RÉPARATION DU PRÉJUDICE

L'entreprise I. commercialise et installe des systèmes de récupération des chaleurs des fumées pour des sociétés industrielles.

Elle contacte le Département de l'Energie afin de déterminer si une prime peut être accordée pour ce type d'installations lorsqu'elles sont raccordées au mazout.

Après avoir été reçue par l'Administration, un agent du Département de l'Energie lui confirme par un mail que la prime peut être accordée tant pour les installations au gaz naturel que pour celles reliées au mazout.

Sur base de cette information, l'entreprise I. recontacte deux sociétés qui lui avaient demandé des devis en leur précisant qu'au cas où elles installeraient un système de récupération relié au mazout, elles pourraient bénéficier de la prime.

Les deux clients procèdent aux travaux mais lorsqu'ils introduisent leur demande de prime auprès de leur gestionnaire de réseau, celui-ci les informe que l'aide n'est octroyée que pour les seules installations fonctionnant au gaz naturel.

L'entreprise I. contacte aussitôt le Département de l'Energie qui reconnaît d'emblée avoir commis une erreur d'interprétation de la réglementation.

L'Administration présente ses excuses pour cette erreur mais indique à l'entreprise I. que les conditions réglementaires n'étant pas réunies, la prime ne pourra être accordée.

L'entreprise I. s'adresse au Médiateur estimant que l'Administration doit assumer les conséquences de son erreur.

Le Médiateur interpelle l'Administration en faisant valoir que les deux clients de l'entreprise I. ont subi un préjudice financier conséquent suite à une information erronée. Il propose à l'Administration d'envisager une transaction au titre de dédommagement.

Cette proposition a été accueillie favorablement, le Département de l'Energie a accordé, par arrêté ministériel, une subvention exceptionnelle aux deux clients lésés.

4. Demande de prime introduite au-delà du délai réglementaire – Le cas des factures pro-forma dans le cadre d'un crédit

Dans le cas où les personnes recourent à un organisme de crédit pour financer les travaux, l'organisme de prêt exige bien souvent la présentation d'une facture pro-forma (et non d'un devis).

Ce type de facture est en principe établi avant la réalisation des travaux. De bonne foi et en toute logique, les citoyens attendent la finalisation des travaux pour introduire leur demande et se retrouvent bien souvent hors délai au regard de la date de facturation.

Le Médiateur a demandé, dans le cadre des réclamations qu'il a eu à connaître que l'Administration tienne compte de cette situation particulière.

En effet, comment reprocher au citoyen d'avoir attendu la fin des travaux pour introduire son dossier auprès de l'Administration ?

Cette suggestion n'a toutefois pas été rencontrée, l'Administration rappelant l'application stricte de la réglementation selon laquelle la demande doit être introduite dans les quatre mois de la date de la facture, sans considérer la fin des travaux.

RECOMMANDATION W 2013-07

Primes énergie - Cas de factures pro-forma

Dans le cadre de la conclusion d'un prêt pour financer les travaux, les organismes de crédit demandent préalablement la production d'une facture pro-forma. Or, il arrive fréquemment que les travaux ne puissent être finalisés dans les 4 mois après l'établissement de cette facture.

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation de manière à pouvoir prendre en considération le cas des personnes ne disposant que d'une facture pro-forma. Dans ces cas, il pourrait être envisagé de considérer d'autres critères telle une attestation de fin de travaux ou la date de paiement de la facture.

DOSSIER 2013-958

LE CITOYEN DOIT-IL FAIRE LES FRAIS DU RETARD DE LA PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT D'UN ENTREPRENEUR ?

Madame L. sollicite une prime pour des travaux d'isolation effectués par un entrepreneur.

Selon la réglementation, la prime est de 12 €/m² lorsque les travaux sont effectués par une entreprise.

L'Administration lui fait savoir qu'une prime lui sera accordée mais sur base de 5 €/m².

Madame L. conteste ce montant et s'adresse au Médiateur.

Interrogée, l'Administration indique que sa décision est motivée par le fait que l'entreprise B. qui a réalisé les travaux, n'était pas enregistrée au moment où elle a établi la facture en avril 2012.

Dans ce cas, les travaux doivent être considérés comme réalisés par le demandeur lui-même et seule une prime de 5 €/m² est octroyée.

Le Médiateur s'adresse au SPF Finances en demandant des informations sur la situation administrative de l'entreprise B. Ce SPF indique que la Société a changé de statut en passant de personne physique à une SPRL.

En tant que personne physique, le gérant était bien enregistré.

Lorsqu'il a mis fin à son activité de personne physique et qu'il a créé la Société B. en février 2012, il a introduit une nouvelle demande d'enregistrement. Toutefois, au vu des délais de procédure du SPF Finances, cet enregistrement n'a été délivré qu'en juin 2012.

Le Médiateur a fait valoir ces arguments auprès du Département de l'Energie qui a accepté d'accorder une prime complémentaire.



Suivi de la recommandation 2011-04 L'accusé de réception des demandes de prime à l'énergie

La recommandation 2011-04, relative à l'accusé de réception des demandes de prime dans un délai de 10 jours, a été rencontrée. Depuis le 1er septembre 2012, le Département de l'énergie envoie pour chaque demande de prime un accusé au demandeur dans le délai imparti.

Toutefois, le Médiateur avait relevé qu'au niveau des demandes de recours, ce principe n'était pas respecté. Depuis cette année, l'envoi systématique d'un accusé de réception a été également étendu aux demandes en reconsidération.

2. PRODUCTION D'ÉNERGIE VERTE - RELEVÉ D'INDEX ET GESTION DES CERTIFICATS VERTS

Fragilisation

Au cours du dernier trimestre 2013, le Médiateur a été contacté par de nombreuses personnes, victimes de la faillite de Sociétés de panneaux photovoltaïques.

Ces clients ont conclu un contrat Win Win et contracté un crédit les liant pour plusieurs années et entraînant parfois à un remboursement mensuel de 600 € par mois. La faillite a mis définitivement fin aux mensualités que leur versaient leur société et qui servaient à rembourser le crédit.

Beaucoup de clients ne peuvent plus faire face à leur emprunt et certains se sont même vus obligés de revendre leur habitation.

Le Médiateur leur a expliqué les démarches à effectuer auprès du curateur et la procédure pour récupérer la gestion de leurs certificats verts.

La CWaPE n'est pas mise en cause dans cette problématique ; cet organisme se concertant, par ailleurs, avec la curatelle de manière à permettre aux producteurs de récupérer le plus rapidement possible la gestion de leurs certificats.

Néanmoins, pour la plupart des clients lésés, le prix de la vente de leurs certificats ne permettra pas de couvrir totalement les frais liés à l'emprunt.

S'il apparaît que certaines faillites sont liées à une mauvaise gestion et que les clients ont été souvent floués par des installateurs peu scrupuleux qui surfacturaient l'installation, on ne peut exclure le fait que les difficultés de ce secteur sont également liées à l'annonce de l'abandon du plan solwatt.

Bilan de l'exercice

35 réclamations ont été reçues concernant essentiellement des problèmes liées à l'utilisation du logiciel extranet de la CWaPE au sein duquel les producteurs doivent encoder leurs relevés et peuvent gérer la vente des certificats verts. Pour chaque dossier, le Médiateur a attiré l'attention de la CWaPE sur les difficultés rencontrées par les producteurs.

Cet organisme les a recontactés et leur a apporté une aide personnalisée.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Energie

A large, rectangular wooden roof panel is suspended in the air by several heavy chains attached to a crane hook. Two construction workers are visible on the roof of a partially built structure below, one appearing to guide the panel as it is lowered. The building's walls are a mix of light-colored wood paneling and white panels. The sky is a clear, bright blue with a few wispy clouds. The overall scene is one of active construction.

AIDES AU LOGEMENT

1. Fonds du logement des Familles nombreuses de Wallonie : l'élargissement de la notion d'enfant à charge

DOSSIER 2013-3700

QU'EST-CE QU'UN ENFANT À CHARGE EN RÉGION WALLONNE ?

Monsieur L. et sa compagne ont deux enfants de 3 et 5 ans. Monsieur L. a aussi un fils de 13 ans, dont il a obtenu la garde alternée par décision du tribunal de la jeunesse.

L'enfant est domicilié chez sa mère, qui perçoit les allocations familiales. Le père ne reçoit pas d'allocations familiales. Monsieur L., à la recherche d'un logement avec quatre chambres, contacte le guichet régional du Fonds du Logement, en vue d'obtenir un crédit hypothécaire. L'agent l'informe qu'il ne peut être tenu compte que de ses deux derniers enfants, l'aîné n'étant pas considéré à sa charge.

Monsieur L. conteste cette décision et fait valoir l'arrêté ministériel du 30 juillet 2010, portant approbation du règlement des prêts ordinaires consentis par le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, dont l'article 2, h énonce : « est considéré comme enfant à charge ... l'enfant pour lequel le demandeur ou la personne avec laquelle il vit habituellement, unis ou non par des liens de parenté, ne sont pas attributaires de telles allocations, mais que le Fonds estime être effectivement à leur charge, s'ils en apportent la preuve... ».

Monsieur L., effectivement, a entre les mains un jugement du tribunal de jeunesse. Le responsable du Fonds du Logement rejette l'argument avancé en précisant qu'il fallait absolument que l'enfant soit domicilié chez le père pour que la demande de prêt hypothécaire puisse être introduite auprès du Fonds.

Monsieur L. sollicite dès lors l'intervention du Médiateur, en demandant si un jugement de garde alternée, rendu par le tribunal de la jeunesse ne peut constituer une preuve d'enfant à charge. Il s'interroge sur le fait de savoir pourquoi le parent qui n'a pas la domiciliation de son enfant dans le cadre de la garde partagée, ne peut obtenir les avantages sociaux liés à la famille nombreuse. En reprenant les termes de l'article 2, h de l'arrêté ministériel du 30 juillet 2010, le Médiateur indique à Monsieur L. que la preuve de l'existence d'un enfant à charge devrait résulter du jugement à produire par le demandeur (c'est-à-dire Monsieur L. lui-même), lequel jugement devrait indiquer à charge de qui est cet enfant.

Selon le Médiateur, par parallélisme avec d'autres législations, une garde alternée n'exclut pas la question de l'enfant à charge. Le Médiateur estime que la domiciliation n'est pas non plus le critère exclusif. Il s'agit de cohabiter de manière durable, même si ce n'est pas de manière exclusive et continue avec le demandeur (c'est-à-dire Monsieur L.).

Le Médiateur établit le parallèle avec la législation relative à la saisie des rémunérations. Pour cette législation, il faut que le parent contribue à concurrence de plus de 54 € mensuels à titre de part contributive.

Le Médiateur considère que, par l'abandon de la totalité des allocations familiales, Monsieur L. contribue déjà à plus de la moitié.

Malgré les précisions du Médiateur et les clarifications avancées, Monsieur L. se voit opposer une fin de non-recevoir.

Le Médiateur intervient auprès du Fonds du Logement des Familles nombreuses, au regard du principe de l'analogie avec l'article 1^{er}, 15^e, e, 2^{ème} alinéa de l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007, organisant la location des logements gérés par la Société wallonne du Logement ou par les Sociétés de logements de service public, qui énonce : « lors de l'attribution du logement, la Société tient compte pour l'application de l'alinéa 1^{er}, du ou des enfants bénéficiant de modalités d'hébergement chez l'un ou l'autre des membres du ménage, actées dans un jugement ».

Le Médiateur ajoute que la nouvelle version de cet article, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013, consolide son interprétation puisque les modalités d'hébergement pourront être actées « dans un jugement, dans une convention notariée ou dans un accord obtenu par l'entremise d'un Médiateur familial agréé ».

C'est dire, poursuit le Médiateur, que le législateur s'est adapté à cette évolution sociologique et aux besoins des familles recomposées.

Lors d'une rencontre entre le Médiateur et la Direction précitée, au cours de laquelle cette problématique a entre autres été soulevée, la Direction a laissé entendre que « le Conseil d'Administration sera amené à se pencher sur l'appréciation d'un élargissement de la notion d'enfant à charge lorsqu'un enfant n'est pas domicilié avec le demandeur du crédit ou/ou lorsque le demandeur ne perçoit pas directement des allocations familiales ».

Enfin, le 28 mai 2013, le Directeur général écrit au Médiateur pour l'informer du fait qu'« après une fructueuse discussion, le Conseil d'Administration a décidé, sur base de la faculté qui lui est offerte par l'article 1^{er}, 6° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999, de considérer comme à charge d'un demandeur, un enfant non domicilié avec celui-ci dès lors que les trois conditions suivantes sont cumulativement rencontrées :

- il existe un lien de filiation entre le demandeur et l'enfant,
- des allocations familiales sont attribuées pour cet enfant à l'un de ses parents (cet enfant doit encore être à charge de quelqu'un) ;
- l'enfant doit être hébergé chez le demandeur de manière effective et non continue, selon les modalités actées dans un jugement ou dans une convention notariée ou encore dans un accord obtenu par l'entremise d'un Médiateur familial agréé.

Soucieux d'être en phase avec la réalité de terrain, le Conseil d'Administration a même souhaité que les situations ne rentrant pas dans le champ d'application de la notion d'enfant à charge ainsi balisée, soient portées à sa connaissance, afin qu'il puisse, le cas échéant, ajuster cette jurisprudence ».

Le Directeur général a eu la courtoisie de remercier le Médiateur pour le concours qu'il a apporté par le biais de son argumentaire en faveur de l'élargissement de cette notion d'enfant à charge.

Le Médiateur a aussitôt informé Monsieur L. de cette bonne nouvelle.

RECOMMANDATION W 2013-08

Aides au logement - Uniformiser, dans la réglementation, la notion d'enfant à charge

Vu que les définitions de « l'enfant à charge » sont différentes dans les réglementations en vigueur en Région wallonne, le Médiateur invite le législateur wallon à harmoniser et à uniformiser cette notion.

RECOMMANDATION W 2013-09

Aides au logement - Une plus grande information des citoyens sur les aides régionales

Le Médiateur recommande à l'Administration de promouvoir une large campagne d'information sur les conditions d'octroi des aides existantes, et ce d'autant plus que ces dernières années ont vu des modifications ou une extension de ces aides (primes pour les travaux économiseurs d'énergie, éco-pack...).

2. Primes à la réhabilitation

En 2013, la prime à la réhabilitation a fait l'objet de 75 réclamations.

Dans le cadre de la conclusion d'un prêt pour financer les travaux, les organismes du crédit exigent préalablement la production d'une facture pro-forma.

Or il arrive fréquemment que les travaux ne puissent être finalisés dans les 4 mois après l'établissement de cette facture

Par ailleurs, certaines réglementations ont tendance, ces dernières années, à avoir une durée de plus en plus courte : les « prêts-jeunes », devenus après quelques années et amendements « prêts-tremplin », ont disparu du paysage des aides régionales en raison de leur impact négatif sur le budget régional.

L'on ne peut en conclure que le stock législatif en a été diminué pour autant : dans ce cas-ci (prêts-jeunes, prêts-tremplin), le citoyen n'en a retenu que la courte durée de vie de telles aides.

RECOMMANDATION W 2013-10

Aides au logement - Primes à la réhabilitation - Cas des factures pro-forma

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation relative aux primes à la réhabilitation de manière à pouvoir prendre en considération le cas des personnes ne disposant que d'une facture pro-forma. Dans ces cas, il pourrait être envisagé de considérer d'autres critères telle une attestation de fin de travaux ou la date de paiement de la facture.

3. Qualité de l'habitat

Dans le domaine de la qualité de l'habitat, le Médiateur a reçu peu de réclamations. Mais comparaison de chiffres n'est pas raison : cela ne signifie pas qu'en ce domaine l'inflation législative soit inexistante, plus exactement l'inflation des définitions (notions de salubrité et d'habitabilité), des objectifs poursuivis (salubrité publique, salubrité du logement et confort minimal) et des acteurs (Bourgmestre, CPAS, agents de la Division du Logement).

C'est l'occasion pour le Médiateur de relever que l'article 23 de la Constitution ou le droit à chacun d'avoir un logement décent, est battu en brèche lorsqu'un Bourgmestre décide l'expulsion d'un locataire non pas sur la base du Code wallon du logement, mais sur le fondement des articles 133 et 135, §2 de la nouvelle Loi communale.

En effet, sur la base de ces articles, qui sont des dispositions traitant de la Police administrative générale (c'est-à-dire l'ordre public comprenant notamment la salubrité et la propreté publique), le Bourgmestre peut déclarer une habitation insalubre et inhabitable au sens hygiénique. Il peut en expulser les locataires sans être obligé de se soucier de leur relogement. La jurisprudence du Conseil d'Etat tend toutefois à rappeler qu'une décision d'expulsion ne peut avoir pour effet de mettre les occupants à la rue et que, dès lors, les Bourgmestres sont invités à se soucier de la question du relogement.

Les articles 3 et suivants du Code wallon du logement ont quant à eux pour but de veiller à ce que les habitations ne se situent pas en deçà de « la plus basse norme d'habitabilité ». Le législateur wallon définit le logement insalubre au regard des critères de confort minimal et de qualité de vie.

Un Bourgmestre peut, sur la base des articles 3 et suivants du Code wallon du logement, et donc de la police administrative spéciale, prendre un arrêté d'expulsion : mais il doit s'occuper du relogement des locataires. Ces derniers, souvent précarisés, risqueraient de ne pas retrouver de logement décent à un coût raisonnable.

Bien que la dichotomie entre polices générale et spéciale s'estompe aujourd'hui, le Médiateur rappelle que la concrétisation de l'article 23 de la Constitution passe, entre autres, par la disparition totale de cette dichotomie ou bien l'inscription claire d'une obligation de relogement dans le cadre de la nouvelle Loi communale.

RECOMMANDATION W 2013-11

Aides au logement - Nécessité d'harmoniser les procédures en cas d'expulsion d'un logement

Le Médiateur recommande une uniformisation ou une harmonisation de la « procédure d'obligation de relogement » lorsque des arrêtés d'expulsion sont adoptés.

Quant aux amendes administratives, elles ne sont d'application que lorsque les arrêtés sont pris sur la base du Code wallon du logement et non sur le fondement des articles 133 et 135 de la nouvelle Loi communale.

En outre, comme le souligne l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, il est regrettable de constater qu'en raison de la mauvaise qualité juridique des textes, se pose la question de l'élément constitutif de l'infraction : est-ce dès la prise de l'arrêté constatant l'inhabitabilité ou est-ce au moment de l'expulsion effective des occupants ? Si la seconde hypothèse était retenue, peu de dossiers pourront donner lieu à des amendes administratives.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Aides au logement

LOGEMENT SOCIAL



Bilan de l'exercice

1. Attribution - Mutation - Radiation

Cette année, en logement social, il y a eut 302 réclamations dont 66 concernant les attributions, 29 les mutations, et 17 les radiations.

Ainsi que nous le savons, les règles d'attribution et de mutation des logements sociaux et celles des radiations des candidatures ont été profondément modifiées par les arrêtés pris par le Gouvernement en 2012.

1.1. Attribution de logement

Le Gouvernement a désiré promouvoir la mixité sociale. Dans cette optique, il a modifié les contingentements de logements à attribuer aux différentes classes de revenus.

Ainsi, suivant l'arrêté de 2007, un minimum de 66 % de logements sociaux devaient être attribués aux ménages en état de précarité, contre seulement 50 % actuellement.

Cette différence (16 %) n'est évidemment pas négligeable quand on sait que plus de 4 000 logements publics ont été attribués cette année. Théoriquement, quelques 640 ménages à revenus précaires auraient pu être privés de logement social au profit de ménages à revenus modestes ou moyens. Encore faudrait-il cependant qu'un nombre suffisant de ménage à revenus modestes ou moyens soit candidat aux logements publics, ce qui ne semble pas le cas.

A cela, s'ajoute une interrogation sur la pertinence de certaines nouvelles « situations personnelles du ménage » donnant droit à des points de priorité.

A titre d'exemple :

- quatre points de priorité sont attribués aux ménages dont les revenus imposables globalement et issus en partie d'un travail sont inférieurs à 30 100 € ;
- trois points sont attribués aux ménages dont le seul membre au travail a perdu son emploi dans les douze derniers mois ;
- les trois points repris ci-dessous seront perdus dès l'entame du treizième mois de chômage.

La réglementation considère donc un ménage dont un des membres dispose d'un travail comme prioritaire par rapport à un ménage ayant perdu son travail. De même, elle donne la priorité à un ménage ayant perdu un emploi il y a moins de douze mois par rapport à un ménage privé d'emploi depuis plus de douze mois.

Cette différence de traitement se justifie-t-elle, alors même que les allocations de chômage sont dégressives et que, précisément, leur montant diminue après douze mois ?

Bien sûr, il est possible de déroger aux règles usuelles d'attribution pour urgence sociale ou cohésion sociale, mais, ainsi que l'indique la circulaire de la SWL, « les situations figurant au tableau de priorités ne pourraient (...) pas justifier en elles-mêmes une dérogation à la règle ».

Durant cet exercice encore, notre Service a été confronté à de nombreuses demandes de logement social, mettant en évidence un besoin crucial de logement. Dans bien des cas, la seule réponse possible consiste en l'explication de la réglementation et un appel à la patience, difficilement entendu, du reste. Dans de nombreux cas, reste l'interpellation suivante : « pourquoi donner un logement social à quelqu'un qui n'en a pas vraiment besoin, alors que je vais me retrouver à la rue avec mon enfant ? ».

1.2. Mutation

En la matière, les réclamations ont porté, comme à l'habitude, sur les délais afin d'obtenir satisfaction. Le changement de réglementation a davantage encadré les règles, en organisant une cascade de priorité assez complexe.

Cependant, cette complexité ne répond pas toujours, loin s'en faut, aux situations rencontrées sur le terrain, comme en atteste l'exemple repris ci-dessus.

DOSSIER 2013-2322 DIFFICULTÉ D'OBTENIR UNE MUTATION

Suite à la naissance de leur enfant, la famille M. a introduit une demande de mutation vers un appartement deux chambres. En outre, ils se plaignent de problèmes d'humidité de leur logement. Interpellée par nos soins, la SLSP, re-contacte immédiatement nos services et se dit fort préoccupée. En effet, les problèmes d'humidité sont dus à la condensation et ont pour origine une sur-occupation du logement. Celui-ci est, aux dires de la SLSP, particulièrement exigü. Le couple étant obligé d'installer le jeune enfant dans leur chambre, tant la pièce de séjour est petite. En outre, cette sur-occupation des lieux (qui, évidemment, amplifie le phénomène d'humidité par condensation) risque fort, au vu des nouvelles règles de mutation, de perdurer longtemps : cette SLSP dispose de peu de logements de deux chambres et ceux-ci sont prioritairement attribués aux ménages sous-occupant des logements et ayant introduit une demande de mutation. Or, comme on le sait, nombreux sont les ménages sous-occupant leur logement qui ont introduit une demande de mutation uniquement pour échapper, provisoirement, au surloyer (en cas d'introduction d'une demande de mutation, le surloyer n'est exigible qu'après le second refus de mutation). De plus, suivant la nouvelle réglementation, le logement proportionné pour un couple dont un membre a plus de 65 ans, ou pour une personne isolée de plus de 65 ans compte dorénavant deux chambres. De très nombreux ménages sont donc inscrits sur la liste de mutation, pour des logements de deux chambres, si bien qu'au regard de la réglementation, la demande de mutation de la famille M. ne pourra donc être satisfaite que dans de nombreux mois, voire dans plus d'un an. Malgré les nombreuses règles et cascades de priorités en matière de mutation, il n'existe pas de possibilité pour les SLSP de déroger aux règles usuelles d'attribution pour faire passer un ménage qui habiterait un logement insalubre (dans ce cas, insalubrité par surpeuplement) en tête de la liste ! Dès lors, ce ménage devra occuper ce logement bien trop exigü encore de nombreux mois...

1.3. Radiation de demande de logement

Sur ce point, la réglementation a également été profondément modifiée. Précédemment, sauf dérogation motivée accordée par le Conseil d'Administration, la candidature d'un ménage ayant refusé un logement était radiée.

Après une courte période de flottement, il est apparu que les SLSP ou, à défaut, la Chambre de Recours, ont pris en compte dans leur immense majorité les situations exceptionnelles dont pouvaient se prévaloir les demandeurs pour expliquer leur refus de logement. Ainsi en était-il des demandeurs ne pouvant répondre dans le délai réglementaire, qui pouvaient justifier d'une hospitalisation ou d'un séjour à l'étranger.

Les refus justifiés par des impossibilités d'occuper le logement étaient également retenus (exemple classique, le logement situé à l'étage d'un immeuble sans ascenseur que refuse une personne âgée, à mobilité réduite, quoique ne bénéficiant pas d'une reconnaissance d'handicap).

Seul un problème subsistait : les refus concernant l'état du logement.

On le sait, le Gouvernement a souhaité changer, sur deux points, le mécanisme de radiation.

Dorénavant, tout candidat peut librement refuser le premier logement qui lui est proposé, sans devoir justifier ce refus.

Le second refus sera sanctionné de radiation, sauf 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, auxquels cas, la SLSP pourra décider de ne pas radier la demande.

« Un troisième refus entraîne, sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature »

Ce nouveau mécanisme apporte donc une possibilité de refuser un logement, sur base de simples convenances personnelles. S'agissant d'une option politique, il n'appartient pas au Médiateur de la commenter.

Cependant, ce nouveau mécanisme est également à la base de réclamations difficiles : ainsi, ce candidat ayant par deux fois refusé un logement qu'il n'aurait pu occuper, du fait de son handicap. La SLSP, interpellée par notre Service, n'a pu, légalement, déradier l'intéressé. Elle a donc dû retirer l'acte Administratif d'attribution, afin que, étant liée à la seconde attribution, désormais inexistante, la radiation soit également annulée.

DOSSIER 2013-2843 UNE RADIATION SÉVÈRE

Madame K. a reçu deux propositions successives de logement les 9 et 30 juillet, alors qu'elle était au Maroc. Dans la mesure où elle n'a pas accepté, dans les sept jours, l'un des logements, sa candidature a été radiée, en vertu de la réglementation applicable. En vertu de cette même application, sa candidature ne peut être déradée qu'à la condition ou le logement attribué ne répondait pas à ses préférences en termes de commune ou de type de logement (maison ou appartement). Ces facteurs ne peuvent malheureusement être allégués en ce dossier. Et la réglementation ne prévoit pas d'autres circonstances à mettre en avant pour déradier une candidature.

Et pourtant, ce dossier recèle de circonstances exceptionnelles. L'intéressée doit, depuis le décès de son mari, élever seule son enfant de 18 mois. C'est lorsqu'elle était au chevet de sa mère, mourante, que la SLSP lui a attribué successivement deux logements. Cependant, la SLSP ne peut, légalement, déradier la candidature de celle-ci. La seule option, discutable légalement, consiste à annuler l'attribution et, partant, la radiation.

Interpellé par nos soins, le Ministre estime que la Chambre de Recours pourrait annuler des radiations, s'appuyant sur les principes généraux du droit, dont le principe de proportionnalité.

Nous recommandons toutefois que cette possibilité soit également étendue aux SLSP, à la fois pour diminuer le délai à mettre en œuvre pour pareilles déradiations, mais également pour conserver à la Chambre de Recours sa vocation d'instance de ... recours !

En effet, il est pour le moins paradoxal de permettre à une Instance de recours de prendre une décision qui est interdite à l'Administration œuvrant en première instance.

RECOMMANDATION W 2013-12

Logement social - Déradiation

Considérant que les seuls motifs permettant aux SLSP de déradier une candidature sont liés au choix de la commune où est située le logement attribué ou au souhait émis par le demandeur d'obtenir une maison ou un appartement ;

Considérant cependant qu'il existe des circonstances légitimes qui expliquent l'absence de réaction ou le refus d'attribution ;

Le Médiateur recommande que l'article 15 de l'arrêté du 6 septembre 2007, tel que modifié par les arrêtés de 2012, soit revu en réintroduisant la possibilité pour les SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sous réserve de l'avis conforme du Commissaire de la SWL, à l'obligation de radiation.

2. Cadre de vie (89 réclamations)

Cette année, comme habituellement, de nombreuses réclamations ont concerné l'état du logement occupé, qu'il s'agisse de demandes de réparation ou de demandes de travaux d'investissement.

Sur base de ces réclamations, il ne nous est pas possible de dresser un constat de l'état du logement public en Wallonie. En effet, ce n'est qu'exceptionnellement que les services du Médiateur visitent des logements.

Cependant, ces réclamations mettent en évidence à la fois l'état fort variable du patrimoine, mais aussi des relations locatives.

De nombreuses réclamations mettent en lumière à quel point le lien entre le locataire et le bailleur est distendu, et la communication peut être difficile.

Il faut, en la matière, se garder de toute généralisation, tant la situation est à ce point différente, d'une SLSP à l'autre. On notera cependant qu'il existe encore de nombreuses situations où la demande - légitime - du locataire n'est pas prise en compte dans des délais acceptables.

DOSSIER 2013-382

2 ANS POUR RÉPARER UNE TOITURE QUI FUIT

Il s'agit d'un locataire sollicitant une intervention au niveau de la toiture. Il explique qu'en 2011, une intervention – à réaliser par une firme extérieure - lui a été promise par courrier par sa SLSP, et que, depuis, malgré de nombreux courriers et contacts téléphoniques, les travaux n'ont pas été réalisés.

Le Service du Médiateur interpelle la SLSP en novembre 2012, puis lui adresse trois rappels. En avril 2013, dans sa réponse au Médiateur, la SLSP s'étonne de la non-exécution de l'intervention promise en septembre 2011, précisant n'avoir eu aucune raison de penser que son prestataire ne l'avait pas réalisée.

Cette réponse montre à quel point le suivi, et des plaintes des locataires, et des courriers du Médiateur, peut être erratique.

La SLSP a finalement admis éprouver des difficultés à trouver un couvreur, l'intervention étant réalisée en juin 2013, soit avec près de deux ans de retard.

D'autres situations sont liées au manque de moyens du secteur. Ainsi, l'exemple classique entre tous, d'une demande de remplacement de châssis à ce point vétustes qu'ils ne peuvent plus être que très difficilement ouverts.

La SLSP, qui reconnaît volontiers le problème, précise ne pas avoir les moyens de procéder au remplacement, d'autant que l'ensemble des châssis de la même cité est dans un état similaire. Le locataire est donc - logiquement - prié d'attendre un financement à moyen terme...

3. Calcul du loyer (45 réclamations dont 19 concernant le surloyer pour chambre excédentaire)

Le début de l'exercice (ainsi que la fin de l'exercice précédent) a été marqué par de nombreuses réclamations et demandes d'informations concernant le surloyer.

Il est vrai que la modification de l'arrêté était double. D'une part, l'arrêté « reserrait » la notion de logement proportionné. En effet, la chambre supplémentaire pour les ménages de moins de 35 ans était supprimée, alors que, dans le même temps, les enfants étaient plus souvent amenés à partager une même chambre.

D'autre part, si la réglementation précédente prévoyait l'imposition d'un surloyer de 25 € par chambre excédentaire, la première étant exemptée, la réforme prévoyait un autre système : 25 € dès la première chambre excédentaire, 60 € pour deux chambres excédentaires, 100 € pour trois chambres...

En outre, il n'existait pas de clause transitoire prévoyant l'exonération du surloyer lorsque la composition du ménage était restée inchangée depuis l'attribution du logement.

S'il n'appartient pas à notre Service de commenter le choix, politique, il s'impose de remarquer que la réforme a été correctement appliquée par les SLSP. Les locataires ont été informés de leurs droits et obligations par le biais de courriers-types mis à la disposition des SLSP par la SWL.

Reste que cette réforme a été difficile à accepter par les locataires, particulièrement lorsque leur composition de ménage n'avait pas changé depuis l'attribution d'un logement.

Ainsi, un ménage composé d'un couple (dont l'un des membres a moins de 35 ans), et d'un garçon de 6 ans et d'une fille de 7 ans, à qui on aurait attribué un logement proportionné (soit un logement de 4 chambres) en juin 2012 devrait s'acquitter d'un surloyer de 60 €, ou accepter une mutation vers un deux chambres.

4. Charges locatives (23 réclamations)

Le calcul des charges fait également traditionnellement l'objet de réclamations. Un dossier peut être mis en exergue, concernant la consommation d'eau.

Il s'agit d'un immeuble qui n'est pas encore équipé de décompte d'eau. Outre cette irrégularité (la réglementation et la jurisprudence prévoient que les charges ne peuvent être forfaitaires), il s'est avéré que le décompte de l'eau chaude, réalisé par une firme extérieure, comptait deux erreurs. Un nouveau décompte a été effectué.

5. Reprise du bail suite au décès locataire

Chaque année, l'une ou l'autre réclamation concerne une demande de reprise de bail, suite au décès du locataire. Il s'agit le plus souvent d'une demande émanant d'un adulte de plus de trente ans, vivant, souvent depuis son enfance, avec sa mère ou son père, lequel vient de décéder.

L'enfant survivant n'étant pas signataire du bail social, celui-ci est résolu de plein droit et l'occupation du bien ne peut être poursuivie. De plus, le logement dont question ne pourra pas plus lui être attribué dans la mesure où il n'est pas proportionné à la taille du ménage survivant.

Lors de cet exercice, une réclamation (2013-1788) légèrement différente a été introduite. Il s'agissait d'une jeune fille de 22 ans habitant depuis de longues années dans un logement social (d'abord avec son père et sa mère, ensuite seule avec sa mère, suite à la séparation de ses parents).

Suite au décès de sa mère, la SLSP lui notifie la résolution d'office du bail. L'intéressée introduit immédiatement une demande de logement social, précisant souhaiter pouvoir rester dans ce logement jusqu'à attribution d'un logement proportionné.

La réglementation ne prévoit pas de point de priorité pour ce type de situation, et il importe de ne pas vider les règles d'attribution de leur contenu, ni d'en contourner l'application.

Cependant, en ce dossier, les circonstances étaient exceptionnelles. En effet, en un peu plus de six mois, l'intéressée avait perdu à la fois son père et sa mère. De plus, finissant à peine ses études, elle n'avait pas encore de revenus réguliers.

Sur cette base, une demande de dérogation aux règles usuelles d'attribution, motivée par l'urgence sociale, a été introduite et un logement proportionné lui a été attribué.

6. Contrôle de la vie privée du locataire

La relation locataire-bailleur est, on le sait, particulière en logement social. En effet, la réglementation impose aux locataires d'informer la SLSP bailleuse de toutes évolutions de la composition du ménage ou des revenus des occupants du logement, obligation qui n'existe pas dans le privé.

La raison en est simple : le calcul du loyer se fait sur base des revenus de l'ensemble des occupants du logement. On sait que de nombreuses cohabitations ne sont pas – volontairement – déclarées, pour cette raison.

Un dossier a cependant jeté le trouble sur la question du « contrôle » pouvant être exercé par les SLSP. En l'occurrence, une SLSP suspecte une de ses locataires de cohabitation non-déclarée. Elle lui a adressé un courrier dans lequel, même si elle reconnaît « pouvoir tolérer des visites ponctuelles », elle enjoint à sa locataire de déclarer la cohabitation avec son compagnon et de fournir tous renseignements sur ses revenus.

Celle-ci conteste toute cohabitation non déclarée. Elle précise bien avoir un compagnon lui rendant régulièrement visite, mais indique que celui-ci est propriétaire d'un logement dans lequel il est domicilié et réside habituellement. Elle précise que son compagnon peut justifier de consommations d'énergie et d'eau dans ce logement, ainsi que de communications téléphoniques sur un poste fixe, données à partir de ce même logement.

Interpellée par le Médiateur concernant les éléments qui seraient, à ses yeux, susceptibles de renverser cette présomption de cohabitation, la SLSP précise souhaiter « les preuves de consommation d'eau, de gaz et d'électricité sur une période de deux pour vérification complète ».

Le Médiateur interroge alors la SWL qui précise que stricto sensu, la réglementation ne contient pas de disposition habilitant les SLSP à effectuer elles-mêmes les constatations en vue de déterminer qui sont les membres du ménage.

En outre, les constatations factuelles que feraient les agents des SLSP n'ont aucune valeur légale, dans la mesure où ceux-ci ne disposent pas de la qualité d'officier de police.

De même, les SLSP ne disposent pas de base pour réguler la vie sociale, plus particulièrement les visites que recevraient les locataires.

Ces balises étant posées, la SWL indique que les SLSP disposent cependant de moyens en cas de présomption de cohabitation. D'une part, elles pourraient mettre leurs locataires en demeure de régulariser leur situation (soit via une domiciliation et déclaration de revenus de la personne suspectée de résider habituellement dans le logement, soit via un changement de mode de vie).

Si la situation devait perdurer ou se reproduire quelque temps après, les SLSP pourraient appliquer le loyer sanction (décision susceptible de recours devant la Chambre de Recours) ou solliciter de l'Administration communale l'inscription d'office aux Registres de la population ou au Registre des étrangers.

Enfin, le bail pourrait également être résilié, la SLSP sollicitant la confirmation de ladite résiliation auprès du Juge de Paix.

Sur base de cette position, la SLSP n'a pas souhaité poursuivre son action et le dossier a été clôturé.

7. Evaluation de la réglementation – Initiative du Ministre

Quelque six mois après l'entrée en vigueur de l'ensemble des dispositions des deux arrêtés modificatifs de l'arrêté de 6 septembre 2007, le Ministre a souhaité évaluer la réforme ainsi entreprise.

Il a chargé la SWL d'organiser des réunions de travail avec les Directeurs-gérants, les Commissaires, mais également le Médiateur.

Je voudrais saluer cette initiative qui a permis un large tour de table.

La participation du Médiateur à un tel processus ne préjuge évidemment pas des remarques qu'il pourrait formuler.

A top-down photograph of four hands stacked in a circle on a dark wooden surface. The hands are of different skin tones and are positioned to form a central point. The text 'ACTION SOCIALE' is overlaid in white, bold, sans-serif capital letters across the center of the hands. The background is a rich, dark wood grain.

ACTION
SOCIALE

Fragilisation

Les exemples ci-contre évoqués montrent que l'accès aux requêtes administratives n'est pas chose aisée pour certaines personnes fragilisées. Ainsi, dans le premier cas, on peut déceler une incapacité à introduire valablement un recours, et de ce fait, à ne pouvoir faire constater qu'une erreur a été commise dans son dossier. Par extension, il est permis de craindre que ces mêmes personnes refusées en ETA, ne puissent mener à bien toutes leurs démarches administratives afin d'obtenir le chômage ou une allocation, ni à entreprendre des recherches d'emploi de manière optimale.

Dans le second cas, on observe que les spécificités multiples du handicap de la personne sont difficilement prises en compte dans leur ensemble lors d'une première rencontre qui a abouti à une décision de refus. Il est aussi à noter que des décisions peuvent être prises sans avoir rencontré la personne.

En l'occurrence dans le cas de Georges, si sa famille n'était pas intervenue, bien qu'il soit adulte, un des critères d'octroi d'une décision d'entrée d'un travailleur en ETA, aurait été appliqué à la lettre : une personne qui a travaillé en milieu ordinaire n'est plus admise en milieu protégé.

DOSSIER 2013-967 INCOMPRÉHENSIONS PLURIELLES

Madame K. introduit une demande d'intervention en emploi-formation le 8 mai 2012. Le 22 janvier 2013, elle reçoit une décision de refus de l'AWIPH, motivée par le fait que « l'examen des pièces qu'elle a présentées pour composer son dossier de base, conclut que la réduction de sa capacité n'atteint pas 20 à 30% tel que prévu à l'article 2 de l'arrêté royal du 5 juillet relatif au reclassement social des personnes handicapées.

Madame K. appelle le Bureau régional afin que le motif de la décision lui soit expliqué car, explique-t-elle, « elle est très handicapée et il est écrit le contraire ». L'agent, en ligne, reprend les termes de l'arrêté et lui explique que le taux minimal de réduction de capacité n'a pu être démontré. Madame K. ne comprend pas mieux cette explication. Le 10 février dernier, le médecin de Madame K. l'aide à interpeller le Médiateur afin qu'un réexamen puisse avoir lieu. Il insiste sur le fait que Madame K. présente plusieurs pathologies neurologiques et qu'en outre, elle possède une attestation du SPF qui stipule que la réduction de capacité de gain est au moins de 33% de ce qu'une personne valide est en mesure de gagner. Cette donnée n'ayant manifestement pas été prise en compte, le Médiateur interpelle aussitôt l'Agence à ce sujet. Le 20 mars, celle-ci constate l'admissibilité de Madame K. pour les aides à l'emploi et annule la décision du 22/1/2013.

Le Médiateur constate une augmentation des demandes de médiation relatives à des décisions de refus d'interventions en Emploi-Formation, au motif que la personne est estimée apte à travailler en milieu ordinaire.

Durant l'exercice 2012, le Médiateur notait déjà le mécontentement de personnes handicapées qui s'étaient vu refuser l'autorisation de travailler en ETA alors qu'elles avaient précédemment obtenu l'autorisation d'y entrer. Il est clair que ces décisions administratives requièrent une attention particulière lorsque l'on sait que le taux de chômage des personnes handicapées est deux fois plus élevé que celui des autres citoyens à l'heure de la pleine application de la Directive européenne (2000/78/CE) pour l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail et que des obligations de résultats sont corolairement attendus.

17 citoyens se sont adressés à nous à ce sujet, et ont décrit leurs craintes du non-emploi à long terme, de l'isolement et de la fragilité sociale et financière que ce refus engendrait. La situation de ces personnes semble concentrer à son endroit les impacts de la crise sous différentes facettes : l'afflux des demandes d'aides à l'AWIPH, les restrictions budgétaires de l'Agence, la lutte des ETA pour rester compétitives, le rééquilibrage des aides en accueil de jour autour des personnes plus lourdement handicapées et, depuis peu, les exclusions du chômage des personnes qui présentent au moins 33% d'inaptitude au travail. Autant de pressions qui participent de concert, au risque de trouver des personnes atteintes de déficiences relativement modérées sans emploi ni adapté, ni ordinaire, sans possibilité d'accueil de jour, sans même d'accompagnement social et parfois provisoirement sans revenus !

DOSSIER 2013-854

DES AMÉNAGEMENTS INDISPENSABLES

Georges est employé sous contrat à durée déterminée dans une grande entreprise. Mais il est mis fin à son contrat le 30.06.2013.

Aidé de ses parents, il se met à la recherche d'un nouvel emploi compatible avec l'évolution de son handicap.

Il postule dans une Entreprise de travail adapté (ETA) qui lui demande de produire rapidement une autorisation de travail de l'Agence car il pourrait bénéficier d'un poste disponible.

Ainsi, il s'est adressé à l'AWIPH et passe divers examens en vue de l'octroi de cette décision. Malheureusement, il reçoit une décision de refus le 16.01.2013, motivée par l'application de l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 7 novembre 2002 relatif aux conditions auxquelles les ETA sont agréées et qui précise que les ETA sont réservées, par priorité aux personnes handicapées qui ne peuvent exercer une activité dans des conditions habituelles de travail. Cette décision se termine sur le fait que l'examen de l'équipe pluridisciplinaire a conclu qu'il était apte à travailler dans le circuit ordinaire.

Le 29 janvier 2013, la famille interpelle le Médiateur et explique que Georges, atteint de myopathie, a du mal à effectuer certaines tâches quotidiennes et qu'il est définitivement incapable de soulever des charges et de se mouvoir sans douleur. Sa formation en « chauffage-sanitaire » étant devenue inexploitable, il a suivi une nouvelle formation de secrétariat plus adaptée à sa situation. Celle-ci reste cependant conditionnée à de sérieux aménagements car il ne peut rester assis longtemps. Elle ajoute qu'elle est convaincue qu'il ne pourra jamais plus travailler comme tout un chacun, et qu'en raison de troubles psychiques, il cache son état et ne parvient pas à s'exprimer adéquatement.

La famille demande que le Médiateur intervienne afin qu'une révision de la décision soit acceptée, car l'Agence leur a précisé qu'il n'y avait pas d'éléments nouveaux qui permettraient ce réexamen.

Le Médiateur, observant d'une part l'incompréhension manifeste de l'intéressé et d'autre part que certains arguments n'avaient pas été portés à la connaissance du Bureau régional, a sollicité sur cette base qu'une réunion supplémentaire soit organisée en présence du médecin et de l'agent d'insertion.

En date du 12 février 2014, l'AWIPH a accepté de programmer cette nouvelle rencontre.

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a été saisi de 70 plaintes relatives à l'AWIPH durant cet exercice. L'Agence fait preuve de transparence et d'un esprit de collaboration constructif. Les réponses aux interpellations sont précédées d'un accusé de réception systématique qui identifie l'agent traitant, et d'un premier suivi dans un délai rapide. La mention de l'Institution du Médiateur figure dans la plupart des décisions de façon claire.

En outre, durant cet exercice, l'Agence a invité le Médiateur à partager son expérience dans le cadre d'une réflexion sur les différents modes de gestion des plaintes et la manière d'organiser le traitement de première ligne. Il a également participé à la synthèse des tables-rondes menées au sujet du dispositif de Budget d'Assistance Personnalisée (réparties de la manière suivante : 20 formation et emploi / 31 aides individuelles / 8 hébergement / 4 divers).

1. Accueil et hébergement

La liste prioritaire, le Budget d'Assistance Personnalisée (BAP), les conventions nominatives et autres projets spécifiques comme les nouvelles places de « répit », sont autant de mécanismes souples qui permettent de pallier à la carence de places en matière d'accueil et d'hébergement, en particulier pour les personnes en situation de grande dépendance. La qualité de la mise en oeuvre de ces mécanismes revêt un caractère spécialement important eu égard à la condamnation de la Belgique en date du 30 juillet 2013 par le Comité européen des Droits sociaux pour le manque de solutions concrètes d'accueil dans les services spécialisés pour les personnes de grandes dépendances.

Le Médiateur a été interpellé par trois nouvelles familles au sujet de la gestion des BAP (gestion et suivi du budget annuel, difficulté de trouver des assistants, absence de convention, manque d'information aux personnes en attente d'une intervention). Il avait suggéré dans le rapport annuel précédent que l'aide méthodologique et les procédures soient améliorées afin de faciliter la tâche aux familles et coordinateurs tiers.

L'AWIPH a organisé quatre tables rondes de juin à octobre 2013 autour desquelles les familles ont pu débattre des difficultés qu'elles rencontraient. A l'issue de ces tables-rondes, une synthèse des travaux a été présentée aux personnes intéressées. Le Médiateur a été invité à participer à cette dernière rencontre et relève que certaines des principales attentes des bénéficiaires qui y étaient formulées, rejoignent ses observations.

Il a pu par ailleurs remarquer, au cours du débat, que les personnes handicapées et leurs représentants qui souhaitent déposer une première plainte concernant différents aspects de leur accompagnement par des services d'aide sociale, ne savaient plus à qui les adresser tant le paysage institutionnel qu'ils recouvrent est vaste et multiple : services de soins à domicile et infirmière sociale, CPAS, aides ménagères, aides familiales, BAP, Répit,...

RECOMMANDATION W 2013-13

Intégration de la personne handicapée - BAP

Au vu de la croissance du nombre de BAP depuis l'issue de la phase pilote en 2009 et encore prévue en 2014, le Médiateur recommande que des modifications réglementaires prévoient rapidement de nouvelles procédures de suivi, en particulier sur le plan financier, sur les modes d'information des intéressés, sur la formation d'assistants et sur l'élaboration des conventions avec les coordonnateurs.

Il préconise également la coordination des sphères institutionnelles en présence sur le terrain des soins et aides à domicile, notamment en vue de clarifier les modalités de saisine et de gestion de plaintes et de les communiquer aux bénéficiaires des services de l'AWIPH et de la DG05 bientôt fusionnées.

DOSSIER 2013-3049

CHACUN FAIT POUR LE MIEUX, MAIS ...

Le 10 octobre, Madame J. interpelle le Médiateur au sujet de son mécontentement de ne pas recevoir le détail des dépenses enregistrées et admises pour l'année 2013 dans le cadre d'un BAP octroyé à sa fille Nadine qui est atteinte d'un polyhandicap. En effet, le BAP vient à échéance dans la huitaine. L'Awiph a averti Madame J. qu'il était entièrement consommé, mais Madame J. n'a pu voir d'explication qui lui auraient permis de comprendre cette allégation bien qu'elle ait réclamé depuis plusieurs mois un état des dépenses. En outre, Madame J. explique ne disposer d'aucune solution d'accueil, d'aide ou d'hébergement pour sa fille à partir de la semaine suivante. Elle se dit très inquiète car elle est elle-même atteinte d'un handicap, vit seule avec sa fille, ne dispose pas de véhicule et ne peut jamais laisser Nadine sans accompagnement, même pour aller chercher un pain.

Le Médiateur interpelle l'Agence et fait part du caractère urgent de la demande. L'Awiph prend contact le jour-même. Elle présente précisément la procédure en cours : Nadine est bien inscrite sur la liste prioritaire après avoir reçu un avis favorable pour une révision de catégorie de handicap qui reflète mieux les spécificités du handicap, l'équipe qui en assure le suivi travaille d'arrache-pied à lui trouver une solution. Le 13 octobre, Madame J. nous informe d'un appel de l'Agence, à 13 heures, lui précisant qu'elle devait se présenter, accompagnée de Nadine le lendemain 10h, à 152km de chez elle afin de rencontrer le directeur d'un hébergement qui pourrait éventuellement lui proposer une période d'essai. Mme J se dit en colère contre cette précipitation car elle se trouve sans permis ni voiture, et personne pour la transporter. Elle ne dispose pas des moyens de payer un taxi pour un si long trajet. Elle a exposé cette situation à l'agent qui l'a contactée mais le ton est rapidement monté de part et d'autre. Madame J. s'entend dire qu'elle doit rester cohérente et si elle ne peut se mobiliser pour le rendez-vous, c'est que l'urgence de la demande est relative. Madame J. craint que sa demande soit exclue de la liste prioritaire en cas d'impossibilité d'aller au rendez-vous.

Le Médiateur s'alarme de la tournure des événements et prend contact avec l'agent traitant. Bien qu'elle regrette l'évolution des événements, celle-ci manifeste son mécontentement car Mme J semble avoir fait preuve d'irrespect et critique sans arrêt tout le travail fourni. Avant 16 heures, ajoute-t-elle, le rendez-vous doit être annulé ou confirmé.

Le Médiateur part à la recherche de pistes de solution qu'il suggère aussitôt à Madame J. A 15h, une association d'aide aux personnes hospitalisées a trouvé un véhicule et un chauffeur. L'agence confirme le rendez-vous et le calme est heureusement retrouvé.

Le Médiateur se réjouit d'apprendre que Nadine fera un stage d'essai un mois plus tard. Il maintient la demande d'informations relatives au BAP bien que celui-ci soit clôturé. Une réunion sera prévue à cet effet courant janvier 2014.

2. Aide matérielle

La décision de refus d'intervention au motif que l'acquisition du matériel est antérieure à l'introduction de la demande peut s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de certaines familles.

Le Médiateur a recommandé qu'une réflexion soit engagée sur la nécessité de maintenir cette disposition réglementaire.

Cependant, il constate que le projet du nouvel arrêté relatif à l'aide individuelle n'a pas pris en compte cette recommandation.

Si les arguments portant sur la nécessité d'avoir un conseil préalable sont souvent très adéquat, il n'en reste pas moins vrai que des situations particulières imposent parfois que la personne dispose immédiatement du matériel requis (et dont les bénéficiaires connaissent très bien les caractéristiques) afin d'éviter un accident, de continuer à travailler, ...

Refuser de tenir compte de ce type de circonstance amène de facto l'obligation pour la personne de faire face à la totalité de la dépense alors qu'elle dispose d'une allocation pour tout revenu.

En outre, d'autres aides sont traitées après achat et cela ne pose pas de problème administratif (ex : énergie). Le Médiateur regrette l'abandon de cette proposition au vu des nombreux dossiers dont il a eu et aura très certainement encore connaissance.

DOSSIER 2013-474

DES SOLUTIONS MOINS CHÈRES QUI PRENNENT DU TEMPS

La Société D représentée par Monsieur A. interpelle le Médiateur concernant une intervention dans l'achat d'un ordinateur. En l'occurrence, il s'agit d'une décision de refus de renouvellement de matériel. La décision a été rendue par l'AWIPH le 14 septembre 2010. La facture n'a été envoyée par la société D. que le 25 septembre 2012, soit avec un an de retard, mais elle s'en explique. Le Médiateur fait valoir les arguments à l'issue de son instruction :

** La Société D a tenu à ne remplacer que l'ordinateur et pas les accessoires anciens puisqu'ils fonctionnaient très bien. Cependant, plusieurs mises à jour et interventions de compatibilité se sont avérées nécessaires. La Société D. aurait pu conseiller de remplacer le tout, ce qui aurait, sans doute, été plus simple et rapide mais plus onéreux.*

** Plusieurs rendez-vous ont été reportés, à l'initiative du propriétaire, compte tenu de son handicap. Par ailleurs plusieurs déplacements ont été nécessaires.*

** La Société D a également dû attendre la cession de créance du demandeur. Tel que conseillé par l'AWIPH, il est en effet préférable d'attendre la mise en œuvre de l'aide avant de signer cette cession.*

** La Société D., qui travaille sur de nombreux autres dossiers de l'Agence, ajoute que cette dernière accuse régulièrement de longs délais de réponse ou de paiements. La Société D. n'a jamais réagi car elle a estimé que la collaboration était majoritairement très bonne. Elle estime que l'AWIPH pourrait, à son tour, adopter cet argument.*

** La Société D. estime ne pas avoir traîné dans le traitement de ce dossier, mais reconnaît qu'elle aurait dû prendre contact avec l'AWIPH afin de demander un report de délai. Désormais, ajoute son porte-paroles, elle mettra en place un système de veille d'agenda, afin d'éviter ce problème.*

Le Bureau régional compétent a informé le Médiateur de sa décision d'effectuer le 31 décembre 2012, le versement du montant de l'intervention à titre exceptionnel compte tenu des explications fournies.



ECONOMIE ET EMPLOI

1. ECONOMIE

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2013, le Médiateur a reçu 38 dossiers relatifs tant aux primes à l'emploi qu'aux primes à l'investissement.

Les constats sont relativement stables. Le problème majoritaire rencontré par les entrepreneurs concerne un refus de prime ou une demande de remboursement car les conditions d'octroi n'ont pas été respectées.

Sur les 38 dossiers ouverts, 29 étaient clôturés au 31/12/2013. Sur ces 29 dossiers, le Médiateur a obtenu une mesure correctrice dans 7 dossiers, soit dans 24% des cas.

Les raisons du refus de l'Administration ou de la demande de remboursement sont multiples :

- l'activité de l'entreprise ne fait pas partie des activités subsidiées par la Wallonie ;
- l'entreprise a des dettes fiscales ou sociales ;
- la taille de l'entreprise ;
- le délai d'introduction de la demande d'aide ;
- la répartition du chiffre d'affaires entre commerce de détail et commerce de gros ;
- ...

Voici deux dossiers pour lesquels le Médiateur a pu obtenir une mesure correctrice partielle ou totale.

DOSSIER 2013-839

L'ADMINISTRATION ADAPTE SA DÉCISION AUX RÉALITÉS ÉCONOMIQUES

Madame G. a introduit une demande de prime à l'investissement auprès de l'Administration wallonne. La demande est refusée dans le sens où, au regard de l'activité qu'elle a développée, à savoir un service traiteur, il est requis que la majorité du chiffre d'affaires soit réalisé avec des clients assujettis à la TVA, collectivités ou assimilés à des assujettis.

Madame G. interpelle le Médiateur qui, à l'analyse du dossier, interroge l'Administration.

S'il est vrai que durant l'année 2012, l'activité de Madame G. s'est essentiellement destinée aux particuliers, il semblerait qu'au vu des investissements consentis et du développement de ses activités avec les collectivités, la majorité de son chiffre d'affaire sera rapidement réalisé avec des assujettis, collectivités ou assimilés.

Dès lors, supposant que la proportion du chiffre d'affaires réalisé avec des assujettis à la TVA soit supérieure à la part réalisée avec des clients privés, le Médiateur demande à l'Administration si elle peut prendre en considération les chiffres comptables de 2013 pour réévaluer la demande de Madame G.

En réponse, l'Administration accepte l'éventualité de revoir sa position au regard des chiffres de 2013.

Le Médiateur transmet l'information à Madame G. qui annoncera plus tard que sa demande a été partiellement acceptée.

DOSSIER 2013-3040

UN DEMANDEUR TRANSMET DES DONNÉES ERRONNÉES

Monsieur V. a introduit une demande de prime à l'emploi auprès de l'Administration wallonne. Il reçoit une décision de refus basée sur la nature de l'activité de son entreprise.

Monsieur V. interpelle le Médiateur.

A l'analyse des informations remises par l'intéressé, il apparaît qu'il est installateur d'équipements pouvant produire de l'électricité. A l'estime du Médiateur, le secteur d'activités de Monsieur V. n'est pas exclu des aides et ne comprend dès lors pas la décision de l'Administration.

En analysant plus avant la demande de prime, il s'avère que Monsieur V. a indiqué qu'il était producteur d'énergie. Ce secteur étant exclu des aides, l'Administration a, de bon droit, refusé l'octroi de la prime.

Le Médiateur s'assure auprès de Monsieur V. qu'il n'est pas un producteur d'énergie mais bien un installateur d'équipements pouvant produire de l'électricité. Ayant reçu la confirmation de Monsieur V., le Médiateur interpelle l'Administration en indiquant l'erreur commise par Monsieur V. lorsque ce dernier a rempli sa demande d'aide.

Après réexamen du dossier par l'Administration, cette dernière conclut en l'octroi de la prime.

Les deux cas repris ci-dessus illustrent tout d'abord l'ouverture dont fait preuve l'Administration qui n'hésite pas à revoir intégralement ou partiellement un dossier sur base des éléments complémentaires apportés par le Médiateur.

D'autre part, ils soulignent peut-être la complexité avec laquelle les demandes d'aide doivent être remplies par les demandeurs. Néanmoins, le Médiateur estime que ces formulaires sont assez clairs. De plus, l'Administration est très à l'écoute des demandeurs.

2. EMPLOI

Bilan de l'exercice

2.1. Les chèques Formation

Le service du Médiateur a été contacté par le Médiateur de la Communauté flamande concernant le cas de Monsieur B. résidant en Wallonie et travaillant en Flandre.

Dans le cadre d'une demande de chèques carrière introduite auprès du VDAV (Organisme flamand pour l'emploi et la formation), cet organisme l'a informé le réclamant qu'il ne remplissait pas les conditions réglementaires dans la mesure où il est domicilié en Wallonie.

En Région wallonne, le critère d'admissibilité du chèque formation, tel que défini par le décret du 10 avril 2013 relatif aux incitants financiers à la formation, est exclusivement lié à la localisation de l'entreprise qui doit être située en Région de langue française, indépendamment du lieu de domicile du travailleur. Ainsi une personne domiciliée à Anvers peut bénéficier de cette mesure pour autant que son employeur ait son siège en Région de langue française.

Par contre, du côté flamand, selon l'arrêté du Gouvernement flamand 17 mai 2013 relatif à l'accompagnement de carrière, le chèque carrière est attribué sur base d'un double critère : la personne doit travailler en Flandre et être :

- soit domiciliée en Région flamande ou bruxelloise ;
- soit être domiciliée en Wallonie et être ressortissant d'un autre Etat membres de l'Union européenne.

Une personne travaillant en Flandre mais domiciliée en Wallonie se voit donc exclue du dispositif.

Le Médiateur flamand a interrogé le Ministre flamand de l'Emploi à ce propos, qui s'est engagé à mener une réflexion afin que les personnes domiciliées en Flandre mais travaillant dans une autre Région puissent bénéficier de l'aide.

Néanmoins, si une modification réglementaire intervient en ce sens, celle-ci n'apportera pas de réponse positive pour les personnes habitant en Wallonie.

RECOMMANDATION W 2013-14

Emploi - Chèques-formation - Concertation entre les Régions

Le Médiateur recommande aux autorités régionales et communautaires de se concerter pour harmoniser les champs d'application ratione personae de leur réglementation en matière de chèque-formation afin qu'aucun travailleur ne soit préjudicié et ait accès à l'un ou l'autre système en vigueur.

2.2. Les aides à la Promotion de l'Emploi (APE / SESAM)

Le Médiateur, appelé au sujet de leur demande d'aide à l'emploi par des très petites entreprises en progression, a observé que la durée de traitement des dossiers APE leur posait un véritable problème de consolidation de leurs efforts, ou mettait en péril des projets d'amélioration des produits.

DOSSIER 2013-1532 DES CODES ALAMBIQUÉS

Le Médiateur est contacté par Monsieur Y., Directeur de la Société Y1 au sujet d'une décision de rejet d'une demande d'APE notifiée le 6 mars 2013. Le motif de ce refus est que le code NACE 71.210 est exclu du champ d'application du décret du 25 avril 2002 créant le programme d'aide à l'engagement de demandeurs d'emploi. Il a tenté d'obtenir une explication par téléphone mais n'est jamais parvenu à joindre le département.

Monsieur Y. ne comprend pas cette motivation. En effet, après vérification de ses données d'établissement, il apparaît que ce code ne figure pas sur la liste des codes NACE relatives aux activités de la Société, sur le site de la BCE. L'instruction du Médiateur aboutissant à la même conclusion que Monsieur Y. au vu des éléments en sa possession, il interpelle l'Administration le 4 avril 2013 afin d'éclairer le réclamant.

La Direction de la Promotion de l'Emploi lui fournit une réponse rapide et précise. Elle confirme que la décision de refus se fondait bien sur le critère d'éligibilité de l'employeur en raison du fait que les activités de sa société relèvent du code NACE BEL 71.210. Toutefois, elle explique l'origine de la méprise : le code NACE BEL référencé sur le site de la BCE, à savoir le 77.399, relève de la classification NACE BEL 2008. Or, l'éligibilité d'une demande dans le cadre du décret APE⁴⁸ s'effectue sur base de la nomenclature NACE BEL 2003. Par conversion, le code NACE BEL 2008 77.399 correspond au code NACE BEL 2003 71.210. C'est par conséquent conformément à la réglementation que la société s'est vu notifier une décision de refus.

Le 20 mai 2013, le Médiateur explique la situation au réclamant et, regrettant de ne pouvoir l'aider puisqu'aucune infraction à la législation ou erreur n'avait été relevée, il clôture le ce dossier.

⁴⁸ 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 l'enseignement et du secteur marchand et son arrêté d'exécution du 19 décembre 2002

DOSSIER 2013-1220

« UNE EMPLOYÉE DÉSINVOLTE »

Le Médiateur est appelé par Madame A., directrice de l'ASBL O. au sujet de la décision de refus de programme d'heures de formation 2013, reçue le 20 février 2013, au motif que son programme prévisionnel 2013 a été introduit le 7/2/2013 alors qu'il devait parvenir le 1/11/2012.

Madame A. commente les raisons de l'envoi tardif de ce programme 2013 : le document a bien été établi le 18 octobre 2013 par la personne en charge du dossier au sein de l'ASBL. Cependant, son envoi a été confié à une personne qui n'a pas communiqué à la Direction qu'elle n'avait pas pu exécuter le travail qui lui avait été demandé. Il est apparu que ce ne fut pas le seul problème rencontré dans le travail de cette personne qui a d'ailleurs été congédiée quelques semaines plus tard.

Personne ne s'est rendu compte que le courrier n'était pas parti. C'est en s'inquiétant de ne pas recevoir de l'Administration le quota d'heures à prester pour 2013 que la responsable s'est rendue compte de l'erreur.

Un rappel de l'Administration avait été reçu le 5 septembre pour souligner l'importance du délai d'envoi du programme. Sur celui-ci, on peut noter que « ...faute de recevoir votre demande dans les délais, aucune heure ne sera accordée pour le 1^{er} trimestre 2013 ».

Cependant, la notification de refus indique quant à elle qu'aucune heure ne serait accordée pour 2013.

Au vu du caractère circonstancié et involontaire de cette faute, et du fait que les formations avaient suscité de nombreuses demandes dans cette région où la fracture numérique est très importante, le Médiateur a recommandé à l'Administration qu'une solution puisse intervenir.

Le 19 juin 2013, la Direction de la Formation professionnelle a informé le Médiateur de sa décision de revoir la position initiale, et compte tenu des circonstances exceptionnelles, d'autoriser l'opérateur de formation à introduire une demande d'heures de formation pour le second semestre 2013, à rentrer au plus tard pour le 31 juillet suivant. Le Médiateur a clôturé le dossier le 3 juillet 2013 après en avoir informé Madame A.

Bilan de l'exercice

36 dossiers ont été enregistrés dans le domaine des Aides à la Promotion de l'Emploi et de la Formation professionnelle

Ils se distribuent de la manière suivante : 28 d'entre eux concernent les APE, 4 le dispositif SESAM (Soutien à l'Emploi dans les Secteurs d'Activités Marchands), 4 les PMTIC (Plan mobilisateur pour les technologies de l'information et de la Communication).

L'objet principal des réclamations relatives aux APE est majoritairement axé sur la contestation des motivations des décisions de refus.

Les promoteurs remettent régulièrement en question leur aspect trop généraliste et flou. L'usage qui est fait des rapports d'inspection relatifs à leurs capacités de mener à bonne fin les activités promues, à payer les rémunérations du travailleur et les cotisations sociales y afférentes est critiqué car ils estiment que les conclusions utilisées font preuve de trop de simplifications des données ou d'inexactitudes au regard de la réalité de terrain.

Le délai de traitement des décisions suscite également de vives protestations dans un tiers des situations.

Le Médiateur a constaté que certaines motivations des décisions relevaient d'appréciations peu objectivables

ou présentaient un caractère en effet imprécis.

Nos interpellations ont amené l'Administration à suggérer à 7 réclamants concernés de réintroduire une nouvelle demande d'Aide à l'Emploi. Dans certains cas, une révision de la décision est obtenue en faveur de l'organisme.

Le Médiateur avait déjà relevé la lourdeur de cette procédure, mais n'a pas reçu de réponse quant à la question soulevée : puisque les éléments nouveaux présentés en médiation permettent de reconsidérer le dossier, pourquoi ne pas entamer le réexamen immédiatement, sans exiger que les demandeurs réintroduisent un nouveau dossier ?

Il relève aussi que la disposition réglementaire⁴⁹ qui implique que les demandes introduites par les employeurs du secteur marchand ne puissent plus faire l'objet d'une décision ministérielle depuis le 1^{er} janvier 2013, à l'exception des demandes réceptionnées avant cette date, n'a pas été comprise par plusieurs entreprises qui ont perdu du temps à introduire de vaines demandes d'aide. Cependant, interpellée par le Médiateur, l'Administration leur a suggéré d'examiner le nouveau dispositif d'aide à l'emploi que constitue le SESAM et d'introduire éventuellement une nouvelle demande.

2.3. Economie sociale

DOSSIER 2013-656

«REMBOURSEMENT OU RÉCUPÉRATION ?»

Le Médiateur est appelé, le 19 février 2013, par une entreprise d'insertion dans le cadre de l'exécution du décret du 19 décembre 2012 relatif à l'agrément et le subventionnement aux entreprises d'insertion, ainsi qu'au sujet de ses relations avec la Direction de l'Economie sociale.

Le contrôle des subventions de 2008 à 2011 visant l'accompagnement social de cette entreprise, avait abouti en juillet 2012 à une décision de remboursement. Le montant de ce trop perçu avait été contesté à plusieurs reprises et malgré des révisions successives, restait inexact, selon l'entreprise. Après instruction du dossier, le Médiateur avait en effet constaté qu'un nouveau contrôle était nécessaire et avait demandé à Monsieur le Receveur général de suspendre le solde des récupérations en cours. L'Administration a recalculé l'ensemble des subventions et, sept mois plus tard, a pris la décision de rembourser la récupération des subsides de 2008 qui avait été réalisée.

Par ailleurs, concernant les difficultés de communication et de collaboration, le Ministre qui avait été notamment interpellé par le Médiateur à ce sujet, avait rencontré les responsables de la Direction de l'Economie sociale. Des pistes de solution avaient été ébauchées tenant compte, tant de la charge de travail que de ses missions de service public, en termes de renforcement de l'équipe, de développement des compétences des agents, de simplification administrative des documents et rapports que gèrent ceux-ci.

49. Article 51, alinea 1er du décret du 25 avril 2002 qui dispose que « le présent décret cessera d'être en vigueur en ce qui concerne les employeurs visés à l'article 5, à l'exception des aides aux employeurs prévues à l'article 19 bis, dix ans après la date d'entrée en vigueur de celui-ci »

En ce qui concerne l'exécution du décret du 19 décembre 2012 relatif à l'agrément et le subventionnement aux entreprises d'insertion, le Médiateur avait participé à la présentation faite par la Direction générale opérationnelle de l'Emploi, et avait pu observer qu'un certain nombre de questions posées par les entreprises ne trouvaient pas réponse : modalités d'introduction de la demande d'agrément, délai de conversion des statuts des chefs d'entreprises indépendants, délai de conversion des SPRL en SCRL, plan de trésorerie des entreprises ayant subi des retards de paiement, ... Cependant, plusieurs de ces questions avaient ensuite été clarifiées lors d'une rencontre des acteurs au sein du cabinet du Ministre.

Un point important semblait néanmoins ne pas avoir été solutionné. En effet, certaines entreprises qui avaient interpellé le Médiateur, dont la demande d'agrément devait être rentrée pour le 30 avril, se trouvaient en difficulté à rentrer un dossier complet pour cette date.

Compte tenu de l'impact potentiel de ces infractions à la réglementation, de la complexité de cette dernière et enfin de la publication tardive des décret et arrêté eu égard à la portée des mesures transitoires, le Médiateur avait préconisé qu'une solution devait être recherchée afin de ne pas pénaliser ces entreprises en difficulté.

En réponse au courrier du Médiateur, le Ministre a fait part des divers aménagements concrets qui avaient été réalisés afin de répondre au questionnement des entreprises.

Toutefois, le 9 décembre 2013 le Médiateur est rappelé par ces entreprises d'insertion, au sujet de retard de traitement ou de paiement de subventions dues pour 2012 et 2013. Elles se trouvaient en difficulté sérieuse de trésorerie et risquaient de ne pas pouvoir payer leurs travailleurs à très court terme.

Le Médiateur a repris son travail de diplomatie de la navette. Il est ainsi informé de l'autorisation du Gouvernement d'engager 5 gradués pour une durée de 6 mois pour besoins exceptionnels et temporaires en vue de la résorption du retard de versement des subventions avant la fin du 1^{er} semestre 2014.

Par ailleurs, ajoute le Ministre, d'autres mesures de réorganisation du travail et de simplification administrative devront être prises dans le premier trimestre 2014 au sein de la Direction de l'Economie sociale.

2.4. Emploi - FOREM

26 dossiers de réclamation ont été enregistrés.

Celles-ci concernent des problématiques isolées qui n'ont pas appelé de commentaire particulier sur le fonctionnement de cet organisme.

A titre d'exemple on peut citer des problèmes liés à la consultation des offres d'emploi, à la lisibilité des formulaires ou au déroulement des formations.

Depuis janvier 2007, le FOREM dispose de son propre service de gestion des réclamations, avec lequel le service du Médiateur collabore de manière étroite.

DOSSIER 2013-3032

UNE ERREUR DANS L'ENVOI D'UNE OFFRE D'EMPLOI ENTRAINE LA SUSPENSION DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE

Monsieur S., titulaire d'un diplôme de maçon, est demandeur d'emploi. Le FOREM lui envoie une proposition d'emploi pour une place de technico-commercial.

Monsieur S. estime qu'il ne dispose pas des compétences requises pour occuper ce poste et signale au FOREM qu'il doit y avoir eu une erreur.

Quelques jours plus tard, il reçoit une convocation de l'ONEM qui lui reproche de ne pas s'être présenté à la place proposée et qui lui annonce une suspension de ses allocations de chômage.

Inquiet, car il a 3 enfants à charge et est le seul revenu du ménage, Monsieur S. interpelle le Médiateur.

Celui-ci contacte immédiatement le service de gestion des plaintes du FOREM. Après enquête, le FOREM confirme qu'une erreur a été commise dans le cadre de l'encodage et que Monsieur S. a reçu une offre qui ne correspondait pas à son profil.

Le FOREM a contacté l'ONEM afin de l'informer de son erreur et de trouver une solution pour ce demandeur d'emploi. La sanction de suspension des allocations de chômage a pu être rapidement levée.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Economie et Emploi



AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bilan de l'exercice

La diminution du nombre de réclamations introduites auprès de notre Service s'est considérablement amplifiée lors de cet exercice. Alors que de 2002 à 2011, la moyenne des réclamations s'élevait à quelques 140, nous n'avons été saisis cette année que de 79 réclamations. C'est le plus faible chiffre depuis l'exercice 1999-2000, première année où notre Service a dressé des statistiques sur base des matières, et non plus des Administrations. A cette époque, 101 réclamations concernaient l'aménagement du territoire !

Une constante diminution des réclamations avait été observée depuis 10 ans, mais la rupture est, cette année, brutale. Il n'est cependant pas possible de déterminer les raisons qui ont présidé à cette évolution (soulignons qu'aucune modification décrétole majeure n'est intervenue).

DOSSIER 2013-2019

L'ÉTERNEL RETOUR DE LA « TERRASSE »

En juin 2011, Monsieur V. saisit le Médiateur. En effet, l'intéressé est propriétaire d'une maison jouxtant un établissement Horeca. L'exploitant a fait ériger, à l'arrière de celui-ci, une terrasse (en réalité, il s'agit plutôt d'un balcon de près de 40 m², qui surplombe une venelle publique et s'y ancre via des piliers qui y sont déposés). Cette terrasse génère de nombreuses nuisances pour les locataires de l'intéressé, puisqu'elle se situe à hauteur du salon.

Cette construction a fait l'objet de plusieurs autorisations saisonnières, avant de faire l'objet d'une autorisation définitive. En effet, l'Administration communale, interpellée par le Médiateur précise qu'il s'agit là du placement d'une terrasse ouverte saisonnière dans le secteur Horeca, d'une surface inférieure à 50 m² qui, dès lors, en vertu de l'article 262, 12°, n) du CWATUPE, est dispensée de permis d'urbanisme.

Interrogée par le Médiateur en octobre 2011, la DGO4 diligente une visite sur place et conclut, en février 2012, que cette construction érigée sur piliers situés sur le domaine public ne répond pas à la définition de l'article 262 et, partant, est soumise à permis, pour lequel l'autorité compétente est le Fonctionnaire délégué (puisque ladite construction est située sur le domaine public).

Le Fonctionnaire délégué invite donc le Collège à procéder au démontage de la construction pour le 15 avril 2012. A défaut, procès-verbal sera dressé à charge de la Commune. Cependant, par courrier du 9 mai 2012, le Fonctionnaire délégué précise, au vu des autorisations accordées par le Collège à l'exploitant, ne pas être opposé au maintien de la construction litigieuse jusqu'au 30 septembre 2012, date à laquelle elle devra être impérativement démontée. En outre, le Fonctionnaire délégué précise qu'ultérieurement, l'exploitant devra « nécessairement trouver une autre solution concernant l'installation d'une terrasse ». Si la terrasse est effectivement démontée mi-octobre, le nouvel exploitant de l'établissement la remonte l'année suivante, en début de saison. Le Médiateur interpelle donc, en mai 2013, le Collège et le Fonctionnaire délégué, afin que la terrasse soit démontée.

Dans un premier temps (juin 2013) le Fonctionnaire délégué précise que le Collège a autorisé le placement de la terrasse en vertu de l'article 262, 12°, n) du CWATUPE. Le Médiateur doit alors rappeler la position ultérieure du Service du Fonctionnaire délégué : ledit article ne trouve pas à s'appliquer en l'espèce !

Après plusieurs échanges de courriers, le Fonctionnaire délégué indique, en août 2013, au Collège et à l'exploitant qu'à défaut de démontage de la terrasse, un procès-verbal sera dressé. Entre-temps, le Collège a précisé, en août, avoir une nouvelle fois accordé une autorisation à l'exploitant, en vertu d'un article 262, 12°, n) dont il sait pertinemment qu'il ne s'applique pas en l'espèce ! Une visite diligentée par le Fonctionnaire délégué le 15 octobre 2013 permet de vérifier que la construction a bien été démontée, une nouvelle fois.

Reste à espérer qu'elle ne sera pas, de nouveau, autorisée par le Collège et remontée par l'exploitant. En outre, si par extraordinaire, ce devait être le cas, gageons que l'infraction sera, cette fois, réprimée avec plus de diligence !

DOSSIER 2013-2661

CONSTRUIRE SOUS UNE LIGNE HAUTE-TENSION ?

Madame F. a demandé et obtenu un permis d'urbanisme pour la construction d'une étable sur son terrain.

Cependant, alors qu'elle entame les travaux, Elia lui précise que « le bâtiment futur ne serait pas compatible avec ses installations du point de vue des distances réglementaires à respecter ». En effet, le terrain se situe en-dessous d'une ligne haute tension et il semblerait que le permis délivré ne respecte pas les prescrits du règlement général des installations électriques (RGIE). L'intéressée s'étonne de cette incompatibilité et s'interroge sur la situation juridique dans laquelle elle se trouve, mais aussi sur sa situation en termes de sécurité. En outre, l'intéressée se demande pourquoi l'avis d'Elia n'a pas été sollicité préalablement à la délivrance du permis.

Interpellé par le Médiateur, le Fonctionnaire délégué précise que l'instruction de la demande de permis d'urbanisme ainsi que la délivrance de celui-ci relèvent de la compétence de l'autorité communale. Les consultations sont, par conséquent, réalisées selon le choix du Collège. Ces consultations n'étant pas obligatoirement requises par le Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine et de l'Energie, il n'est pas possible pour le Fonctionnaire délégué de les imposer. En outre, si l'implantation fait état de la présence d'une ligne moyenne tension à proximité du bâtiment projeté, il n'existe pas de cotation précise de la distance qui les sépare tant à l'horizontale qu'en hauteur.

Par ailleurs, l'article 6 du permis précise explicitement que le permis ne dispense pas de l'obligation de solliciter les autorisations ou permis imposés par d'autres lois ou règlements. En l'occurrence, il revenait au demandeur de solliciter l'avis d'Elia par rapport à sa réglementation spécifique, laquelle ne relève pas de la Police de l'aménagement du territoire, et ce avant toute mise en œuvre.

Sur base de la réponse du Fonctionnaire délégué, le Médiateur confirme que le permis ne peut être mis en œuvre, dans la mesure où il n'est pas conforme au RGIE et invite le titulaire du permis à solliciter l'avis d'ELIA concernant les différentes implantations et projets qui seraient conformes au RGIE et d'en suite introduire une nouvelle demande de permis d'urbanisme.

La moitié des réclamations vise la procédure de délivrance des permis (notons qu'une faible proportion de ces réclamations est introduite par des riverains s'opposant au projet).

Un tiers des réclamations concernaient des infractions (introduites pour moitié par le propriétaire du bien souhaitant régulariser l'infraction, pour moitié par un riverain se plaignant de l'infraction).

Notons également un taux toujours très élevé (+/- 33 %) de demandes d'informations.

Cette année encore, plusieurs dossiers ont concerné des petits logements ayant fait l'objet de permis de location, pour lesquels, lors du renouvellement du permis, le Collège s'aperçoit qu'un permis d'urbanisme n'a pas été délivré (et ne sera plus délivré !!!).

Le propriétaire de bonne foi (il a demandé et obtenu le permis de location) ne comprend pas pourquoi on lui refuse (via le refus d'un permis urbanisme) ce qui a été accepté (via un permis de location).

SECTEURS D'INTERVENTION W

A photograph of a garden featuring a fountain with a central vertical jet and a large, mossy rock formation in a pond. In the background, there are manicured hedges and trees. The text 'ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION DE L'EAU' is overlaid in white, bold, sans-serif font.

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION DE L'EAU

Bilan de l'exercice

1. Environnement

Comme pour les aides régionales wallonnes en matière de logement, la pléthore de textes (les textes-lasagne) caractérise le domaine de l'environnement.

Le foisonnement du droit communautaire en est une des causes inéluctables : l'on pense à la transposition nécessaire en droit interne des Directives européennes sur l'environnement, elles-mêmes régulièrement modifiées, entraînant les adaptations nécessaires du droit régional wallon de l'environnement.

Dans son 12^{ème} Rapport annuel (2006-2007), le Médiateur avait déjà mentionné ce phénomène, notamment pour ce qui concerne la transposition des Directives européennes sur la participation des citoyens au processus de décision en matière d'environnement (adoption des décrets du 1^{er} juin 2006, art. 4, 111 et 127 du CWATUPE / MB du 15 juin 2006 et du 7 juillet 2006 / MB du 09 août 2006).

Certes il s'agissait d'avancées concrètes louables de démocratie participative des citoyens.

Néanmoins, le rythme avec lequel les décrets et les arrêtés d'exécution avaient été adoptés et modifiés n'a pas « laissé le temps » aux citoyens bénéficiaires de ces avancées, ni même aux agents publics chargés de les appliquer, d'assimiler les réformes et de les décoder.

Ce « rythme » se poursuit avec les textes relatifs à la prévention et à la réparation des pollutions, ou encore à la recherche, à l'identification et à la détermination des responsabilités des pollueurs.

Cela se traduit par une décroissance de la

DOSSIER 2013-2152 VARIATIONS AUTOUR DU THÈME DE LA RESPONSABILITÉ

Monsieur L. est propriétaire gérant d'une entreprise de transport de combustibles. Afin de développer son activité, il acquiert des parcelles de terrain situées en zone urbaine, dans le périmètre d'un site d'activités économiques désaffecté.

A la suite de sa demande de permis unique, pour l'implantation de dépôts de terre et de déchets, d'une station de ravitaillement en hydrocarbures, le maintien en activité d'un négoce de mazout de chauffage et de charbon et l'exploitation de combustibles, ... introduite le 19 juillet 2011, le Département des permis et autorisations l'informe que celle-ci est incomplète au sens de l'article 85, al. 1^{er} du décret du 11 mars 1999, relatif au permis d'environnement.

Outre l'existence d'incohérences dans le plan cadastral, il convenait de s'assurer auprès du Département du sol et des déchets que cette demande devait comprendre un projet d'assainissement, conformément à l'article 64 du décret du 5 décembre 2008, relatif à la gestion des sols.

Le 27 octobre 2011, le Département du sol et des déchets rappelle à Monsieur L. qu'il lui avait été demandé au cours d'une réunion tenue le 13 septembre 2011 au sein du Département précité, de se positionner quant à la prise en charge effective des études à produire et des opérations ultérieures d'assainissement qu'il serait nécessaire de mener sur les parcelles concernées par le permis unique.

Il avait été demandé de faire part au Département compétent des intentions de l'intéressé dans un délai ne dépassant pas le 20 novembre 2011.

Aujourd'hui, Monsieur L. sollicite l'intervention du Médiateur, craignant que l'Administration régionale wallonne ne lui impose d'assainir, à ses propres frais, une partie du site.

Le réclamant estime que le coût exorbitant de cet assainissement mettrait en péril l'avenir de sa Société, d'autant qu'il n'est pas le pollueur.

D'après Monsieur L. ce sont les activités des anciens propriétaires qui ont entraîné la pollution du site.

lisibilité des réglementations pour les profanes. Néanmoins, ce développement du droit de l'environnement est le reflet de l'évolution des mentalités, c'est-à-dire de la prise en compte et de la prise de conscience, dans nos sociétés contemporaines, du droit de chaque individu à vivre dans un environnement sain.

Le premier exemple évoque le régime de la responsabilité environnementale, la difficulté de la mise en application du principe du pollueur-payeur, de l'identification du pollueur, de l'identification également du payeur et l'identification de la législation applicable.

Il met en avant le parallèle entre l'article 43 du décret déchets (27/06/96) et l'article 22 du décret sols (05/12/2008). Le décret sols particulier de 2008 devrait-il « l'emporter » sur le décret plus général des déchets, datant de 1996 ?

Quelle responsabilité appliquer : celle automatique du pollueur-payeur ou celle de la responsabilité par cascade ?

Le Médiateur a répondu que la réclamation était prématurée, dans la mesure où au moment du dépôt de la réclamation, l'Administration régionale wallonne n'avait adopté aucune décision créant des obligations à son égard, justifiant l'intervention (du Médiateur).

Autrement dit, l'Administration n'avait pas envoyé de courrier de mise en demeure à l'exploitant, lui enjoignant d'assainir, à ses frais, le site.

Cependant, le Médiateur a promis à Monsieur L. de s'informer de l'historique de ce dossier et de la jurisprudence administrative dans des cas similaires.

Les propriétaires actuels de sites pollués sont-ils considérés automatiquement comme étant les pollueurs des sites, avec l'obligation d'assainir celui-ci à leurs propres frais ?

Si les anciens propriétaires sont identifiés et qu'il est prouvé que leurs activités sont à l'origine de cette pollution, sont-ils mis à contribution pour assainir le site ?

Ce questionnement trouve sa justification dans, d'une part, l'article 43 du décret du 27 juin 1996, relatif aux déchets, qui considère qu'un propriétaire est « automatiquement » le pollueur et, d'autre part, l'article 22 du décret du 5 décembre 2008, relatif à la gestion des sols et sous-sols, qui n'établit pas la liaison automatique entre le propriétaire (actuel) et le pollueur et qui, de ce fait, consacre le principe de la responsabilité par cascade.

Ce questionnement est indépendant du rôle de la SPAQUE (Société Publique d'Aide à la Qualité de l'Environnement).

Selon l'Administration : « l'application des dispositions du décret du 27 juin 1996 en ce dossier se justifie par le fait que ce site a été repris par le Gouvernement wallon dans le cadre du plan Marshall 1. Quant à l'article 2277 du Code civil, celui-ci concernant « les arrérages de rentes perpétuelles et viagères ; ceux des pensions alimentaires ; les loyers de maison et le prix de ferme des biens ruraux », il ne pourrait s'appliquer dans le cas présent.

L'article 2277 ter de ce code ne peut également s'appliquer, celui-ci évoquant le « recouvrement des coûts », dont il n'est pas question dans le cas présent ».

Le Médiateur invite le Gouvernement à clarifier l'application du décret déchets du 27 juin 1996 et du décret sols du 5 décembre 2008.

Cet exemple pose également le problème de la solvabilité des personnes ou des sociétés à qui le Gouvernement impose d'assainir un site pollué. En tout cas, il met en exergue le fait que les assainissements peuvent s'avérer très onéreux ; supporter de tels frais pourrait mettre en péril les exploitants des Sociétés concernées.

Le Médiateur s'interroge, par ailleurs, sur l'application de la prescription quinquennale (article 2277 du Code civil) aux exploitants invités à s'acquitter de sommes exorbitantes pour dépolluer un site.

Ce dernier questionnement se raccroche à l'argument selon lequel l'on ne peut arguer du fait que « cette prescription ne s'applique pas car l'infraction est continue ».

En effet, l'on reproche aujourd'hui aux exploitants, sur le fondement de la législation actuelle, des actes qui n'étaient pas répréhensibles à l'époque voire qui n'étaient pas des infractions.

DOSSIER 2013-2765

A PROPOS DES FIBRES D'AMIANTE ET DU VIDE LÉGISLATIF

Monsieur P. sollicite l'intervention du Médiateur, en se plaignant du fait qu'un site industriel jouxtant sa propriété est pollué par l'amiante.

Il insiste sur le fait que ce site pollue l'atmosphère et qu'à 500 m de là se trouvent deux écoles.

Il considère cette situation très dangereuse pour la santé, d'autant qu'à une certaine époque, un broissage des éternits de ce site a été réalisé, soulevant des fibres et poussières d'amiante, persistantes.

Le Département de la Police et des Contrôles du Service public de Wallonie, auquel avait fait appel Monsieur P., a regretté vivement de ne pouvoir traiter le dossier au motif que les faits dénoncés échappaient à sa compétence.

Quelques recherches permettent au Médiateur de constater que, bien que la Région wallonne soit compétente en matière d'Environnement et de pollution par l'amiante, elle n'aurait pas adopté de réglementation relative au nettoyage des toitures amiantées des particuliers : il n'existerait pas de texte, en Région wallonne, en ce sens.

En revanche, il existe des arrêtés ayant trait à la gestion des chantiers d'enlèvement d'amiante, et déterminant les conditions intégrales et sectorielles relatives aux chantiers d'enlèvement et de décontamination de bâtiments et d'ouvrages d'art contenant de l'amiante (cf. notamment l'article 19, al.3 de l'arrêté du 17 juillet 2003 sur les conditions sectorielles prémentionnées).

Il le fait savoir au réclamant en lui indiquant qu'en tout état de cause, son litige (conflit de voisinage entre les responsables du site et le réclamant) relève de la compétence de la Justice de paix.

Il lui suggère également d'informer les autorités communales car celles-ci veillent à la propreté et à la salubrité publique sur le territoire de la commune.

Cependant, le Médiateur promet au réclamant d'attirer l'attention du législateur wallon, dans le Rapport annuel, sur ce vide législatif (cf. infra la Recommandation).

RECOMMANDATION W 2013-15

Environnement - Réglementer le désamiantage des toitures

Le Médiateur recommande au législateur wallon d'ouvrir un débat sur l'opportunité d'adopter ou pas, dans le Code de l'Environnement, une disposition réglementant le nettoyage des revêtements de toitures contenant de l'amiante, et ce à l'instar de ce qui existe en Flandre, dont le Code de l'environnement dispose : « l'utilisation de l'équipement mécanique à haute vitesse (disques abrasifs, meuleuses, perceuses, ...), nettoyeurs haute pression et compresseurs d'air, pour la manipulation, la coupe ou le nettoyage des surfaces ou des objets en matériaux contenant de l'amiante, des objets ou des surfaces revêtues de matériaux contenant de l'amiante ou le désamiantage est interdite » (Vlarem 2, art. 14.7.0.1., traduit par les soins du Médiateur).

Le Médiateur est conscient du fait que pour l'application de ce texte, des ressources humaines devraient être accrues au sein de l'Administration régionale wallonne et qu'une coopération avec les autorités communales, chargées de la sécurité et de la salubrité publiques, sera indispensable.

Par ailleurs, il espère que cette disposition n'entraînera pas des effets pervers, dans la mesure où des conflits de voisinage pourraient surgir (dénonciations entre voisins de présence de fibres d'amiante).

2. Distribution d'eau

Les motifs d'insatisfaction des clients de la SWDE sont :

- la facturation ;
- des relevés d'index jugés erronés ;
- des problèmes techniques ;
- des incidents d'exploitation ;
- des travaux non effectués selon les règles de l'art par un sous-traitant de la SWDE ou par la SWDE elle-même ;
- des remplacements de canalisations ;
- le recouvrement, comme par exemple les relances pour factures impayées, par le biais des huissiers de justice ;
- la qualité de l'eau ;
- l'accueil téléphonique (dans des cas très rares).

Le contenu de la rubrique facturation est substantiel. Cela résulte du fait qu'une surfacturation peut être due à une fuite d'eau difficilement décelable, à des négligences d'un usager qui n'a pas vérifié en bon père de famille ses installations ou encore la pose de nouveaux compteurs, plus précisément des relevés d'index à l'occasion de la pose de nouveaux compteurs.

Au préalable, le Médiateur souhaite attirer l'attention sur le comportement d'un certain nombre de clients de la SWDE.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Environnement et Distribution d'eau

Ceux-ci lui soumettent des conflits qui, à l'analyse, paraissent relever de leur propre responsabilité.

Ainsi, le Médiateur a constaté que certains usagers manifestaient une passivité certaine lorsqu'il s'agissait de s'acquitter des factures d'eau, prétextant des absences de réponse de la SWDE à leurs questions ou à des critiques qu'ils formulaient et pour lesquelles ils entendaient avoir des clarifications avant paiement. Ces usagers se portent préjudice d'eux-mêmes (ex. : cas 2013-1052).

D'autres clients mettent souvent l'accent sur son « aspect pouvoir » et de puissance publique, critiquant « l'entreprise monopolistique » en souhaitant l'ouverture du marché de l'eau.

Ils ne voient pas, en cette Société, un véritable prestataire de services, et non des moindres puisqu'il s'agit de la distribution de l'eau.

Pourtant, au fil des années, la SWDE a déployé des efforts considérables dans le sens de la rencontre des attentes et des besoins du public.

En témoignent, non seulement les principes énoncés dans la Charte de la SWDE à l'égard de ses clients (à laquelle le Médiateur a collaboré), mais aussi la politique de communication développée par la SWDE pour informer ceux-ci des engagements pris.

Pour en revenir à la surfacturation de l'eau de consommation, il est arrivé fréquemment que des usagers, persuadés de ne pas avoir modifié leurs habitudes de consommation d'eau, exigeaient le passage d'un agent de la SWDE pour vérifier l'existence d'une fuite cachée et sollicitaient l'intervention du Médiateur dans le but de retarder l'acquiescement de la facture dans l'attente de la vérification de l'existence d'une fuite cachée, difficilement décelable.

C'est ici l'occasion pour le Médiateur d'apporter des clarifications au sujet des conditions d'intervention de la SWDE.

La SWDE ne peut, sur la base de simples déclarations des clients, dépêcher systématiquement des agents pour des enquêtes qui s'avèrent parfois inutiles ou aléatoires.

La SWDE propose en général au client d'effectuer, en premier lieu, le « test de nuit » permettant de vérifier l'existence ou non d'une fuite.

Une réduction tarifaire ne peut être appliquée pour fuite cachée et difficilement décelable qu'après une enquête minutieuse sur place par l'un des agents de la SWDE, qui non seulement doit vérifier que la fuite était cachée ou difficilement décelable, mais constater également la réparation définitive.

D'autres conditions excluant toute négligence de la part du client sont analysées pour statuer sur l'octroi d'un tarif préférentiel.

Par ailleurs, il est arrivé à la SWDE de réclamer aux usagers le paiement d'une facture jugée par ceux-ci exorbitante, invraisemblable et surprenante (ex. : cas 2013-855).

Or, il n'existe pas, dans le RGDE, un dispositif tendant à protéger les usagers contre des variations anormales de leur facture d'eau, résultant d'un mauvais fonctionnement du compteur ou bien d'une fuite sur leurs propres canalisations privatives.

Il existe une obligation d'information, pesant sur le distributeur, énoncée à l'article 48 du RGDE, mais ce devoir d'information active ne couvre pas l'obligation d'informer a priori d'une surconsommation excessive de l'eau.

L'article 48 du RGDE dispose : « le distributeur tient à la disposition des usagers une liste des tarifs en vigueur et les impositions techniques et administratives. Le distributeur a un devoir d'information active envers ses usagers quant aux conditions techniques et administratives établissant la qualité du service qu'il accomplit. Toutefois, certains renseignements peuvent ne pas être communiqués lorsque leur divulgation ferait obstacle à la protection de la vie privée, serait contraire à l'intérêt public ou pourrait porter atteinte gravement à la sécurité publique. Sauf disposition légale contraire, le distributeur peut communiquer toute donnée relative à l'état des comptes de l'utilisateur, tant à celui-ci qu'aux protagonistes ayant une mission de guidance, et cela à leur demande et avec l'accord de l'utilisateur ».

Outre le fait que cette disposition ne concerne pas l'obligation d'informer l'utilisateur d'une surconsommation, la SWDE, dans les faits, ne peut constater le problème de surconsommation que lors du relevé annuel du compteur ou encore lors d'un remplacement systématique de compteur de la vanne avant compteur ou lors d'une enquête sur place.

En d'autres termes, la SWDE dans la réalité ne prend connaissance de la surconsommation de l'eau qu'a posteriori et généralement lorsque le client s'est déjà rendu compte de cette surconsommation à la réception de sa facture de régularisation annuelle.

Cette problématique inquiète le Médiateur, car les particuliers ne disposent pas des moyens techniques pour contrôler l'état de leur réseau de canalisation privé : des personnes aux revenus modestes pourraient être ainsi redevables de quantités importantes d'eau.

RECOMMANDATION W 2013-16

Distribution d'eau - Contrôler la consommation de manière permanente

A défaut de trouver une solution technique permettant d'avoir un état permanent de la consommation, le Médiateur recommande à la SWDE de tenter de trouver le(s) moyen(s) lui permettant de contrôler une consommation excessive et anormale de l'eau. Par ailleurs, la SWDE doit insister auprès du client sur la nécessité de vérifier le compteur régulièrement.

RECOMMANDATION W 2013-17

Distribution d'eau - Une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

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.

RECOMMANDATION W 2013-18

Distribution d'eau - Un certificat de garantie pour la protection de l'eau

Dans le but de garantir à tous les citoyens une protection sanitaire de niveau équivalent, liée à l'utilisation de l'eau, le Médiateur recommande au législateur la création d'un certificat de l'eau (à l'instar du PEB) pour contrôler les installations intérieures lors des mutations immobilières.

La collaboration efficace et constructive qui préside aux relations entre la SWDE et le Service du Médiateur s'est poursuivie durant cet exercice. Elle s'est renforcée par des échanges d'idées et des propositions dans le but d'améliorer les relations entre la SWDE et les clients.



AGRICULTURE

Bilan de l'exercice

Durant cet exercice, dans le domaine de l'agriculture, une thématique a retenu l'attention du Médiateur : c'est celle des recours qui sont introduits par les citoyens auprès des Administrations qui ont adopté la décision que-rellée. Aux yeux des citoyens, cette procédure est contestable dans la mesure où les Administrations, dans ces cas, sont « juge et partie » à la fois.

DOSSIER 2013-2799

L'ADMINISTRATION SERAIT-ELLE – COMME LE DISENT LES CITOYENS – JUGE ET PARTIE À LA FOIS ?

Des terrains agricoles exploités par Monsieur D.B. ont été déclarés, par la DGO3, « non conformes aux bonnes pratiques agricoles nécessaires à la protection des eaux », après un contrôle de l'azote potentiellement lessivable (APL) des terrains, aux mois d'octobre et de novembre 2011. Monsieur D.B. a introduit un recours et plusieurs contestations auprès de l'Administration et du Ministre de tutelle, arguant du fait que la sécheresse du printemps 2011 avait eu un impact significatif sur le rendement de ses terrains, comme sur celui des parcelles contiguës au siennes, appartenant à l'agriculteur voisin, déclarées pourtant quant à elles, conformes (aux bonnes pratiques agricoles nécessaires à la protection des eaux). La décision administrative initiale a été maintenue. Le Médiateur n'a d'ailleurs pas interpellé l'Administration sur ce point précis, estimant que la position administrative était motivée en faits et en droit.

Cependant, une suggestion émanant du Secrétaire général de la Fédération wallonne de l'Agriculture, relayée par le réclamant, a attiré l'attention du Médiateur, qui a aussitôt interrogé l'Administration à ce sujet, en la personne de son Inspecteur général. En effet, la problématique des recours examinés par les autorités qui ont arrêté les décisions a été soulevée par les intéressés. Plus précisément, le réclamant contestait le fait que les recours APL soient examinés par les agents chargés d'administrer le suivi.

Le Secrétaire général de la Fédération wallonne de l'Agriculture proposait la création d'une Commission de recours « composée de personnes de l'Administration en charge du contrôle APL, de membres des services extérieurs de la DGO3 et d'un scientifique du Centre wallon de Recherche agronomique, ayant en vue l'ensemble de la problématique agricole, pour rendre un avis par rapport à des recours introduits par des agriculteurs ».

L'Inspecteur général (Département de l'Environnement et de l'Eau) a répondu qu' : « il est un fait que les recours APL sont examinés par les agents chargés d'administrer ce suivi. Il faut toutefois nuancer ce constat puisque la sélection des agriculteurs contrôlés s'effectue par un programme (analogue au programme de contrôle sur la conditionnalité agricole), sur base de critères préétablis. On est donc loin d'une sélection sur base de critères subjectifs et on se gardera de conclure que l'agent chargé d'examiner les recours puisse être mêlé à la sélection de l'agriculteur ».

L'Inspecteur général jouant la transparence administrative totale a envoyé au Médiateur la copie de la réponse du Directeur du Département de l'Environnement et de l'Eau (datée du 8 octobre 2013) au Secrétaire général de la Fédération wallonne de l'Agriculture, sur le sujet spécifique du « suivi APL », tendant à apaiser ses craintes. Le Directeur général y précisait : « la proposition de texte du futur Programme de Gestion durable de l'Azote en agriculture, actuellement en révision, a été modifiée. Si cette proposition est acceptée par le Gouvernement, ce ne sera plus l'Administration qui sera en charge de la gestion du recours aux contrôles APL, mais bien le Ministre lui-même.

Nous ne pensons pas qu'il soit opportun d'instaurer une Commission de recours, car la marge d'interprétation du texte légal est très faible. Par ailleurs, l'Administration a reconnu que la sécheresse ayant prévalu en 2011 a eu des conséquences sur certaines parcelles soumises au suivi APL, puisque sur 15 recours ayant été déposés concernant cette année-là, 13 ont été acceptés ». Le Gouvernement wallon a adopté en deuxième lecture la proposition précitée, le 13 mars 2014.

RECOMMANDATION W 2013-19

Agriculture - Eviter que les mêmes autorités soient juges et parties à la fois

Vu que la problématique des recours examinés par les autorités qui ont arrêté les décisions n'est pas propre à la matière de l'agriculture (durant cet exercice, l'exemple exposé ci-avant est le seul cas en matière d'agriculture ayant pour objet cette problématique), mais fait l'objet de contestations dans d'autres domaines, comme par exemple le logement, le Médiateur invite tant le législateur que les Administrations à réfléchir sur ce « vieux débat », qui dépasse largement le simple cadre théorique.

Prime vaches allaitantes

DOSSIER 2013-2216 UN REGISTRE IRREMPLAÇABLE

Le Médiateur est interpellé par Monsieur U., au sujet d'une réponse à un recours administratif, par laquelle il lui est communiqué un rejet de sa demande dans la mesure où l'obligation de présenter le registre d'identification des animaux n'a pas été respectée lors d'un contrôle. Monsieur U. conteste cette décision, estimant que les pénalités appliquées sont exagérées eu égard aux faits constatés. Il doit en effet rembourser 16.762,01€ !

Interpellée par le Médiateur, l'Administration a motivé la décision de sanction et de récupération du montant visé sur les aides à octroyer de la manière suivante :

Le 4 novembre 2011, il a été constaté que « le producteur ne disposait pas de registre d'exploitation in situ, (...) ce qui se traduit par l'établissement d'un constat d'irrégularité sur tous les bovins (43) (...) au motif suivant : données manquantes dans le registre d'exploitation. »

De ce fait, la prime « vaches allaitantes » relative à 2011 a été refusée et une pénalité différée de 43 constats X 250 € a été récupérée sur des aides aux droits au paiement unique 2012, soit un total de 16.762,01€.

Le Médiateur s'est étonné de cette conclusion. Il constate tout d'abord qu'elle plonge cette petite exploitation agricole dans des difficultés inextricables et estime que la pénalité appliquée paraît disproportionnée.

En effet, argumente-t-il auprès du Ministre en charge de cette compétence,

- 3 inspections différentes s'étaient tenues dans les semaines précédant le constat rappelé ci-dessus. Lors de ces contrôles, ainsi que le 4/11/2011, les inspecteurs disposaient du registre de l'ARSIA actualisé, et pouvaient de ce fait vérifier la bonne déclaration de l'ensemble des événements liés au cheptel. Ce document ne constitue certes pas l'équivalent du registre in situ mais peut en tout cas attester de l'enregistrement par l'exploitant des entrées, sorties, décès, naissances de bovins. Dès lors, peut-on considérer que la gravité et l'étendue du non-respect de la règle visée est prise en considération ?

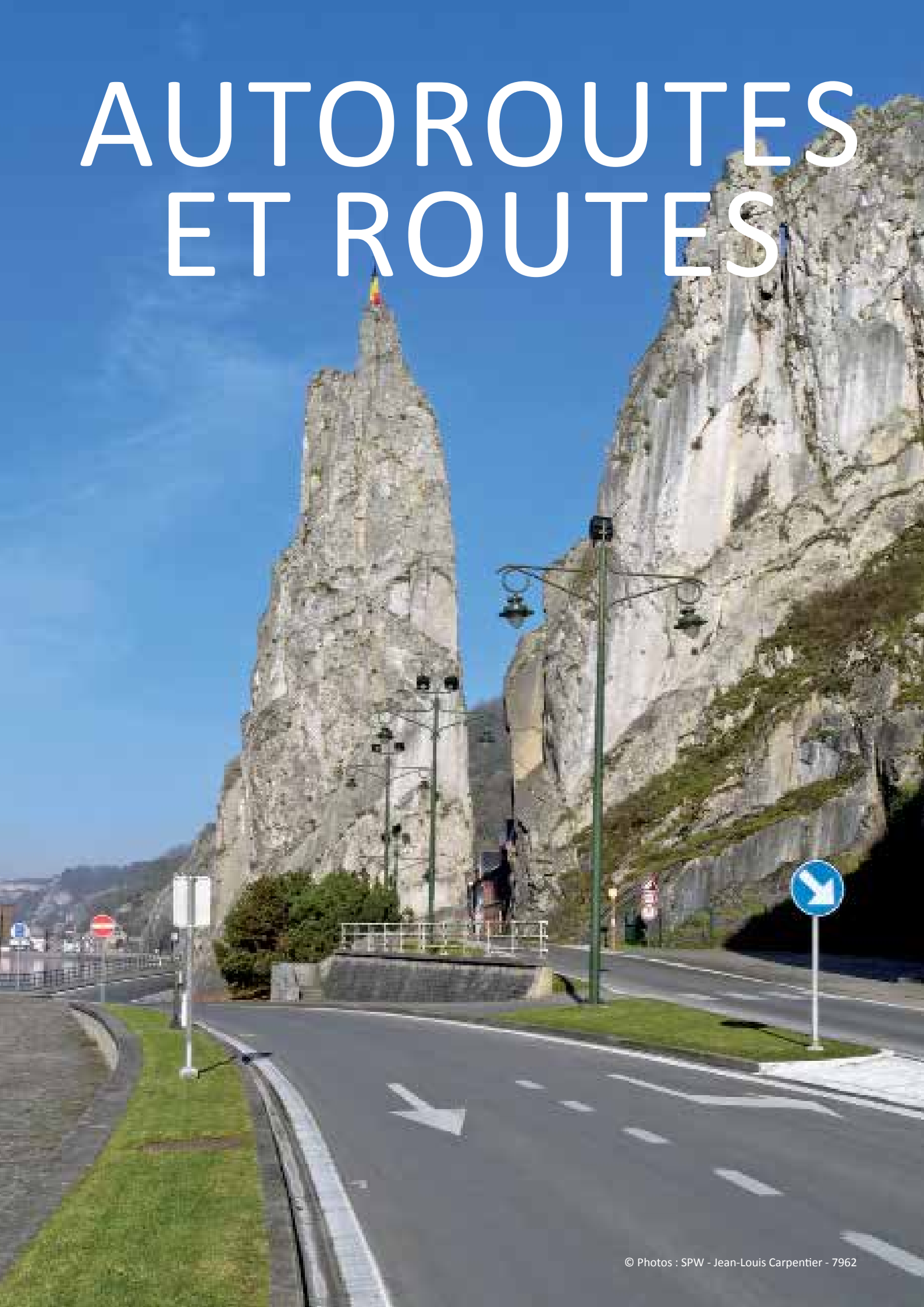
- S'il paraît conforme que le principe selon lequel les agriculteurs qui ne respectent pas certaines exigences soient sanctionnés par une réduction des paiements des primes (RÈGLEMENT (CE) No 1782/2003 DU CONSEIL), l'application en raison de la non-présentation du registre, de l'extension du constat d'irrégularité à tous les bovins et corollairement le montant de la pénalité différée trouvent-ils un fondement réglementaire ? La Région dispose-t-elle d'une appréciation des modalités de sanction du principe de la conditionnalité ?

Et par conséquent, s'il apparaît que les suites d'un constat d'absence de registre ne sont pas formalisées sur le plan de la pénalité différée, ne conviendrait-il pas d'établir les modalités d'application de ce système en veillant à une proportionnalité de la sanction ? Sans réponse au moment de la publication du rapport, le Médiateur assurera le suivi de ce dossier au cours de l'exercice 2014.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Agriculture

AUTOROUTES ET ROUTES



Bilan de l'exercice

68 dossiers de réclamations ont été analysés concernant la DGO1 Routes et Bâtiments. A l'instar des exercices précédents, les réclamations concernent, pour la grande majorité, des sinistres que les usagers estiment imputables à l'état de la voirie.

Les réclamations mettent souvent en cause les délais de traitement des demandes d'indemnisation (parfois plus de 2 ans). Il est à noter que la mise en cause de la responsabilité de la Wallonie suppose une instruction des éléments de fait et de droit, la procédure peut prendre plusieurs mois (désignation d'un expert, visites sur place, rédaction d'une proposition d'indemnisation...).

Les demandes d'indemnisation sont analysées par le Département des Affaires juridiques (Direction du Contentieux général) à qui il appartient de statuer sur la reconnaissance de la responsabilité de la Région.

Au vu des délais de traitement et des différentes étapes de procédure dans le cadre d'une demande d'indemnisation, 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.

TRANSPORTS



Bilan de l'exercice

1. Le transport en commun des personnes

A travers les 41 réclamations reçues à la médiation, le Médiateur est un observateur privilégié des relations entre les services publics de transport et les usagers.

Il ne prétend pas avoir une vue exhaustive et parfaite du fonctionnement des Sociétés de transport en commun avec les usagers.

En effet, ce sont les personnes mécontentes qui lui écrivent.

Mais il sait que les clients des Sociétés de transport en commun se plaignent surtout directement auprès de celles-ci. La Direction générale de la SRWT faisant preuve de transparence et de franche collaboration, lui a adressé le rapport de gestion « des réactions de la clientèle ». Les motifs de réaction sont quasi identiques aux problèmes dénoncés auprès du Médiateur, à savoir

- le non-respect des horaires,
- la non-concordance des horaires de passage des autobus avec ceux des trains,
- la modification des itinéraires d'autobus,
- l'édification d'un abribus dans un jardin, devant un commerce ou devant une habitation,
- l'attitude des chauffeurs d'autobus,
- l'application tarifaire et les amendes...

Le rapport de gestion des réactions de la clientèle faisait état, par exemple, pour l'année 2012 de 920 réactions relatives à « l'offre de transport », de 176 réactions relatives à la qualité de l'information ou encore 368 réactions sur le confort et la propreté. En matière de sécurité, 143 réactions ont été recensées par la SRWT et les TEC.

Le Médiateur n'ignore pas que les Sociétés de transport en commun et la SRWT font face, chaque jour, efficacement aux multiples situations individuelles auxquelles elles doivent répondre. Il a pris connaissance des rapports d'activités que lui a adressés la SRWT et a pris bonne note du fait que « les clients sont au cœur du projet » de développement de cette Société.

Il sait aussi que dans leur majorité, les agents de ces Sociétés font preuve de conscience professionnelle.

Cependant, la nature des réclamations et la typologie des problèmes rencontrés qui lui sont soumis peuvent donner de précieuses indications aux responsables de la SRWT et des Sociétés de transport en commun, soucieux d'améliorer la qualité du service rendu à leur clientèle.

Le Médiateur pense notamment au comportement inapproprié de certains chauffeurs, dénoncé par les usagers. Cette problématique a été longuement commentée dans le précédent rapport (2012, p. 171).

Néanmoins, le Médiateur reconnaît que les moyens à mettre en œuvre dans ces cas, pour améliorer les relations entre les chauffeurs et les usagers, sont limités dans la mesure où l'on ne peut réglementer l'attitude ni de la population ni des agents publics.

DOSSIER 2013-3030

UN DUPLICATA D'UN ABONNEMENT NE DONNE PAS DROIT À UN REMBOURSEMENT

Madame L. est une cliente des transports en commun, depuis 1976. De 1997 à 2013, soit durant 16 ans, elle s'est toujours acquittée de ses abonnements annuels, précédés du paiement des abonnements mensuels pendant plus de 20 ans (de 1976 à 1997). Le 9 novembre 2012, suite à une demande d'informations émanant de l'intéressée, la Société TEC lui conseille « vivement » de renouveler son abonnement venant à échéance le 30 novembre 2012, pour un an, en précisant qu'elle serait remboursée de la partie non utilisée de son abonnement, soit 93,75 €, lorsqu'elle atteindra l'âge de 65 ans, en juillet 2013. Le courriel de la Société TEC précisait que Madame L. circulerait si nécessaire avec une carte d'autobus les neuf premiers jours de juillet, dans l'attente de sa carte 65+. Fin mai 2013, Madame L. égare son abonnement et obtient un duplicata (payé 10 €), le 3 juin 2013.

Le 10 juillet 2013, soit le lendemain de son anniversaire, Madame L. se rend au guichet du TEC pour obtenir l'abonnement gratuit 65+ et récupérer la somme de la partie non-utilisée de son abonnement. Le remboursement lui est refusé, au motif que les duplicata d'abonnement ne donnent pas droit au remboursement.

Cette fidèle cliente du TEC est pénalisée en ne récupérant pas les 93,75 € de la partie non utilisée de son abonnement.

Malgré des démarches pour expliquer sa situation, le TEC maintient sa position. Madame L. sollicite l'intervention du Médiateur. Celui-ci considère la requête de Madame L. légitime. Elle a suffisamment fait preuve de fidélité au TEC et est de bonne foi. Il intervient auprès de la Société TEC pour lui demander d'accepter de faire une application souple de la réglementation, en remboursant Madame L. Il rassure le TEC du fait qu'il ne lui demande pas de créer un précédent en la matière, mais que le geste commercial que la Société poserait dans ce cas précis, n'aurait pas de conséquences économiques ni sur la collectivité, ni sur la Société elle-même, mais serait d'une certaine utilité pour la cliente dans le contexte économique actuel. De plus, ce geste traduirait le slogan et la volonté des Sociétés TEC d'être plus proches de leurs clients. La Société TEC consent à procéder au remboursement, étant donné les conditions particulières du dossier et précise au Médiateur qu'elle en informera elle-même Madame L.

2. Le transport scolaire

DOSSIER 2013-2090/2678

OBLIGATION SCOLAIRE ET TRANSPORT SCOLAIRE NE VONT PAS AUTOMATIQUEMENT DE PAIR

AL., jeune garçon de 13 ans, est infirme moteur-cérébral léger, sourd et épileptique. Il est scolarisé en enseignement spécialisé. Il est pris en charge pour son transport scolaire, par une Société privée à laquelle la Société TEC a attribué le marché du transport scolaire. Cependant, le garçon a rencontré, durant l'année scolaire, de nombreuses difficultés relationnelles avec le chauffeur qui « ne supporte pas » le langage des signes et estime que ce type de langage met en péril la sécurité d'autres enfants transportés dans le même car. Fin novembre 2012, la maman de AL., reçoit par le biais du SPW, la plainte déposée par la Société privée, disant que l'enfant se comporte mal dans le taxi. Suite à un échange de courriers avec le TEC, dans lequel la maman demande que son fils puisse changer de transport scolaire, il lui est annoncé qu'à partir du 5 juin 2013, AL. serait inscrit sur un autre circuit. Entre-temps, la maman avait interpellé le Médiateur, qui prend contact téléphonique, le 18 juin 2013, avec la Société TEC qui confirme que l'enfant n'aura plus à rencontrer le chauffeur concerné.

Le Médiateur en informe la maman, le 21 juin. Elle affirme être satisfaite du nouveau transport offert par le TEC pour le trajet « aller » (trajet maison-école). Cependant, elle souligne que pour le trajet du retour, AL. met plusieurs heures pour rentrer à la maison : le car l'embarque entre 15 et 16 h à l'école. Il arrive à la maison à 19h30 où le garçon a des séances de kinésithérapie. Le Médiateur intervient auprès du TEC, qui lui promet que le cas de AL. sera analysé en septembre 2013. Il aura fallu de nouveau plusieurs interventions écrites et verbales du Médiateur, et la promesse écrite de la maman de AL. de se charger du transport de son fils pour le trajet matinal (aller) pour que le TEC accepte le transport scolaire du jeune garçon pour le trajet du retour et désormais le déposer vers 17h30 à la maison. Le dossier de AL. a abouti à une issue favorable. Tel n'est pas le cas de D., handicapé à plus de 80 %, ballotté d'un établissement d'enseignement spécialisé à un autre et qui n'a pu bénéficier du transport scolaire. Malgré tous les moyens mis en œuvre par le Médiateur, ses multiples interpellations insistantes de tous les protagonistes, dont les responsables de deux écoles et les services régionaux de transport, concernés pour permettre à D. de bénéficier de la dérogation sollicitée, celle-ci a été refusée faute de circuit passant près du domicile de l'enfant.

Pourtant, le Médiateur reconnaît que les responsables du transport scolaire n'ont pas ménagé leurs efforts pour orienter la maman de D. et lui prodiguer des conseils pour tenter de trouver une solution. Les lenteurs dans la délivrance, par les Directeurs des écoles concernées, des attestations requises et le fait que D. soit domicilié en Région flamande n'ont pas facilité les choses. La maman de D. a fini par perdre son emploi.

RECOMMANDATION W 2013-20

Transport scolaire - Conclure un accord de coopération pour le transport scolaire inter-régional

Le Médiateur recommande la conclusion d'un accord de coopération ou d'une convention en matière de transport scolaire pour faciliter le ramassage scolaire des enfants domiciliés dans une Région qui n'est pas celle où est située l'école spécialisée fréquentée par les enfants concernés.

Le Médiateur considère par ailleurs que la matière du transport scolaire pose un problème de principe grave puisqu'elle pénalise financièrement les parents. Cette pénalisation financière conduit à opérer une discrimination sociale entre les parents pouvant assumer le paiement des transports scolaires et ceux qui ne le peuvent pas.

Il paraît important au Médiateur que cette question soit évoquée par les responsables politiques.

RECOMMANDATION W 2013-21

Transport scolaire - Augmenter la qualité de l'accompagnement des élèves

Dans la mesure où la population recherche plus de qualité et d'efficacité des services offerts, le Médiateur recommande aux Sociétés TEC et à la SRWT de prendre des dispositions tendant à augmenter et à assurer la qualité de l'accompagnement des élèves du transport scolaire, en renforçant la formation du personnel accompagnant.

3. Les aéroports régionaux

Cet exercice a vu très peu de réclamations (4) relatives aux aéroports régionaux.

Cependant, une rencontre utile et enrichissante a eu lieu entre le Médiateur, le Président du comité exécutif de la SOWAER et ses collaborateurs, à la suite de laquelle il a été convenu que le Médiateur recevrait mensuellement un extrait du « rapport environnemental » relatif aux contacts entre la SOWAER et les riverains des aéroports de Liège et de Charleroi.

Ainsi, depuis le mois de septembre 2013, le Médiateur reçoit régulièrement des informations et statistiques à ce sujet, dont la consultation permet de relativiser quelques clichés sur l'attitude des riverains et leurs relations avec les gestionnaires des aéroports de Liège et de Charleroi, comme on le verra ci-après.

RECOMMANDATION W 2013-22

Aéroports - Vers un Code de bonnes relations avec les riverains

Vu l'extension des activités relatives à l'aviation légère (telle que l'aviation sportive ou l'aviation d'affaires) pouvant entraîner une inquiétude et une méfiance croissante des riverains, le Médiateur recommande aux autorités publiques (Gouvernement, Communes, Sociétés de gestion des aérodromes régionaux, SOWAER) d'être attentives à ce type de problèmes et à ces appréhensions en envisageant peut-être la conclusion d'un « Code de bonnes relations entre les riverains et les instances principalement concernées ».

Auparavant, le Médiateur tient à souligner la volonté de transparence, d'information et d'assistance à l'égard des riverains légitimement inquiets, prônée par la « SOWAER-environnement ».

Le Diapason – dispositif d'information et d'analyse des procédures aéronautiques et sonores – en est une des illustrations.

Cet outil permet à chaque riverain, s'il le souhaite, de s'informer sur les vols et la conformité de ceux-ci par rapport aux règles établies : il visualise les trajectoires des avions et les localise par rapport notamment au plan d'exposition du bruit (PEB).

Revenant aux rapports mensuels environnementaux, ils montrent que les plaintes réelles des riverains mécontents du bruit des avions ou de la pollution, sont paradoxalement et de façon surprenante peu élevées à comparer avec les demandes d'informations ayant pour objet des dossiers d'insonorisation, la localisation dans les zones A', D', C', D' de biens ou encore le principe d'égalité « qui garantit des aides équivalentes à des riverains subissant les mêmes nuisances ou contraintes, quelle que soit la zone du plan d'exploitation du bruit dans laquelle ils se trouvent ».

CONTENTIEUX



Fragilisation

Le Médiateur a reçu plusieurs dossiers de familles qui se trouvaient dans des situations similaires et a pu constater leur incompréhension, mais aussi la fragilisation progressive de leur situation sociale.

DOSSIER 2013-1982 INCOMPRÉHENSIONS PLURIELLES

Monsieur B. interpelle le Médiateur car il s'inquiète de n'avoir reçu aucune nouvelle pendant 16 mois, du paiement de sa prime de réhabilitation, d'un montant de 2019€.

Ce dossier a été reconnu admissible par le Département du Logement Direction des aides aux particuliers en date du 22 juin 2012 et a été transmis à la Direction du Contentieux de la Trésorerie du Service public de Wallonie étant donné qu'un ordre de cession a été signé au bénéfice du Fonds du Logement des Familles nombreuses.

Monsieur B. est atteint d'une maladie orpheline et doit être régulièrement hospitalisé, ses frais mensuels de santé grèvent déjà lourdement ses allocations d'intégration sociale. Sa toiture fuit depuis des mois et sa chambre est inutilisable. Monsieur B. ne pourra effectuer ces travaux qu'avec un nouvel emprunt de la somme équivalente à la prime. Cependant, cette « extension » du prêt est conditionnée par le Fonds du Logement à la perception de la prime...

Bilan de l'exercice

Depuis 2007, le service du Médiateur a consacré annuellement un chapitre de son rapport au délai de paiement dans le cadre de la Direction de la Trésorerie du Contentieux. Ce fut successivement le domaine majoritaire des Allocations de déménagement et de loyer, puis celui des Primes à l'emploi, et des Primes au logement qui ont été touchés par des délais anormalement longs de paiement dans le cadre de la Direction du Contentieux. Le Médiateur est interpellé par 134 réclamants durant cet exercice, ce qui traduit la persistance des difficultés.

Le Médiateur tient à toutefois faire rapport du fait d'une certaine accélération du traitement en fin d'année. En effet, il restait 35 dossiers ouverts au 31 décembre et 47, le 10 janvier 2014.

En réponse à une interpellation parlementaire au sujet du sous-effectif qui perdure dans cette direction, le Ministre du Budget répondait le 23 janvier 2013 que sur 7 engagements de juristes, il en restait 1. Les 2 derniers avaient quitté le service le 20 novembre 2012.

L'année 2013 fut spécialement noire sur ce point. Le premier juriste est arrivé 11 mois plus tard. Le second et le troisième seront au poste respectivement le 1^{er} février et le 1^{er} mars 2014.

L'encours connu au 23 janvier 2013 se montait à 33 millions d'euros. Meilleur qu'en fin 2010 puisque l'encours était de 84 millions d'euros.

Le Médiateur a fait valoir que la plus-value de son action dépendait très directement de la précision et du degré d'actualisation des données individuelles.

Le Médiateur a observé une certaine retenue de la Direction à cet égard et, de ce fait, n'a pas toujours été en mesure de répondre adéquatement aux interpellations.

Ayant par ailleurs observé, dans l'ensemble des demandes de médiation reçues, que 4 aspects administratifs redondants se présentaient, parmi les dossiers restés longtemps « en examen », le Médiateur a demandé que l'Administration lui fournisse une copie des actes attendus, ou du courrier qu'elle transmettait dans ces situations :

- acte raturé ou incomplet,
- identification incertaine du créancier, preuve de désengagement d'un conjoint en cas de divorce.
- légalisation de signature en cas de cession de créance,
- attestation bancaire (identification formelle du titulaire).

L'Administration a cependant refusé de transmettre ces exemplaires au motif que chaque situation nécessitait son intervention particulière.

DOSSIER 2013-1866

« QUEL TYPE D'ATTESTATION, DISIEZ-VOUS ? »

Le 9 juillet 2012, Madame G. introduit une réclamation auprès du Médiateur au sujet du délai de paiement de deux primes (double vitrage et isolation de la toiture) toutes deux octroyées courant du 1^{er} semestre 2011.

Le 24 juillet 2012, le Médiateur interpelle la Direction du Contentieux afin de connaître la nature du problème rencontré et le motif du retard de paiement. Il est informé en octobre 2012 que les primes étaient attribuées au nom du fils de Madame G. Celui-ci est en effet propriétaire de la maison restaurée. Cependant, comme il devait partir travailler en Angleterre, il avait décidé en accord avec Madame G, qui avait avancé le montant des travaux, de noter le numéro de compte bancaire de sa maman, sur les formulaires rentrés au Département de l'Energie.

Cette incohérence entre le signataire de la demande et le titulaire du compte bancaire sur lequel devait être versée la prime avait entraîné l'intervention de la Direction du Contentieux, avant que le paiement ne soit autorisé.

Celle-ci informe le Médiateur « qu'un courrier serait transmis à Madame G afin de lui préciser ce qu'elle devait faire ».

Le Médiateur, privé d'un quelconque moyen d'aider concrètement Madame G, ne peut que lui répéter d'attendre ledit courrier. Exaspérée, Madame G. tente de prendre les devants en demandant par écrit à l'Administration que le paiement soit finalement effectué sur le numéro de compte bancaire de son fils en Angleterre. C'était sans compter sur la nécessité de transmettre une attestation bancaire et des documents légalisés....

Ne comprenant pas pourquoi cette initiative n'accélérait pas le paiement, le fils de Madame G. perd lui aussi patience en mars 2013, et décide de transmettre un ordre de cession de créance au profit de Madame G. Le Médiateur n'est informé de ces faits qu'au cours de la réunion du mois suivant à l'Administration.

Il ne peut alors qu'insister auprès de la Direction du Contentieux afin qu'un contact direct soit pris avec Madame G. pour lui expliquer quelles démarches devaient être entreprises : annuler la cession de créance ou fournir une attestation bancaire valable.

Le contact est pris et le dossier est déclaré prêt à être payé au cours de la réunion du mois de mai 2013.

Les problèmes de disponibilité du personnel de la Direction du Contentieux ont abouti à ce que le paiement ne soit finalement versé au fils de Mme G que le 10 décembre 2013.

Le citoyen ne peut pas se satisfaire d'une donnée telle que « le recrutement est en cours » en particulier quand c'est le seul motif du retard qui est avancé pendant plusieurs mois, voire plusieurs années.

A l'analyse des réclamations instruites et des débats parlementaires relatifs aux déclarations de paiement, trois axes de réflexion se profilent systématiquement :

- Les contraintes des modes de recrutement organisés par le SELOR.
- L'organisation en tant que telle du contrôle des actes administratifs avant versement des primes et la répartition des champs de compétence dans cette matière
- La faible attractivité de l'emploi réservé aux juristes et le turnover permanent constaté dans l'équipe.

RECOMMANDATION W 2013-23

Contentieux - Collaborations transversales

Un élément fondamental du rôle du Médiateur est d'être à l'écoute des préoccupations du citoyen avant tout. Il représente l'interface entre le service public et le citoyen. Le Médiateur recommande qu'une rencontre transversale des différents départements, autorités et partenaires concernés soit organisée en vue d'envisager à chaque niveau d'intervention la réduction des obstacles, d'identifier les collaborations à renforcer, les modes de fidélisation du personnel, l'adaptation des besoins en effectifs et en répartition des tâches.

Les délais de paiement des subventions

D'emblée il convient de rappeler que les délais de paiement ici visés, notamment aux entreprises et associations, sont le fruit d'une chaîne d'interventions exercées par plusieurs niveaux du SPW, des Cabinets, de l'Inspection des Finances, de la Cour des Comptes.

Le Cabinet du Ministre-Président a tenu informé le Médiateur de l'évolution de la maîtrise des délais de paiement, fixés par la Directive européenne 2011/7/UE du Parlement et du Conseil européens du 16 février 2011, dont la transposition a été rendue obligatoire dès le 16 mars 2013. Elle a pour objectif d'atteindre le respect des délais de trente jours, pour les transactions de type commercial, après la date de réception de la facture. L'étude de ces délais démontre des tendances positives de réduction des délais moyens, dont on ne peut que se réjouir.

Le Médiateur reste en revanche préoccupé des retards de paiement de subventions en matières agricoles, environnementales et de santé pour lesquelles il a été interpellé. Des associations et des indépendants ont en effet encore tiré la sonnette d'alarme cette année, forcés à prendre des mesures draconiennes afin d'éviter l'anémie. Leur questionnement portant sur la confiance à accorder au système de financement est pourtant fondé. Pourquoi le crédit visant une convention-cadre à visée pluriannuelle ne peut-il pas ordonné ? Pourquoi Monsieur H., exploitant agricole, prenant les mesures de protection environnementale, sur le terrain et en temps voulu, ne peut-il bénéficier en temps utile de sa prime ?

Le projet de décret relatif au subventionnement structurel des associations environnementales répondra sans doute à bon nombre des interrogations de ce secteur en tout cas, bien que seules les procédures concrètes de liquidation et de contrôle de l'utilisation des subsides révéleront l'efficacité du système... en janvier 2016. Deux années troubles qui risquent bien d'être encore difficiles à gérer pour toutes les parties.

Convaincu de la complexité de la tâche et des efforts qui sont fournis afin de comprendre et de dépasser les freins constatés dans les procédures de paiements, le Médiateur attire l'attention des autorités sur la portée

DOSSIER 2013-1485

PAIEMENT REPORTÉ DE SUBVENTIONS : UNE PRATIQUE INSOLUBLE ?

Que pourrait-il être plus parlant que de revenir sur l'exemple de cette association, qui a fait l'objet d'une synthèse dans le rapport 2012 du Médiateur , et qui n'a en date du 12 décembre 2013 pas encore reçu les arrêtés relatifs aux subventions de l'année en cours ni solde des subventions 2012 pour certaines de ses conventions ? Elle est ainsi en demande de crédit temporaire auprès de sa banque pour payer les salaires. Dans ce cas, le paiement transitera encore par la Direction du Contentieux. Si elle ne l'obtient pas, elle se trouvera pour la seconde fois en trois ans en cessation de paiement.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Contentieux

de l'action concrète, réparatrice qu'il peut assurer vis-à-vis du citoyen en cas de dysfonctionnement. Celle-ci n'est réalisable qu'avec la pleine participation des niveaux gouvernementaux et administratifs.

Il restera particulièrement attentif et impliqué, autant que nécessaire, aux réflexions sur les pratiques à mettre en œuvre dans ce sens.



A large teal speech bubble graphic with a white outline, pointing downwards towards the text below. It contains the main title in white text.

Communication et Relations publiques

PARTIE 4

Le Médiateur accorde un intérêt particulier à la politique de communication. Celle-ci représente un atout majeur pour faire connaître l'institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation ».

Suite à la fusion des services régional et communautaire de médiation en septembre 2012, un travail intense de mise à jour des outils de communication a été effectué afin de donner une nouvelle identité visuelle à l'institution du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'année 2013 a permis de mettre en place une nouvelle charte graphique qui a ensuite été appliquée à l'ensemble des supports de communication. De nouveaux folders et affiches ont ainsi été édités et distribués, notamment sur des salons tels que le salon de l'Education ou le salon des Mandataires. Une déclinaison de ces outils promotionnels sera éditée dans le courant 2014 dans les Villes, Communes et CPAS de Wallonie afin de toucher un public toujours plus large.

Le site internet a également fait peau neuve. Celui-ci a été réalisé en s'adaptant aux nouvelles technologies, comme la présence sur les réseaux sociaux par exemple, et permet à tout un chacun d'obtenir un maximum d'informations sur le travail du Médiateur mais aussi de déposer sa réclamation en ligne ou encore suivre son dossier grâce au module de transparence administrative.

Plusieurs actions spécifiques ont également été menées au cours de cette année :

- Etude de faisabilité de participer à d'autres foires et salons (Salon Singulier Pluriel, Foire de Libramont, ...)
- Organisation conférence de presse projet médiation communale à Sombreffe
- Ouverture et suivi du dossier « lettrage », mise en application de la nouvelle charte graphique sur les bâtiments, véhicules
- Participation à l'asbl WBCOM (Communication publique Wallonie-Bruxelles)
- Rencontres avec les homologues fédéral et des pensions pour lancer des pistes de collaboration en matière communicationnelle en 2014
- Créations graphiques pour les différents supports : folders spécifiques aux arrondissements où se tiennent des points de contact, affiches, présentoirs, totems, ...
- Acquisition de gifts (stylos billes, mouse pads)
- Contacts avec différents responsables commerciaux pour des insertions, des campagnes, ... dans les quotidiens
- Gestion des vœux 2014 de l'institution

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

Le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2013.

Cette année aura notamment permis de poursuivre les contacts avec plusieurs fonctionnaires généraux de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En ce qui concerne les relations internationales, l'on attire l'attention sur le partenariat développé depuis de nombreuses années avec les Médiateurs/Ombudsmans de la Francophonie, au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Le VIII^e Congrès de l'AOMF s'est tenu à Dakar, du 25 au 28 novembre 2013 sur le thème : « AOMF, quinze ans : médiation institutionnelle et crises ». Une centaine de participants, appartenant à trente-trois institutions de Médiateurs ou ombudsmans ont pris part à ce Congrès soutenu par l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) et dont la Cérémonie officielle d'ouverture a été présidée par SEM Macky SALL, Président de la République du Sénégal, en présence du Premier Ministre, de membres du Gouvernement, de l'Assemblée nationale, et d'Institutions sénégalaises.

À l'issue de la rencontre, les membres ont souhaité faire passer un message fort en adoptant une résolution sur le rétablissement de l'institution de Médiation en république centrafricaine ainsi que des recommandations :

- de création d'institutions de médiation dans les pays où elles n'existent pas encore,
- de constitutionnalisation des institutions d'ombudsmans ou de Médiateurs,
- de mise au service de l'OIF de l'expertise de médiation au profit de la prévention et du règlement des crises,
- de renforcement de la prise en compte effective de la défense des droits des enfants.

A l'occasion de l'Assemblée générale, le nouveau Bureau a été élu : Raymonde Saint-Germain, protectrice du citoyen du Québec (Canada) a été élue Présidente de l'AOMF ; Marc Bertrand, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, 1^{er} Vice-président ; Mohamed Rukara, Ombudsman du Burundi est devenu le 2^e Vice-président.

Le Médiateur du Mali, Baba Hakhil Haidara, et le Défenseur des droits (France), Dominique Baudis, ont tous deux été reconduits au poste de Trésorier et Secrétaire général.

- 09/01/2013 Rencontre avec Monsieur Ghislain GERON, Directeur général SPW Aménagement du territoire, Logement, Energie (Namur)
- 11/01/2013 Réunion avec Monsieur Bernard DEVOS, Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
- 14/01/2013 Vœux au Conseil économique et social de Wallonie (Liège)
- 16/01/2013 Séance d'ouverture du Collège Belgique à Namur (Namur)
- 18/01/2013 Vœux du Ministre-Président du Gouvernement wallon et du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (La Hulpe)
- 21/01/2013 Vœux des Ministres André ANTOINE et Marie-Dominique SIMONET (Bruxelles)
- 22/01/2013 Accueil d'une délégation des services de l'Ombudsman du Burundi (Bruxelles et Namur)
- 05/02/2013 Réunion avec Monsieur Jean-Luc LABBE, Médiateur de la ville de Charleroi (Namur)
- 05/02/2013 Rencontre avec Monsieur le Ministre Philippe HENRY (Namur)
- 7 et 8/02/13 Salon des Mandataires (Marche-en-Famenne)
- 19/02/2013 Rencontre avec Monsieur DI SABATO, Chef de groupe ECOLO au Parlement wallon (Namur)
- 01/03/2013 Rencontre avec Monsieur Luc SIMONS, Président de l'Agence wallonne des télécommunications (Namur)
- 04/03/2013 Réunion de travail à la DG04 du SPW (Namur)
- 08/03/2013 Réunion de travail avec Monsieur Alain BERGER, Administrateur général des Personnels de l'enseignement - Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 13/03/2013 Rencontre avec Monsieur Luc VUYLSTEKE, Président du Comité exécutif de la SOWAER (Namur)
- 14/03/2013 Conférence sur la médiation régionale en Europe, organisée par l'Université de Lille (Lille-France)
- 15/03/2013 Rencontre avec Madame Alice BAUDINE, Administratrice générale de l'AWIPH (Charleroi)
- 21/03/2013 Réunion de travail au Cabinet du Ministre-Président DEMOTTE (Namur)
- 22/03/2013 Réunion de l'Organe commun (Namur)
- 25/03/2013 Rencontre avec Monsieur Jean-Paul PHILIPPOT, Administrateur général de la RTBF (Bruxelles)
- 27/03/2013 Présentation du rapport annuel du Médiateur flamand (Bruxelles)
- 16/04/2013 Réunion du Bureau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Paris)
- 17/04/2013 Réunion de travail avec Monsieur Julien NICAISE, Directeur général et Monsieur Christian NOIRET, Directeur général adjoint, DG Personnels de l'enseignement organisé (Bruxelles)
- 17/04/2013 Rencontre avec Monsieur Martial DUMONT, Journaliste « L'Avenir » (Namur)
- 22/04/2013 Rencontre avec Monsieur Francis GHIGNY, Président de la CWAPE (Namur)
- 23/04/2013 Intervention à la Conférence organisée par le Médiateur européen au Parlement européen (Bruxelles)
- 23/04/2013 Rencontre avec Monsieur Olivier VANDERRIJST, Président, et Monsieur Jean SEQUARIS, Membre du Comité de direction de la Société régionale d'investissement de Wallonie (Liège)

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

- 23/04/2013 Rencontre avec Monsieur Jean-Pierre DAWANCE, Secrétaire général du Conseil économique et social de Wallonie (Liège)
- 24/04/2013 Présentation du Rapport annuel des Médiateurs des Pensions (Bruxelles)
- 24/04/2013 Remise du Rapport annuel des Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
- 30/04/2013 Rencontre avec Monsieur Emile-Louis BERTRAND, Directeur général du Port autonome de Liège (Liège)
- 04/05/2013 Stand du Service aux journées portes ouvertes organisées par l'Union européenne (Bruxelles)
- 14/05/2013 Rencontre avec des représentants du Conseil supérieur de l'Audiovisuel (Bruxelles)
- 14/05/2013 Rencontre avec Monsieur Vincent SCIARRA, Directeur général du Fonds du Logement (Charleroi)
- 16/05/2013 Réunion de l'Organe commun (Namur)
- 21/05/2013 Rencontre avec Monsieur Jean-Luc VANDENBROUCKE, Administrateur général de la Société régionale wallonne des transports (Namur)
- 24/05/2013 Visite chez le Médiateur flamand (Bruxelles)
- 28/05/2013 Rencontre avec Madame la Ministre Marie-Dominique SIMONET (Bruxelles)
- 28/05/2013 Rencontre avec Monsieur Jacques BOUNAMEAUX, Administrateur général de l'IFAPME (Charleroi)
- 03/06/2013 Présentation du rapport annuel par le Médiateur de la Communauté germanophone (Eupen)
- 04/06/2013 Réunion de travail avec Madame Lise-Anne HANSE, Directrice générale et Monsieur Fabrice AERTS-BRANCKEN, Directeur général adjoint de l'Enseignement obligatoire (Bruxelles)
- 04/06/2013 Réunion de travail avec Monsieur Jacques MOISSE, Inspecteur général, Direction Communication du SPW (Namur)
- 07/06/2013 Rencontre avec Monsieur Benoît PAERMENTIER, Administrateur général de l'ONE (Bruxelles)
- 10/06/2013 Rencontre avec Madame Marie-Kristine VANBOCKESTAL, Administratrice générale du FOREM (Bruxelles)
- 11-12/06/13 Réunion de travail avec le Médiateur européen et ses services, sur le Code européen de bonne conduite administrative (Strasbourg)
- 14/06/2013 Réunion thématique de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
- 14/06/2013 Rencontre avec Monsieur Claude DELBEUCK, Secrétaire général du SPW (Namur)
- 18/06/2013 Réunion de travail (expérience-pilote de médiation communale et intercommunale) avec les Bourgmestres de l'association «Pays de Famenne» (Marche-en-Famenne)
- 19/06/2013 Réunion de l'Organe commun (Namur)
- 02/07/2013 Remise du rapport annuel du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Namur)

- 09/07/2013 Réunion de travail avec Monsieur Luc VUYLSTEKE, Président exécutif de la SOWAER, et ses collaborateurs (Charleroi)
- 12/07/2013 Conférence de presse de présentation de la convention avec la Ville d'Esneux (expérience-pilote de médiation communale et intercommunale) (Esneux)
- 27/08/2013 Rencontre avec Monsieur Hamza FASSI FIGHRI, Président de l'Assemblée de la COCOF (Bruxelles)
- 13/09/2013 Réunion de travail des représentants wallons dans les groupes de travail de la Grande Région (Namur)
- 16-17/09/13 Séminaire national du Réseau européen des Médiateurs (Dublin-Irlande)
- 20/09/2013 Réunion de travail avec des représentants du CSA (Bruxelles)
- 24/09/2013 Présentation du Rapport annuel devant la Commission de l'énergie, du logement, de la fonction publique et de la recherche scientifique du Parlement wallon (Namur)
- 24/09/2013 Présentation du Rapport annuel devant la Commission de l'environnement, de l'aménagement du territoire et de la mobilité du Parlement wallon (Namur)
- 24/09/2013 Présentation du Rapport annuel devant la Commission de l'économie, du commerce extérieur et des technologies nouvelles du Parlement wallon (Namur)
- 24/09/2013 Présentation du Rapport annuel devant la Commission de la santé, de l'action sociale et de l'égalité des chances du Parlement wallon (Namur)
- 25/09/2013 Présentation du Rapport annuel devant la Commission des travaux publics, de l'agriculture, de la ruralité et du patrimoine du Parlement wallon (Namur)
- 27/09/2013 Fête de la Communauté française
- 27/09/2013 Séminaire organisé par le Médiateur européen au Parlement européen (Bruxelles)
- 30/09/2013 Réunion de travail avec des représentants de la Cour des Comptes (Bruxelles)
- 01/10/2013 Réunion de travail avec Monsieur Alain BERGER, Administrateur général des Personnels de l'Enseignement - Ministère Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 02/10/2013 Réunion de travail à la SLSP « La Sambrienne » (Charleroi)
- 07/10/2013 Présentation du Rapport annuel devant la Commission Finances, Emploi, Formation et des sports du Parlement wallon (Namur)
- 10/10/2013 Rencontre avec Monsieur Christian LAMOULINE, Secrétaire général du Service public régional de Bruxelles
- 15/10/2013 Présentation du rapport annuel devant la Commission des Affaires générales du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 16-20/10/13 Salon de l'Education (Charleroi)
- 21/10/2013 Rencontre avec Monsieur Rafale RIBO, Syndic des Greuges de Catalogne (Bruxelles)
- 05/11/2013 Présentation du rapport annuel devant la Commission Education du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 06/11/2013 Rencontre avec Monsieur Semsettin UGURLU, Président de l'Exécutif des Musulmans de Belgique (Bruxelles)
- 13/11/2013 Conférence de presse de présentation de la convention avec la Commune de Sombreffe (expérience-pilote de médiation communale et intercommunale) (Sombreffe)

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

- 14/11/2013 Rencontre avec Madame Isabelle KUNTZIGER, Directrice générale de l'Ecole d'administration publique (Bruxelles)
- 21/11/2013 Réunion de travail (expérience-pilote de médiation communale et intercommunale) avec le Conseil d'Administration d'AQUAWAL
- 21-22/11/13 Séminaire résidentiel pour la préparation du Plan stratégique du Médiateur (Anhée)
- 25-28/11/13 Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Dakar-Sénégal)
- 27/11/2013 Conférence sur l'ombudsman communal, organisée par les autorités communales de Schaerbeek (Schaerbeek)
- 28/11/2013 Colloque «Langage juridique clair» (Namur)
- 02/12/2013 Réunion de travail (expérience-pilote de médiation communale et intercommunale) avec les autorités communales de Farciennes (Farciennes)
- 04/12/2013 Réunion de l'Organe commun (Namur)
- 09/12/2013 Rencontre avec Monsieur Luc WILLEMS, Secrétaire général adjoint du BENELUX (Bruxelles)
- 06/12/2013 Table-ronde organisée par le CIRE sur la problématique des équivalences de diplôme (Bruxelles)
- 10/12/2013 Réunion de travail pour la préparation du Plan stratégique (Namur)
- 12/12/2013 Colloque de présentation des résultats du Baromètre social de Wallonie, réalisé par l'IWEPS (Namur)
- 13/12/2013 Assemblée générale de la Convertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
- 19/12/2013 Réunion de travail à la SLSP «La Sambrienne» (Charleroi)



A large teal speech bubble graphic with a white outline, pointing downwards towards the text below.

Rapport de gestion

PARTIE 5

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

En 2012, le Médiateur commun a présenté à l'Organe commun, visé à l'accord du 25 mai 2011 entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, sa proposition de budget pour l'année 2013 du nouveau service fusionné. Celui-ci fut élaboré en interne en fonction des dépenses prévisionnelles et de la croissance de ces dernières.

Pour l'exercice 2013, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.580.600€ répartis entre le Parlement wallon et le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.518.100€ et 1.062.500€.

Le budget de 2013 se ventilait comme suit :

Personnel :	80,80 %
Frais généraux :	15,83 %
Investissements :	3,35 %

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.

Les premiers comptes annuels du service commun qui seront soumis au contrôle de la Cour des Comptes seront ceux de 2013. Ce contrôle se déroulera au cours du deuxième trimestre 2014.

Par contre, les comptes annuels 2012 des deux anciens services ont quant à eux été présentés à la Cour des Comptes.

Les comptes du Médiateur de la Région wallonne ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes en novembre 2013. Un agent de cette Institution effectuera un contrôle sur place en janvier 2014.

Les comptes du Médiateur de la Communauté française ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes en date du 22 août 2013. Les agents de cette Institution ont effectué le contrôle en octobre 2013 et la Cour des Comptes a rendu son rapport le 29 novembre 2013.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2013), le personnel du service de médiation commun se composait de 25 personnes :

Le Médiateur ;

1 directeur d'Administration (agent de niveau A) ;

8 premiers conseillers (agents de niveau A) ;

2 conseillers adjoints (agent de niveau A) ;

1 attaché (agents de niveau A) ;

3 premiers assistants, 1 assistant principal et 1 assistant de direction (relations extérieures, comptabilité, documentation) (agents de niveau B) ;

3 secrétaires de direction, 1 rédacteur principal, 1 secrétaire, 1 secrétaire principale et 1 premier commis principal constituent l'équipe de soutien administratif (secrétariat, téléphone, accueil...) (agents de niveaux C et D).

La fonction des agents de niveau A est de gérer l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable d'une ou plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent de niveau A demeure capable de gérer tout type de dossier. Deux premiers assistants complètent l'équipe en charge du traitement des réclamations.

La gestion administrative est assurée par un agent de niveau A, assisté de l'assistant de direction comptable et d'une secrétaire de direction.

Une assistante principale, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la bibliothèque. 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.

4. Certification ISO 9001 : 2008

En juillet 2010, le service du Médiateur de la Région wallonne a obtenu la certification ISO 9001 : 2008. L'obtention d'une telle norme suppose des visites de contrôles de la part d'un organisme agréé externe. Une deuxième visite de contrôle, au cours de laquelle tout le système de gestion de la qualité est passé en revue, a eu lieu en août 2012. Cette mission de contrôle a permis de confirmer que le service du Médiateur de la Région wallonne répondait à toutes les conditions pour conserver et développer la certification ISO 9001 : 2008.

Suite à la fusion des deux services de médiation intervenue en septembre 2012, une nouvelle certification devait être sollicitée.

L'équipe du Médiateur a travaillé afin d'adapter et élargir les processus et procédures existantes à l'entité fusionnée. Ce travail a été couronné de succès lors de l'audit externe ayant eu lieu en juin 2013 et ayant conclu en l'octroi de la certification ISO 9001 : 2008 pour une nouvelle période de trois ans.



Annexes

PARTIE 6

INFORMATIONS PRATIQUES

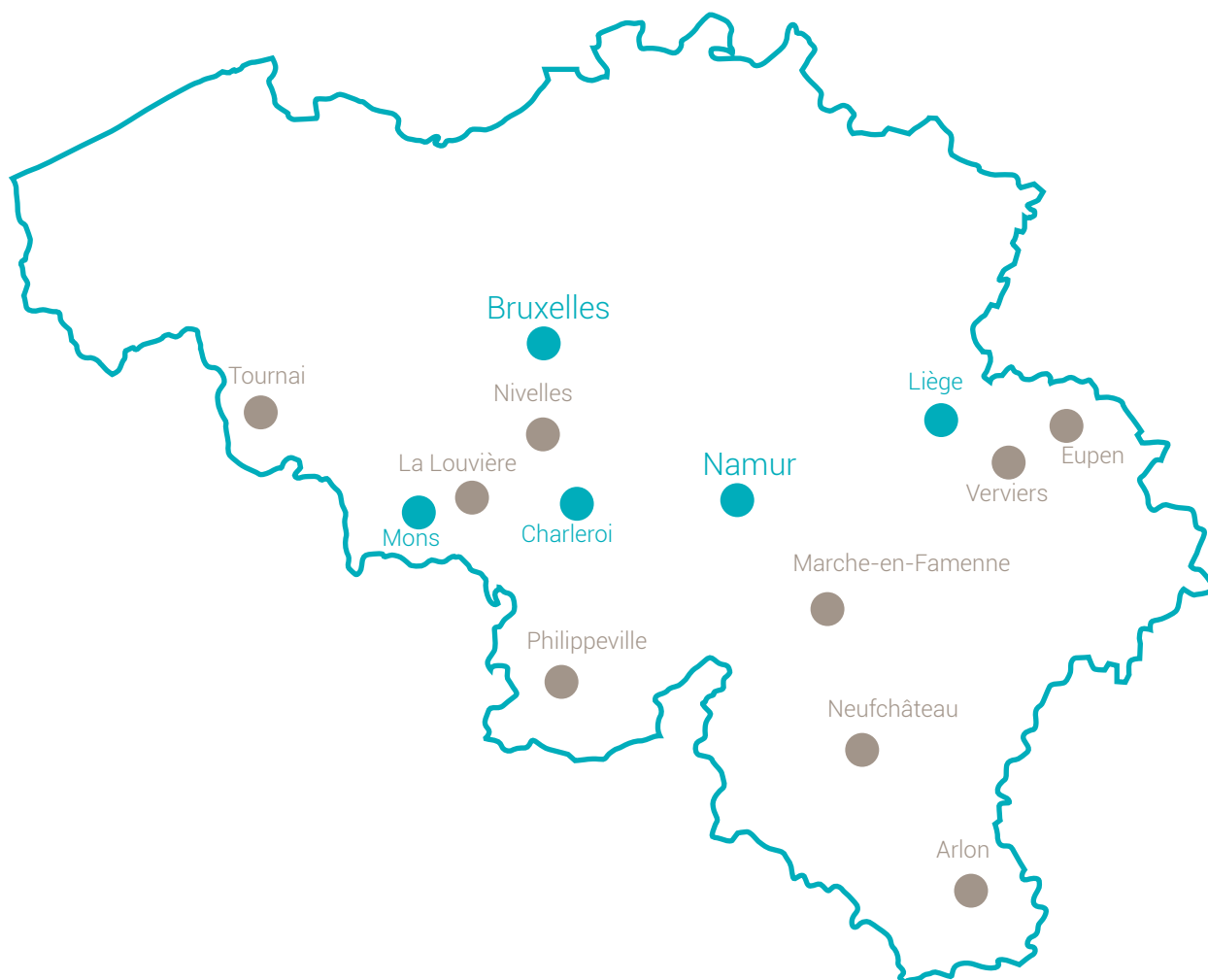
• par voie écrite

- » **courrier postal**
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur
- » **fax**
081/32.19.00
- » **courrier électronique**
courrier@le-mediateur.be
- » **formulaire**
www.le-mediateur.be

Numéro gratuit :
0800/19 199

• par voie orale

en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cf. page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.





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

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
tél. 0800/19.199

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

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

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 1er, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables au membre du personnel des services publics, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, nommé en qualité de Médiateur.

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 1er;

2° pour des motifs graves.

Sauf lorsque le mandat du Médiateur prend fin à sa demande, lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ou lorsqu'il est révoqué, le Médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat pour autant qu'il ne bénéficie d'aucun revenu professionnel ou de remplacement ou d'une pension de retraite. Une pension de survie ou le revenu d'intégration sociale accordé par un Centre public d'aide sociale ne sont pas considérés comme des revenus de remplacement.

L'indemnité est liquidée mensuellement.

Par dérogation, le Médiateur dont le mandat prend fin à l'issue de la période d'essai visée à l'article 4, 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 de 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

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 représenter 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.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Message du Médiateur	9
Partie 2 - Recommandations d'ordre général	13
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique	
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	
Partie 3 - Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques	27
Statistiques	28
Fédération Wallonie-Bruxelles	
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013	
Equivalence de diplômes - Enseignement secondaire	38
Equivalence de diplômes - Enseignement supérieur	46
Allocations d'études	50
Relations scolaires	58
Personnels de l'enseignement et assimilés	80
Aide à la jeunesse	102
Culture	106
Sports	108
Wallonie	
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013	
Fiscalité	114
Energie	120
Aides au logement	130
Logement social	136
Action sociale et Santé	144
Economie et Emploi	150
Aménagement du territoire	160
Environnement et Eau	164
Agriculture	172
Autoroutes et routes	176
Transports en commun	178
Contentieux	184

Partie 4 - Communication et relations publiques	191
Partie 5 - Rapport de gestion	200
Partie 6 - Annexes	203