
**PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

SESSION 2009-2010

**SIXIÈME RAPPORT ANNUEL
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1^{er} octobre 2008 au 30 septembre 2009)

Adressé au Parlement de la Communauté française
par
Marianne De Boeck
Médiatrice

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

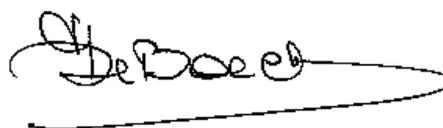
Monsieur le Président,

Conformément à l'article 21 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française, j'ai l'honneur et le plaisir de vous transmettre le sixième rapport annuel du Service du Médiateur, couvrant la période du 1^{er} octobre 2008 au 30 septembre 2009, intitulé "rapport 2009".

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

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

La Médiatrice,



Marianne DE BOECK

Sommaire



Introduction **6**

Partie 1 : Bilan global d'une médiature **8**

1. Petit rappel pour les nouveaux lecteurs	9
2. Le nombre de dossiers	10
3. Comment contacte-t-on notre service ?	11
4. Les thématiques les plus fréquemment abordées	12
5. Quels résultats pour le citoyen ?	13
6. Une préoccupation : l'interrogation de la norme	14
7. Les avancées positives	15
8. Les difficultés persistantes	16
9. La communication du Service du Médiateur tout au long de 6 ans de médiature	20
10. Les relations avec les autres médiateurs	22
11. Les moyens du service	24

Partie 2 : Les faits marquants de l'exercice 2008-2009 **26**

1. Un nouveau protocole d'accord avec le Ministère	27
2. Des rencontres concernant les problématiques du personnel enseignant	28
3. Le décret anti-discriminations	30
4. Un premier essai d'évaluation des normes de bonne gouvernance	32
5. Les relations internationales	40
6. Une réflexion sur l'avenir du service	41

Partie 3 : Analyse statistique de l'exercice 2008-2009 **42**

1. Les réclamations refusées	44
2. Les réclamations acceptées et clôturées	45
3. La réception des dossiers	46
4. La répartition par service administratif	47
5. La répartition par thématique	49
6. Les demandes d'information	50

Partie 4 : Analyse thématique de l'exercice 2008-2009 **52**

1. Les équivalences de diplômes	53
2. Les allocations d'études	57
3. Les relations scolaires	62
4. Les personnels de l'enseignement	72
5. La petite enfance	78
6. La santé	80
7. L'aide à la jeunesse	81
8. Les autres dossiers relevant d'une compétence de la Communauté française	83
9. Les dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé	84
10. Le récapitulatif des Recommandations 2009	85

Partie 5 : Le tableau récapitulatif des Recommandations de 2004 à 2009 **88**

Annexes **100**

1. Le décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française	101
2. Le nouveau Protocole d'accord avec le Ministère	105
3. Le calendrier des rencontres et des activités extérieures 2008-2009	108



INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Introduction



Un nouveau rapport du Service du Médiateur ? Le sixième, le terme d'une médiature, un bilan, un tournant peut-être...

Mais aussi un nouveau Parlement, un nouveau Gouvernement et donc, de nouveaux lecteurs !

Ceux-ci trouveront dans le rapport un bilan global de la première médiature qui pourra les familiariser avec notre action et les difficultés rencontrées. Après quoi nous reprendrons la structure habituelle de nos rapports.

La médiation, c'est un perpétuel apprentissage, la construction d'un édifice dont les fondations sont déjà solides, mais dont le toit ne sera jamais posé. Tant il est vrai que notre métier, outil de la démocratie et de la citoyenneté, est fait de rigueur pour assurer l'égalité de traitement de tous les citoyens, de recherche pour s'assurer du bien fondé de certaines décisions, de pédagogie pour traduire les motivations administratives, d'empathie et d'écoute pour montrer le chemin au citoyen perdu dans un labyrinthe de réglementations, de jurisprudences et de pratiques administratives.

Ainsi que l'indiquent Pol DUPONT et Jean-Pierre HUBIN dans leur introduction à « Etre et devenir citoyen », « *Le chemin se fait en marchant... Cette construction semble se situer aux articulations entre un « passé-présent » et un futur, entre la stabilité et la flexibilité, entre des savoirs constitués et des savoirs en construction, entre un savoir cumulatif et un savoir qui devient inventif, entre le simple et le complexe...* »

Le médiateur, on l'a dit et redit, n'est ni un juge, ni un avocat, pas même celui du citoyen, de l'administré. Il doit tou-

jours préserver son équidistance, comme en diplomatie, entre le vécu du réclamant et la réponse de l'Administration.

Toujours aussi, il tente de concilier conflit et consensus, intérêt individuel et recommandations générales, égalité des citoyens devant la Loi et équité dans des circonstances exceptionnelles, respect de la norme et propositions de réformes, norme légale et internormativité liée à l'évolution de la société et des situations.

Cette méthode et ses développements, voilà donc six ans que nous y travaillons avec les conseils éclairés de nos « aînés » en médiation au régional et au fédéral, avec une équipe de quelques pionniers, « l'équipe historique » des premiers mois sans locaux, sans meuble, sans matériel, mais pleine d'enthousiasme. Qu'il me soit ici permis de les remercier et tout spécialement, la médiatrice adjointe, Caroline COSYNS, qui a décidé il y a peu de s'envoler vers de nouveaux horizons professionnels.

Mais je m'en voudrais de passer sous silence l'apport de tous les collaborateurs du service qui m'ont accompagnée en unissant leurs talents et leurs efforts afin de développer l'institution et son expertise, tout en renforçant la culture de la médiation parlementaire en Communauté française.

De même, il serait injuste de présenter ce rapport sans rappeler que le médiateur ne reçoit que les réclamations des citoyens et non leurs félicitations. Or, de nombreux dossiers ont pu être résolus grâce à la collaboration, la souplesse et l'ouverture au dialogue de nos correspondants dans l'Administration, dans les cabinets ou encore dans les établissements scolaires.



INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Bilan global d'une médiature





Petit rappel pour les nouveaux lecteurs

Le Service du Médiateur de la Communauté française a pour mission de traiter les réclamations des citoyens qui rencontrent un problème avec un service administratif de la Communauté française et qui n'arrivent pas à trouver une solution, malgré toutes les démarches entreprises.

Créé par le décret du 20 juin 2002 et émanant du Parlement de la Communauté française, notre service est indépendant de toute autorité, totalement gratuit et traite les dossiers en toute confidentialité.

La Médiatrice, Marianne DE BOECK, et la Médiatrice adjointe, Caroline COSYNS, sont entrées en fonction le 1^{er} septembre 2003 et le service est vraiment devenu opérationnel depuis 2004.

Le Service du Médiateur est compétent pour les réclamations concernant le fonctionnement d'un service administratif dans ses relations avec l'administré (services du Gouvernement, OIP, RTBF et établissements scolaires du réseau organisé par la Communauté française), dans le cadre des réglementations existantes et ne peut effectuer d'auto-saisine.

Pour renouer le dialogue entre le citoyen et l'Administration concernée, le Service du Médiateur applique une méthodologie basée sur l'examen rigoureux des réclamations au regard de la réglementation en vigueur et intervient, dès lors, si celle-ci ne semble pas avoir été correctement appliquée ou si des principes de bonne administration ont fait défaut.

Pour ce faire, il a adapté aux spécificités communautaires le logiciel de traitement des plaintes du médiateur wallon et entrepris d'écrire, dès le début, un guide des procédures régulièrement actualisé.

Notre service est accessible à tous, sans condition d'âge, de nationalité ou de résidence. Cependant, pour être recevable, une réclamation doit répondre à quelques conditions. Elle ne peut être anonyme, les derniers faits doivent remonter à moins d'un an, et aucune procédure pénale ne doit être engagée. De plus, le réclamant doit avoir effectué des démarches préalables auprès du service administratif concerné et avoir exercé les recours existants.

Par ailleurs, le champ d'action du Service du Médiateur s'étend bien entendu à toutes les compétences exercées par la Communauté française, mais ne peut traiter un problème soulevé par un agent de celle-ci, si sa demande concerne son propre service administratif.

Enfin, le Service du Médiateur a pour prérogative la possibilité de formuler deux types de recommandations. Les **recommandations individuelles** tentent d'apporter une solution au problème du réclamant. Si l'Administration refuse de suivre cette recommandation, elle doit motiver son refus. Les **recommandations collectives**, quant à elles, portent sur le bon fonctionnement des services administratifs ou présentent des modifications de textes légaux ou réglementaires, afin d'améliorer certaines législations ou pratiques administratives. Elles sont reprises et développées dans le rapport annuel présenté au Parlement.



Le nombre de dossiers

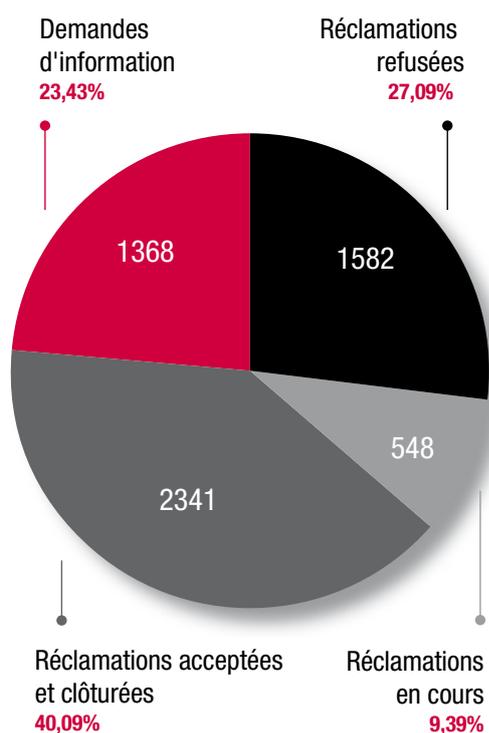
Près de **6.000 dossiers** ont été réceptionnés au cours de cette première médiation, au sens strict de l'article 15 § 1^{er} de notre décret : « *toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif (...) n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur* ». Mais, **bien plus de citoyens encore** si on y ajoute les interventions de mandataires (politiques, avocats, mutuelles, syndicats, CPAS...) et les dossiers collectifs lorsqu'un même problème concerne plusieurs personnes.

Ceci sans compter les nombreux appels téléphoniques : difficultés face à la complexité de l'environnement institutionnel, juridique, administratif, sentiment d'injustice, de méfiance, de ne pas être entendu...

Autant de personnes qui ont frappé à la porte du médiateur parce qu'elles s'estimaient lésées par une décision, une procédure, un comportement de l'Administration ou, tout simplement, parce qu'elles ne comprenaient pas ou plus leur situation administrative.

On le voit ci-dessous, seulement 40% de ces réclamations ont été acceptées et clôturées, tandis que 27% ont été refusées, que ce soit parce qu'elles étaient irrecevables, non fondées ou qu'elles sortaient de notre champ de compétences.

Bilan général / Total 5.839 dossiers



Dans le graphique, les « réclamations en cours » sont celles qui ont été reportées d'un exercice à l'autre, parfois même au-delà de plus d'un rapport, faute de réponse satisfaisante de l'Administration.

Il est intéressant de noter que les demandes d'information s'élèvent à plus de 23% des dossiers ouverts en notre service, c'est-à-dire qu'elles avaient été adressées par écrit. En effet, dans le respect de l'article 15 § 1^{er} susmentionné, nous n'avons pas comptabilisé les demandes téléphoniques qui sont pourtant très chronophages, mais chaque fois correctement accueillies et orientées.

Dans le chapitre consacré à l'analyse statistique de l'exercice 2009, on pourra consulter l'évolution des parts respectives des réclamations et des demandes d'information d'une année à l'autre.

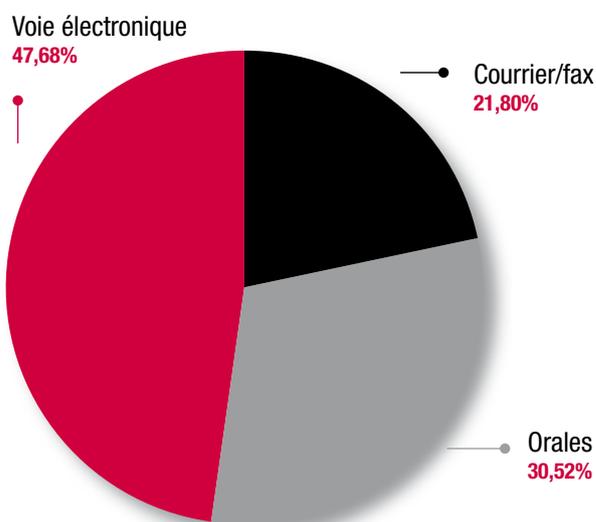


Comment contacte-t-on notre service ?

On le voit, le courrier électronique est le moyen majoritairement utilisé pour nous contacter, surtout depuis que nous avons mis un formulaire en ligne sur notre site internet.

Attention, lorsqu'on évoque ci-dessus la réception par voie « orale », il s'agit des réclamations introduites sur place à la médiation ou lors d'une permanence décentralisée, ou encore celles reçues par téléphone, mais suivies d'un envoi de documents.

Réception des dossiers / Total 5.839



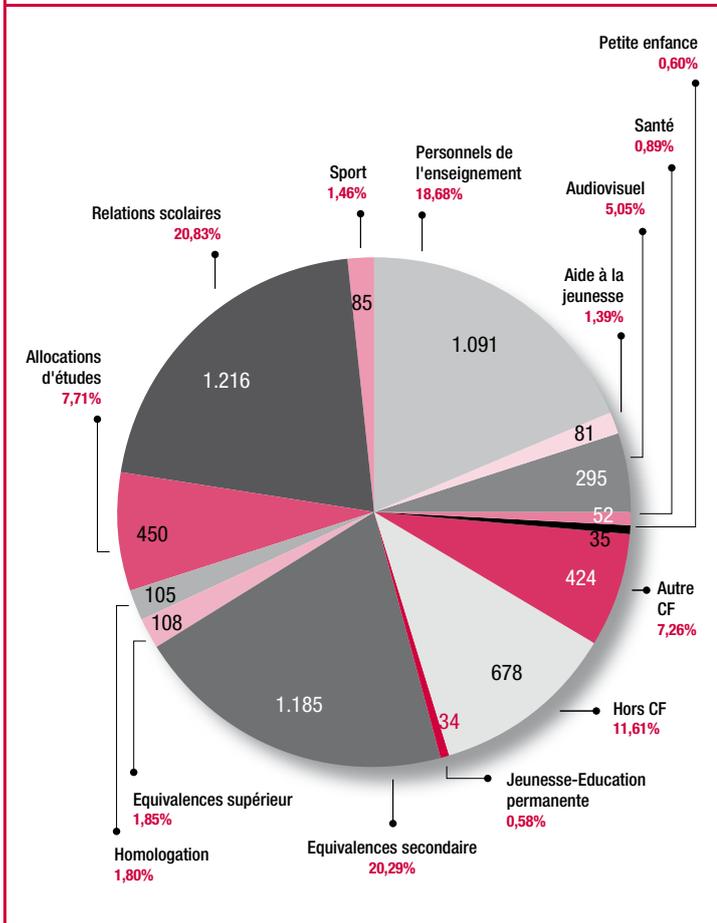
“ Le courrier électronique est le moyen majoritairement utilisé pour nous contacter ”.





Les thématiques les plus fréquemment abordées

Répartition par thématiques / Total 5.839 dossiers



En chiffres absolus, cela donne :

Relations scolaires	1216
Equivalences secondaire	1185
Personnels de l'enseignement	1091
Allocations d'études	450
Audiovisuel	295
Equivalences supérieur	108
Homologation	105
Sport	85
Aide à la jeunesse	81
Santé	52
Petite enfance	35
Jeunesse-Education permanente	34
Autres CF	424
Hors CF	678

Si on additionne les dossiers relatifs aux relations scolaires (en augmentation régulière), aux équivalences de l'enseignement secondaire et supérieur, à l'homologation, aux allocations d'études et aux personnels de l'enseignement (en augmentation régulière également), on atteint un total de 4.155 dossiers sur 5.839, soit un peu plus de 71%.

On le voit, sans grande surprise, l'enseignement se taille la part du lion : en effet, ce secteur concentre plus de 80% du budget de la Communauté française, quelque 130.000 membres du personnel enseignant ou assimilé et près d'un million trois cent mille élèves ou étudiants.



Quels résultats pour le citoyen ?

Globalement, **dans 70 à 75% des cas**, l'intervention du médiateur aboutit à un résultat positif pour le citoyen, qu'il s'agisse d'une correction totale ou partielle. Ce pourcentage est comparable au taux de correction effectif enregistré par les autres médiateurs parlementaires.

Dans divers cas, l'action du médiateur a été de nature « pédagogique » par rapport à la situation de l'intéressé. En effet, il arrive assez fréquemment que l'Administration ne donne pas à ses interlocuteurs une explication suffisante ou ne motive pas clairement les décisions qu'elle prend à leur égard. Dans ce cas, les explications fournies par le médiateur peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'Administration.

Ajoutons aussi que durant les périodes dites « chaudes » en fin et début d'année scolaire, en raison de l'inaccessibilité chronique de certains services, nos agents remplissent eux-mêmes un rôle d'information en indiquant la bonne forme administrative des documents, en vérifiant la complétude des dossiers et en apportant toutes les précisions utiles.

S'il est vrai que nous n'avons pas de numéro vert, nous jouons cependant ce rôle de manière quasi permanente !

“ Dans 70 à 75% des cas, l'intervention du médiateur aboutit à un résultat positif pour le citoyen ”.





Une préoccupation : l'interrogation de la norme

L'analyse montre que l'Administration fait de nombreux efforts pour améliorer le service aux usagers, s'adapter aux nouvelles demandes. Les points faibles relevés concernent davantage des principes de bonne conduite administrative, en particulier le respect des délais et l'accessibilité qui restent les points délicats. Nous y reviendrons au point 4 de la deuxième partie.

D'une manière générale, nous n'avons pas relevé de problème de non-conformité au droit *stricto sensu*, **MAIS** :

- une application de la norme qui entraîne une insécurité juridique.
Exemple : la prise en compte du revenu cadastral dans les revenus à considérer pour l'octroi d'une allocation d'études ;
- une difficulté d'application de la norme faute de personnel.
Exemple : les délais de décision de l'instance de recours contre les exclusions définitives d'un établissement scolaire ;
- une pratique administrative qui n'est pas régulée par voie normative, voire même contraire à la norme.
Exemples : un « gentleman agreement » concernant les « articles spéciaux » pour l'inscription sur mesure en haute école ou la valorisation d'acquis liés à une expérience professionnelle et/ou à des formations précédentes pour les enseignants ;
- les difficultés d'application d'une nouvelle norme et de ses mesures transitoires ou dérogatoires.
Exemples : le décret « Inspection » qui décharge les inspecteurs de leur compétence en matière d'équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire (hautes écoles) ou des personnels « hors cadre » oubliés dans un décret de régularisation ;

- une incompatibilité de certaines normes et/ou un vide juridique.
Exemple : l'octroi de primes de l'AWIPH au personnel enseignant souffrant d'un handicap reconnu ;
- des réglementations devenues illisibles car remaniées trop souvent et donc sujettes à de multiples interprétations.
Exemples : l'arrêté royal de 1958 relatif à la valorisation de l'ancienneté barémique du personnel enseignant (plus de 50 fois), l'arrêté royal de 1974 sur les barèmes de références (plus de 70 fois), le chantier des titres requis et/ou jugés suffisants ;
- une interprétation restrictive de la norme.
Exemple : l'accès aux documents administratifs et donc aux copies d'examens dans l'enseignement obligatoire.



Les avancées positives

Au cours de ces six années, le Service du Médiateur a développé son expertise et assuré sa crédibilité auprès de ses partenaires. On notera le développement d'un partenariat entre le médiateur et l'Administration, ainsi qu'avec le pouvoir politique :

- **82 recommandations** émises, dont 7 concernant le Service du Médiateur lui-même et reportées en fin de législature.

Exemples : des accusés de réception systématiques, la suppression des copies certifiées conformes (sauf pour les équivalences), des sites internet permettant de suivre l'évolution de son dossier, des formations à l'accueil, l'amélioration de l'information active notamment sur le site enseignement.be, les formulaires en ligne (à l'ADEPS), la simplification de la procédure pour les dossiers d'allocations d'études...

Ainsi, sur 64 recommandations (si on enlève donc les 7 recommandations relatives au Service du Médiateur lui-même et les 11 de 2009), 33 ont été transposées en tout ou partie dans la pratique administrative ou le droit communautaire.

Nous avons émis 16 recommandations concernant les Personnels de l'enseignement, domaine où elles sont majoritaires. Sur ces 16 recommandations, 9 ont été concrétisées en tout ou partie et 7 restent d'actualité.

Ensuite, viennent les recommandations concernant les Allocations d'études, nous en avons rédigées 13. Parmi celles-ci, 6 ont été concrétisées, une l'a été partiellement, les autres restent d'actualité.

12 recommandations ont été formulées, aussi bien pour les relations scolaires que pour les équivalences de diplômes. Pour les relations scolaires, seules 3 recommandations ont été concrétisées en tout ou partiellement, les autres restent d'actualité. L'une d'entre elles est dépassée car elle concernait la Commission d'Homologation, qui a été supprimée en 2008, rendant ainsi obsolètes trois autres recommandations la concernant.

A propos des équivalences de diplômes, 5 recommandations ont été suivies en tout ou partie, et 7 restent d'actualité.

Enfin, nous avons émis 4 recommandations générales concrétisées en tout ou partie et 4 recommandations concernant l'aide à la jeunesse, l'audiovisuel et le sport, dont 3 concrétisées et une concrétisée partiellement.

On trouvera le tableau récapitulatif de ces recommandations en fin de rapport.

- l'amélioration des réponses fournies par l'Administration au médiateur.
Exemple : efforts pédagogiques, mutualisation de certaines pratiques administratives, reconstitution chronologique de dossiers anciens... ;
- certains audits internes menés suite à des remarques du médiateur ;
- des interventions conjointes du médiateur et d'un commissaire du Gouvernement ou d'un directeur général dans certains dossiers ;
- des références au médiateur dans les travaux parlementaires (interpellations...) ;
- des références au médiateur dans les projets du Gouvernement.
Exemple : suppression de la Commission d'Homologation ;
- des références au médiateur dans certains avis de la Cour des comptes.
Exemple : article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 qui permet de renoncer à la récupération de traitements indûment payés au personnel enseignant.

Ces actions conjointes ou relayées utilement permettent ainsi au médiateur de participer à l'action de « relégitimation » de l'action publique.



Les difficultés persistantes

8.1. Du côté de l'Administration

Nous les avons déjà évoquées plus haut et y reviendrons en introduction aux chapitres thématiques, chaque fois que nécessaire.

Des difficultés pour les usagers :

- l'inaccessibilité des services, qu'elle soit liée à un manque structurel de personnel, à un problème technique de téléphonie et de transmission informatique ou encore à l'organisation du travail selon certaines priorités. On songe à certains Bureaux régionaux pour les allocations d'études qui préfèrent se concentrer sur le traitement des dossiers et choisissent des réponders téléphoniques avec entrées multiples pour les remplacer en « *front office* » supprimant ainsi toute possibilité de contact humain ou encore aux services FLT (fixation-liquidation des traitements) dont la priorité est le paiement des rémunérations du personnel enseignant et qui, dès lors, reportent la transmission des données utiles au Service des Pensions du Secteur public ;
- la discontinuité du service public, lorsque, pendant une période donnée (vacances ou maladie), un seul agent est responsable du traitement de certains dossiers, expérience que nous avons connue (et surmontée avec l'aide du Ministère) avec le responsable de la liquidation des subventions aux organisations de jeunesse ou avec le Service de la Santé chargé de donner un avis sur les équivalences de diplômes dans le domaine médical.

Mais aussi des difficultés pour le Service du Médiateur :

- des réponses tardives ou insatisfaisantes : malgré le nouveau Protocole qui nous lie au Ministère, force est de constater que les délais de réponse ne sont pas raccourcis,

même en cas de « procédures d'urgence », voire « d'extrême urgence » dûment motivées. Lorsque nous demandons un complément d'information, celui-ci tarde à venir et parfois n'arrive jamais, le service interpellé considérant qu'il a déjà répondu et que pour lui le dossier est clôturé ;

- l'absence de réponse même dans certains cas, par exemple avec certains cabinets ministériels ;
- l'identification du « bon » interlocuteur à l'Administration : en effet, si l'un de nos courriers ou un courrier de citoyen n'est pas adressé au service compétent, il n'y a pas de transmission automatique vers le bon service, ce qui relèverait pourtant d'une gestion consciencieuse ;
- l'interprétation restrictive de notre décret organique, particulièrement en ce qui concerne notre compétence vis-à-vis des personnels de l'enseignement et assimilés du réseau organisé par la Communauté française, notre Parlement ne s'étant jamais prononcé sur l'interprétation à donner à l'art. 16 § 1^{er}, 3^o de notre décret organique ;
- le manque de transparence et la difficulté statistique : on nous reproche régulièrement de formuler une recommandation collective au départ de quelques réclamations arrivées à notre service, mais il nous appartient toujours de faire l'équilibre entre l'intérêt individuel et l'intérêt collectif. Derrière un réclamant qui a trouvé le chemin de notre service, combien d'administrés ont-ils connu la même situation sans songer à faire valoir leurs droits ? Les questions à l'Administration à cet égard restent souvent sans réponse, de plus nous ne pouvons pas faire d'auto-saisine... ;
- des pratiques administratives inconnues de notre service et parfois surprenantes, comme les dépêches ministé-

rielles qui interprètent *a posteriori* et parfois de manière rétroactive des réglementations officielles sans que nous en ayons nécessairement connaissance ;

- des tentatives « d'instrumentalisation » de notre service, lorsqu'un service administratif conseille à un usager impatient de s'adresser à nous pour faire avancer son dossier ;
- et encore toujours la difficulté de nous faire connaître (voir le chapitre consacré à la communication).

8.2. Du côté du Service du Médiateur de la Communauté française

Mais il faut reconnaître de notre côté une certaine frilosité à recourir aux « pouvoirs » que le Législateur a mis à notre disposition : les habilitations et les « outils de contrainte ».

Comme mentionné dans notre premier rapport annuel, si le mot « pouvoir » est placé entre guillemets, c'est parce que le médiateur est une institution qui a été voulue sans pouvoir au sens strict du mot. Il s'agit bien, en effet, d'une « magistrature d'influence », ayant pour rôle non d'imposer mais de persuader, agissant dans le cadre d'une médiation, processus dont l'issue repose sur le consentement des parties qu'elle réunit. Ainsi, le médiateur se distingue du juge et de l'arbitre. La décision du juge s'impose par la force de la Loi. La décision de l'arbitre s'impose parce que les parties se soumettent par avance et volontairement à la sentence arbitrale qui interviendra. En revanche, l'issue même de la médiation repose sur la volonté des « médiés ».

A l'occasion d'une journée d'étude organisée à l'Université catholique de Louvain, et qui avait pour thème « Pouvoir politique et médiation institutionnelle », le Professeur Jean DE MUNCK, sociologue, a eu l'occasion d'aborder ces notions souvent confondues et pourtant si différentes de pouvoir (*potestas*) et d'autorité (*auctoritas*). Le premier repose sur la contrainte, c'est-à-dire *in fine* sur la force, sur la violence, légitime (dans un Etat de droit) ou non. La seconde est fondée sur le crédit ou la crédibilité, la confiance, l'adhésion, la libre inspiration du respect.

Le premier décide et donne un ordre. La seconde suggère et donne « moins qu'un ordre et plus qu'un conseil ».

Cette notion de « magistrature d'influence », « d'autorité sans pouvoir » signifie-t-elle que le médiateur parlementaire serait dépourvu de moyens pour mettre en œuvre sa mission ?

Non, car cette mission plurielle, comporte une part de l'effectivité du contrôle, revenant exclusivement au Parlement lui-même, sur l'action exécutive conduite par le Gouvernement et opérée par l'Administration. Or, un contrôle sans moyens ne se conçoit pas.

C'est pour cette raison que le médiateur a été doté d'habilitations d'une part, et d'outils de contrainte, d'autre part. Les premières lui permettent de mener à bien sa mission de résolution ou de prévention des problèmes entre l'Administration et les administrés. Les seconds peuvent lui être utiles, à l'occasion, pour « instruire » les réclamations faites auprès de lui.

Les habilitations peuvent se résumer en la « faculté » dont il dispose de formuler une recommandation (fondée le cas échéant sur l'équité), de faire une proposition de changement dans l'organisation administrative, ou d'avancer une suggestion de modification législative, décrétole ou réglementaire (art. 18, §1^{er} à 5 du décret) et, d'une manière générale, de formuler toutes « les recommandations relatives aux mesures à prendre qu'[il] juge utiles » (art.21).

Quant aux outils de contrainte, ils sont les suivants :

- l'imposition à l'Administration de délais impératifs de réponse aux questions que le médiateur lui pose (art. 18 § 2) ;
- l'injonction à l'Administration de se conformer à une décision de justice définitive dans un délai que le médiateur fixe (art. 18 § 6, al. 2) ;
- l'habilitation à rendre publiques les recommandations restées sans réponse satisfaisante dans le délai fixé (art. 18 § 7, al. 3) ;
- le constat dans les locaux de l'Administration (art. 19 § 1^{er}) ;
- l'exigence de la production de documents que le médiateur estime nécessaires (art. 19 § 1^{er}) ;
- l'audition de toutes personnes intéressées à la situation (art. 19 § 1^{er}) ;

- la levée du devoir fonctionnel de secret, imposé aux agents de l'Administration, sur demande écrite du médiateur (art. 19 § 3).

Nous avons fait le choix de la « diplomatie souriante » autant que faire se peut, même si certaines tensions peuvent apparaître dans les échanges de courriers ou les conversations téléphoniques. En effet, nous pensons que ces outils de contrainte ne facilitent en rien la bonne collaboration que nous tentons toujours, et souvent avec succès, d'établir avec l'Administration.

Lorsque le médiateur est amené à formuler une recommandation à l'Administration, afin de résoudre un cas particulier, il se fonde dans l'immense majorité des cas sur le respect du droit positif (dispositions légales ou réglementaires), sur le respect des principes généraux du droit, dont certains suscitent à l'occasion la censure d'actes administratifs par le Conseil d'Etat (ainsi des notions d'excès ou de détournement de pouvoir), ou encore sur le respect des principes de bonne administration (principes d'accès approprié aux services, de diligence, de confiance légitime...), voire de bonne gouvernance (respect des valeurs démocratiques, de la protection des minorités...).

Cependant, à l'instar de son homologue wallon, le médiateur de la Communauté française s'est vu doté par le Législateur de la faculté de formuler des recommandations fondées sur une autre base : l'équité.

Les cas d'iniquité provoqués par une *correcte* application de la loi, de la réglementation et des principes du droit sont *a priori* très rares, et c'est donc exceptionnellement que le médiateur aurait à mettre en œuvre cette faculté.

Cependant, il s'agit ici de faire connaître au Parlement la difficulté qu'il y a pour le médiateur de faire accepter l'application de la disposition sur l'équité, voulue et adoptée par le Législateur.

Il nous faut bien admettre, d'ailleurs, que les réticences de l'Administration ne sont pas dénuées de fondements. Ce n'est pas pour autant, bien sûr, que nous les partageons.

Dans sa réaction à une première tentative de notre part de faire une recommandation en équité, l'Administration (en l'occurrence le Ministère de la Communauté française) n'a pas manqué de reprendre un extrait du commentaire de l'article 18 du décret contenu dans les travaux préparatoires : « *le médiateur peut proposer certains assouplissements dans l'interprétation du texte légal sans pour autant s'en écarter...* » .



“ Nous avons fait le choix de la « diplomatie souriante » autant que faire se peut, même si certaines tensions peuvent apparaître dans les échanges de courriers ou les conversations téléphoniques ”.

Avec ce commentaire, nous voici d'emblée au cœur de la problématique que pose l'équité. Objet d'innombrables ouvrages, commentaires et autres thèses de doctorat, cette notion est probablement subjective.

Le commentaire cité n'échappe pas, lui non plus, à cette subjectivité : où commence en effet « l'écart » par rapport à la loi ? « *Certains assouplissements dans son interprétation* », pour reprendre les termes du commentaire, ne constitueraient-ils pas déjà un écart ? Or, ils sont expressément... « autorisés ».

Il est évident que si l'équité consiste simplement à faire prévaloir l'esprit de la loi par rapport à son texte, alors elle n'ajoute absolument rien aux traditionnelles règles d'interprétation des textes juridiques (*a fortiori* lorsque lesdites règles ne sont pas mises en œuvre par un juge, mais par un médiateur, dont la mission est de proposer une solution, non de prononcer un jugement ayant force exécutoire). Ce n'est pas, nous le supposons, ce qu'a signifié et voulu le Législateur en prévoyant expressément le recours à l'équité, puisqu'il faut toujours supposer (règle traditionnelle d'interprétation, justement) qu'une disposition légale n'est pas « gratuite », c'est-à-dire dénuée de sens.

L'Administration oppose encore un autre argument à la possibilité qu'elle aurait de ne pas faire application d'une disposition légale, décrétole ou réglementaire, suite à une recommandation du médiateur fondée sur l'équité : puisqu'en tout état de cause l'Administration demeure libre de suivre ou de ne pas suivre ladite recommandation, c'est elle qui sera responsable de la décision administrative qu'elle prendra. En d'autres termes, si elle suit la recommandation et n'applique donc pas une loi, un décret ou un arrêté pour la raison qu'il aboutirait à une iniquité, elle ne pourrait invoquer, pour dégager sa responsabilité, qu'elle a agi sur la base de la recommandation du médiateur.

Autrement dit encore, elle préférera appliquer la norme, même si cela aboutit à une iniquité : « *la loi c'est la loi* », ou, plus élégamment dit : « *dura Lex, sed Lex* » ! Au moins sera-t-elle à l'abri, ou si l'on veut, sous le couvert de la Loi, et sa responsabilité ne sera-t-elle pas engagée...

Si nous devons bien reconnaître qu'aucune disposition légale existante ne dégage formellement l'Administration de la non-application, dans certains cas déterminés, des normes juridiques qu'elle est chargée d'appliquer, il nous semble cependant assez évident qu'en cas de contentieux que susciterait la décision de l'Administration, l'invocation, par celle-ci, de la recommandation du médiateur qu'elle aurait suivie, et par conséquent du décret sur base duquel ce dernier détient la faculté de formuler des recommandations en équité, justifierait la décision prise.

Ce sera assurément le cas si le juge administratif reconnaît que l'application qui aurait été normalement faite de la disposition considérée, aurait placé l'administré dans une situation inique.

Du reste, ce problème n'est-il pas un faux problème, dans la mesure où, lorsque même l'application de la loi ou de la réglementation a été faite correctement par l'Administration (sans donc aucune faute de celle-ci), mais que, ce faisant, elle cause un préjudice exceptionnel à un particulier, celui-ci peut en demander réparation devant le Conseil d'Etat ?¹

Dans cette perspective, suivre une recommandation en équité pourrait donc bien représenter pour l'Administration, non pas un risque de voir engagée sa responsabilité, mais bien au contraire, l'occasion d'échapper à une condamnation de réparer un dommage, au contentieux de l'indemnité, pour lequel le Conseil d'Etat se prononce...en équité !

Toutefois, sauf à considérer que toutes les recommandations du médiateur sont en équité, nous n'avons plus eu l'occasion de faire appel à cette notion durant les derniers exercices.

1 Lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, article 11 – contentieux dit « de l'indemnité » : « *La section d'administration se prononce en équité par voie d'arrêt, en tenant compte de toutes les circonstances d'intérêt public et privé, sur les demandes d'indemnité relatives à la réparation d'un dommage exceptionnel, moral ou matériel, causé par une autorité administrative...* ».

Il est à noter que cette disposition contient la notion d'équité, qui fonde **dans ce cas** l'arrêt du Conseil d'Etat. On voit dès lors que l'équité est un principe intégré dans l'arsenal du droit administratif belge.



La communication du Service du Médiateur tout au long de 6 ans de médiation

Avoir un Service du Médiateur, c'est bien. Cet outil de démocratie moderne et citoyenne est le gage « de la volonté de répondre à l'exigence d'une Administration efficace et transparente plus proche et davantage à l'écoute du citoyen ». Dès lors, le faire connaître et en faciliter l'accès était tout à fait indispensable. Nous avons donc multiplié les initiatives pour aller à la rencontre du grand public et des prescripteurs de médiation (mandataires politiques, CPAS, mutuelles, syndicats, pouvoirs organisateurs de l'enseignement, organisations de jeunesse et d'éducation permanente...).

Le développement d'une charte graphique a vu le jour avec les couleurs noir, rouge, blanc ainsi que les « bonshommes » qui humanisent notre logo et vont à la rencontre l'un de l'autre. Un tryptique a ensuite été créé avec deux visages se faisant face. Ce dernier a été largement diffusé dans les écoles, CPMS, Ministère, PCF, associations... De nombreux autres outils de communication (brochure, affiche...) et de promotion (bics, post-it, display...) ont également été développés.

Toutefois, quelques difficultés ont été rencontrées avec deux affiches publicitaires, l'une représentant un chien et un chat suggérant le conflit, l'autre des chaussures aux lacets emmêlés suggérant un nœud avec l'Administration. Bien sûr, nous l'avons dit et écrit à de multiples reprises, si l'on fait appel à un médiateur, c'est qu'on a un problème, mais il semble que les pouvoirs publics n'apprécient pas la mise en scène du conflit.

Une troisième affiche a alors été réalisée, cette fois axée sur notre charte graphique.

Un nouvel élément y était associé, celui du labyrinthe, évoquant les dédales de l'Administration et de ses nombreux services, mais aussi les difficultés réglementaires, les recours et la difficulté de comprendre les motivations administratives. Cette affiche stylisée a ensuite été remplacée par celle calquée sur notre dernière campagne publicitaire, qui évoque

toujours un labyrinthe, mais dans laquelle les couleurs sont plus vives et dynamiques et les personnages bien vivants !

Les actions sur le terrain nous permettent d'aller directement à la rencontre des prescripteurs de médiation, du grand public et de tout partenaire potentiel. Ainsi, nous avons présenté notre service dans divers secteurs : PCF, Ministère, CPAS, enseignement, jeunesse, Education permanente...

Nous n'hésitons pas non plus à installer notre stand lors de diverses manifestations extérieures : Salon de l'éducation, Salon des mandataires, Salon SIEP à Bruxelles et à Liège, Universités d'été des partis politiques, de pouvoirs organisateurs de l'enseignement ou encore d'associations de parents...

En 2007, nous avons aussi organisé une « Semaine de la médiation » de concert avec le médiateur wallon et le médiateur fédéral, avec un bus sillonnant les principales villes de Wallonie et Bruxelles.

Enfin, nous tenons également des permanences décentralisées communes aux trois médiateurs à Bruxelles, Namur, Liège, Mons, Charleroi, Marche et Neufchâteau.

Bien entendu, nous disposons d'un site internet sur lequel le citoyen peut trouver les informations concernant le service, ainsi qu'un formulaire de réclamation qui lui permet, en quelques clics, de nous exposer son problème.

Pour se faire connaître, l'outil indispensable reste les médias. Nous avons donc collaboré avec la presse écrite via le quotidien « Vers l'avenir » dans lequel, un fois par mois, nous présentons des cas concrets, et ce en alternance avec le médiateur wallon. En radio, nous avons plus d'une fois collaboré avec Vivacité via l'émission « Appelez, on est là ! ». Et n'oublions pas la télévision, nous y ont été présents à l'aide de deux spots télé : l'un diffusé uniquement sur les télés locales,

l'autre à plus grande échelle, réalisé l'année dernière et mettant en scène le réclamant perdu dans le labyrinthe et ensuite aidé par la médiatrice qui lui indique la sortie.

Néanmoins, la difficulté de faire connaître à la fois la Communauté française, ses compétences et le rôle du Service du Médiateur reste grande. Peu d'intérêt de la part des médias qui souhaitent des cas concrets, alors que nous sommes tenus par la confidentialité. De plus, la succession des rapports des différents médiateurs publics et autres ne suscitent guère l'enthousiasme. Ces questions ont d'ailleurs été évoquées lors du colloque « MEDIATISATION » organisé par le médiateur wallon à l'occasion du 15^e anniversaire de son institution (voir ci-dessous).

Évoquant la multitude des médiateurs publics et privés œuvrant dans différents secteurs, mais pouvant induire la confusion du public, on soulignera notre participation au portail « ombudsman.be ». Au départ d'un mot clé évoquant le problème rencontré, le citoyen est automatiquement renvoyé vers le service compétent pour gérer sa réclamation. Une pratique aujourd'hui couramment transposée dans les centrales téléphoniques qui renvoient les appels vers le « bon » médiateur !

Une autre difficulté persiste : il s'agit de l'obligation décrétalement de mentionner l'existence du Service du Médiateur dans tout document émanant des services administratifs à destination du public. A cet égard, il faut saluer les nombreuses initiatives de l'AGERS (Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique). Mais tous les services administratifs n'ont pas encore acquis ce réflexe !

Médiation et médias... quelques pistes de réflexion

Le colloque « MEDIATISATION », réunissant des médiateurs du monde entier, alternant les débats constructifs et les interventions enrichissantes, nous a permis d'étayer notre réflexion sur les rapports qu'entretiennent journalisme, communication et médiation.

Bien sûr, la médiation a besoin de visibilité, mais comme nous l'avons dit, les médias montrent peu d'intérêt pour le travail du médiateur. Dans l'idéal, les journalistes devraient

s'intéresser aux succès de la médiation sans tomber dans le sensationnalisme ou mettre le blâme sur les services publics qui font bien leur travail.

Mais cela dépend d'un pays à l'autre, d'une culture à l'autre. En effet, l'ombudsman de l'Ontario n'hésite pas à faire paraître son rapport avec une couverture provocatrice, à multiplier les communiqués de presse et à utiliser le langage de la presse à scandale pour illustrer les dysfonctionnements de l'Administration.

Pour nous, il est difficile d'attirer les médias sans porter préjudice à la précision et à la justesse des cas évoqués, ainsi qu'à la confidentialité à laquelle nous sommes tenus. Les journalistes, friands de cas concrets et de vulgarisation, se retrouvent souvent confrontés aux nombreux rapports annuels des médiateurs, empreints - eux aussi - de langage bureaucratique et de termes juridiques obscurs qu'ils dénoncent pourtant. Les journalistes sont donc tentés d'ignorer ces thèmes.

Dans l'idéal, il devrait exister une synergie entre médiation et médias (et parfois elle existe), car les médias ont le pouvoir de conscientiser le public et de sensibiliser le monde politique.

La médiation évolue, c'est un laboratoire sociétal permanent, les médias évoluent aussi.

À côté des médias traditionnels, il faut désormais compter avec les sites de socialisation tels que Facebook, Twitter et autres YouTube... Certains médiateurs européens et d'Amérique du Nord ont déjà franchi le pas et n'hésitent pas à aller à la rencontre du public via ces outils interactifs.

Se pose dès lors la question sur la manière de les utiliser à bon escient, car ces nouveaux outils privilégient généralement le divertissement.

Enfin, nous avons pu soulever une très intéressante articulation entre les méthodes et les valeurs des journalistes et celles des médiateurs. C'est sans doute pourquoi tant de journalistes se dirigent vers la médiation. Ils commencent le travail sans parti pris, sans préjugés. Le médiateur n'est pas un avocat mais un juge d'instruction, qui, à la manière du journaliste d'investigation, mène l'enquête à charge et à décharge. Le médiateur peut aussi s'apparenter au journaliste de vulgarisation, amené à expliquer les décisions prises par l'Administration dans des termes juridiques complexes et obscurs pour le citoyen. En plus de ces points communs, la médiation et le 4^e pouvoir partagent un même objectif : lutter contre les injustices.



Les relations avec les autres médiateurs

- **Les autres médiateurs parlementaires** : dès le début de notre mandat, nous avons pris contact avec nos homologues fédéraux, flamand et surtout wallon. Tous nous ont aidés dans le développement de notre méthodologie de traitements des réclamations et nous avons choisi le logiciel de gestion des réclamations du médiateur wallon en l'adaptant aux spécificités et matières de la Communauté française. Nous avons développé d'autres collaborations à l'initiative du médiateur wallon qui nous a invités à certaines de ses permanences décentralisées, pour en faire un guichet unique avec le médiateur fédéral à Namur, Liège, Mons, Charleroi, Marche-en-Famenne et Neufchâteau.
- **La CPMO (Concertation permanente des Ombudsmans et Médiateurs)** : très tôt, nous avons rejoint cette concertation qui regroupe les principaux médiateurs (parlementaires, institutionnels, locaux ou sectoriels). En effet, notre pays compte de nombreux ombudsmans, médiateurs et médiatrices qui opèrent tant dans la sphère privée que dans la sphère publique. Dès lors, il n'est pas toujours évident de savoir où l'on peut adresser sa réclamation et ce qu'on peut attendre d'un service de médiation ; c'est pourquoi, la CPMO a édité un petit dépliant reprenant les coordonnées de ses membres, mais surtout a réalisé un site-portal « ombudsman.be » où à partir de mots clés correspondant aux problèmes rencontrés, l'utilisateur est directement mis en contact avec le médiateur *ad hoc*.
- **Le médiateur européen** : compétent pour les institutions et organes de l'Union européenne invite annuellement les médiateurs des pays membres, en alternant les médiateurs nationaux et les médiateurs régionaux. C'est ainsi que notre service a eu l'occasion de participer à des échanges à ce niveau en 2006 à Londres et en 2008 à Berlin.
- **Les médiateurs de la Grande Région** : la Grande Région regroupe la Sarre, la Lorraine, le Grand-Duché de Luxembourg, la Rhénanie-Palatinat, la Région wallonne, la Communauté française de Belgique et la Communauté germanophone de Belgique.

Dans leur déclaration commune du VI^e Sommet de la Grande Région, le 12 novembre 2001 à Mondorf-les-Bains au Grand-Duché de Luxembourg, les participants ont exprimé leur volonté de continuer à faire de cette région frontalière une région modèle en Europe.

Il s'agissait de renforcer chez les citoyens de la Grande Région la prise de conscience de leur avenir commun et d'améliorer leur bien-être social et économique. Dans ce processus, les personnes et institutions compétentes pour recevoir les pétitions et les réclamations jouent un rôle particulier.

C'est pourquoi, dès le début de sa mission et à l'invitation du médiateur de la Région wallonne, Frédéric BOVESSE, le Service du Médiateur de la Communauté française a rejoint les partenaires de la Grande Région pour préparer une déclaration commune et la publication d'une brochure réunissant et présentant les différents partenaires : le médiateur de la Sarre, le médiateur de la République française, le médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, le médiateur du Land de Rhénanie-Palatinat, le médiateur de la Région wallonne, le Service du Médiateur de la Communauté française et le Service de Renseignement et de Communication du Ministère de la Communauté germanophone.

Le nouveau médiateur germanophone y trouvera tout naturellement sa place.

Plusieurs réunions de ce réseau ont eu lieu notamment à Trèves et à Luxembourg pour la signature officielle d'une déclaration commune en 2004, à Namur en 2005 au

Parlement wallon pour se faire mieux connaître du public, en 2006 sur le thème « la médiation : vers une citoyenneté transfrontalière renforcée » et en 2008 avec un échange sur « la démarche qualité au sein des médiatures ».

- **L'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)** : est une association internationale présente sur les cinq continents et qui poursuit des objectifs professionnels par la coopération entre ses membres.

Elle a été formellement créée lors du congrès de Nouakchott, le 20 mai 1998, un an après que le Protecteur du Citoyen du Québec eut réuni les intéressés à Québec.

Ce qui unit les membres de l'association est certes la langue, mais cette langue véhicule aussi des valeurs et une culture partagées qui facilitent la coopération et lui donnent plus de surface et plus de force.

A Beyrouth, cette idée a été rappelée par le Sommet des Chefs des Etats membres de la Francophonie en 2002, qui, dans sa déclaration finale, a insisté sur « le dialogue des cultures, instrument de la paix, de la démocratie et des Droits de l'Homme ».

Lors de ce même sommet, les chefs d'État ont également proclamé leur détermination à mettre en œuvre la déclaration de Bamako du 3 novembre 2000 sur le bilan des pratiques de la démocratie, de la défense des droits et des libertés dans l'espace francophone.

L'AOMF a voulu s'inscrire pleinement dans la déclaration de Bamako, en révisant en octobre 2003 le préambule de ses statuts. Ainsi, désormais, l'AOMF s'engage à travers la Francophonie à :

- promouvoir la création de nouvelles institutions d'ombudsman ou de médiateur, à consolider les institutions existantes et à promouvoir et défendre l'indépendance de ces institutions ;
- promouvoir et défendre la démocratie, l'État de droit et la paix sociale, ainsi qu'à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne, dont la Déclaration universelle des Droits de l'Homme et la déclaration de Bamako ;

- favoriser la coopération internationale avec d'autres institutions et organisations vouées à la promotion et à la défense des droits de la personne, afin de renforcer et de promouvoir les valeurs démocratiques.

Le Service du Médiateur de la Communauté française a participé aux congrès de l'AOMF à Paris en 2005, à Bamako en 2007 et à Québec en 2009.

- **L'IIO (Institut international de l'Ombudsman)** : fondé en 1978, est une organisation réunissant les ombudsmans du monde entier. C'est une organisation constituée en société selon la *loi sur les corporations canadiennes*. Les membres institutionnels de l'Institut sont des ombudsmans du secteur public, indépendants et venant de partout à travers le monde. Les ombudsmans spécialisés et les organismes de défense des droits de la personne peuvent aussi devenir membres institutionnels s'ils répondent aux critères de l'article 6 des statuts de l'IIO.

Le Service du Médiateur de la Communauté française a adhéré à l'Institut International de l'Ombudsman en septembre 2004 et a participé à son congrès à Québec en 2005, à Vienne en 2006 et en 2009 à Stockholm.

- **Le réseau européen des organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation** : afin de renforcer la crédibilité des organes extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation, la Commission européenne a adopté deux recommandations établissant certains principes minimaux que ces organes devraient respecter, tels que l'indépendance, la transparence et l'efficacité. Après examen, le Service du Médiateur de la Communauté française a pu être intégré dans la base de données créée par la Commission et reprenant toutes les instances extrajudiciaires qui, par le respect de ces principes, offrent un maximum de garanties. Cette base de données est mise à profit dans le cadre d'un réseau couvrant l'ensemble de l'Union européenne.

11

Les moyens du service

11.1. Les moyens humains

Dès juillet 2003, le Parlement de la Communauté française avait adopté le cadre proposé par la médiatrice et composé de :

- 5 agents de niveau A, à partir du grade d'attaché ou de conseiller ;
- 3 agents de niveau B, dont un assistant-documentaliste et deux secrétaires ;
- 2 agents de niveau C, à savoir : une téléphoniste-dactylographe et un huissier-messenger.

Les premiers engagements sont intervenus en décembre 2003 et se sont échelonnés durant l'année 2004, au fur et à mesure des besoins du service et aussi pour ménager sa jeune trésorerie.

En 2005, l'équipe était au complet avec le recrutement plus tardif d'une secrétaire en remplacement d'une personne démissionnaire.

Le 21 juin 2005, le Parlement approuvait les projets de statuts administratif et barémique des agents du service et quelques réaffectations internes pour mieux refléter la charge de travail effectivement assumée par chacun et qu'il était difficile d'évaluer *in abstracto*.

En vertu des statuts amendés et approuvés par le Parlement, un conseiller et un attaché ont demandé leur détachement, le premier auprès d'un groupe politique à partir du 1^{er} août et le deuxième pour convenance personnelle à partir du 1^{er} septembre 2005.

Ils sont remplacés temporairement par des agents contractuels, au grade d'attaché.

Au cours de ce dernier exercice, un autre agent de niveau A a également demandé sa mise en disponibilité pour convenance personnelle, tandis qu'une secrétaire démissionnait et que la médiatrice adjointe mettait fin à la prolongation de son mandat pour se tourner vers d'autres activités professionnelles.

La médiatrice adjointe n'a pas été remplacée dans l'attente de précisions sur l'avenir de notre service, une attachée contractuelle a été engagée à durée déterminée et pour compléter le secrétariat, nous faisons appel à des intérimaires.

Aujourd'hui, en fonction des avancements dans la carrière plane, le cadre « théorique » se composerait de :

- 3 premiers conseillers ;
- 2 conseillers adjoints ;
- 1 premier assistant ;
- 1 secrétaire de direction ;
- 1 secrétaire de rédaction ;
- 1 secrétaire sténo-dactylographe ;
- 1 premier commis.

En réalité, à l'heure actuelle, la médiatrice est entourée de deux premiers conseillers, trois attachés contractuels, un premier assistant, une secrétaire de direction, une secrétaire de rédaction et un premier commis.

11.2. Les moyens financiers

En ce qui concerne les moyens financiers, notre dotation initiale était de 1.200.000 € par an et a été portée à 1.225.000 € en 2006 et à 1.250.000 € en 2007.

Nos dotations annuelles 2008, 2009 et 2010 restent identiques et nous permettent de remplir l'ensemble des missions dévolues à notre service dans de bonnes conditions.

De plus, on notera que le Parlement gère le secrétariat social et administratif de notre personnel (remboursements trimestriels *a posteriori*) et prévoit une somme forfaitaire à cet effet dans son propre budget.

Enfin, c'est le Ministère qui assume les frais de loyer et charges relatives à nos locaux.

Cette contribution ne peut aborder que les comptes 2008 étant donné que ceux-ci sont clôturés et ont été envoyés pour examen à la Cour des comptes et au Parlement de la Communauté française vu les prescrits légaux et la pratique de référence. Ce processus classique du contrôle financier *a posteriori* oblige à des délais temporels spécifiques, par nature décalés.

Les frais de personnel représentent le poste de dépenses le plus important soit quelque 66% de notre dotation annuelle. Il s'agit d'une dépense obligatoire évoluant selon : les échelles barémiques de référence, les principes de la carrière plane, l'ancienneté barémique des personnels, les frais de déplacements... Pour l'ensemble des services de médiation, il s'agit de la dépense déterminante étant donné la spécialisation des personnels induisant une surreprésentation de niveau A par rapport aux autres services publics classiques.

On notera également cette année le coût relatif des intérimaires vu le remplacement de trois membres du personnel en congés de maternité (4,5% de la dotation).

A noter que ce poste de dépenses (recours à des intérimaires) se répète en 2009 suite au départ de certains agents.

L'année 2008 a été marquée par une nouvelle campagne de notoriété déterminante pour l'image du Service du Médiateur. En effet, nos efforts globaux de communication représentent un axe majeur de notre travail.

Le Service du Médiateur pratique une politique d'alternance en mobilisant des sommes importantes une année sur deux (ou une année sur trois) à sa notoriété.

Cette année se caractérise aussi par le remplacement de notre matériel informatique devenu obsolète et étant totalement amorti et ce pour environ 2% de notre dotation.

Les autres frais de fonctionnement restent stables d'année en année.

Notre service a toujours pratiqué une gestion prudente et consciencieuse des deniers publics.

Cette gestion se traduit concrètement par des fonds disponibles déterminants répartis dans plusieurs réserves dédiées au caractère généraliste. Nos bénéfices reportés et nos réserves représentent 91% de notre dotation. Le Gouvernement et le Parlement disposent de l'ensemble des informations utiles en la matière, de même que les membres de la Commission parlementaire chargée d'examiner notre rapport.





INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Les faits marquants de l'exercice 2008-2009





Un nouveau protocole d'accord avec le Ministère

Dès le début de notre activité en octobre 2004, nous avons conclu un Protocole d'accord avec le secrétaire général du Ministère, Henry INGBERG. En effet, il était rapidement apparu que la majorité des dossiers introduits auprès de notre service concernait le Ministère de la Communauté française, sans grande surprise d'ailleurs vu la masse des dossiers traités par celui-ci.

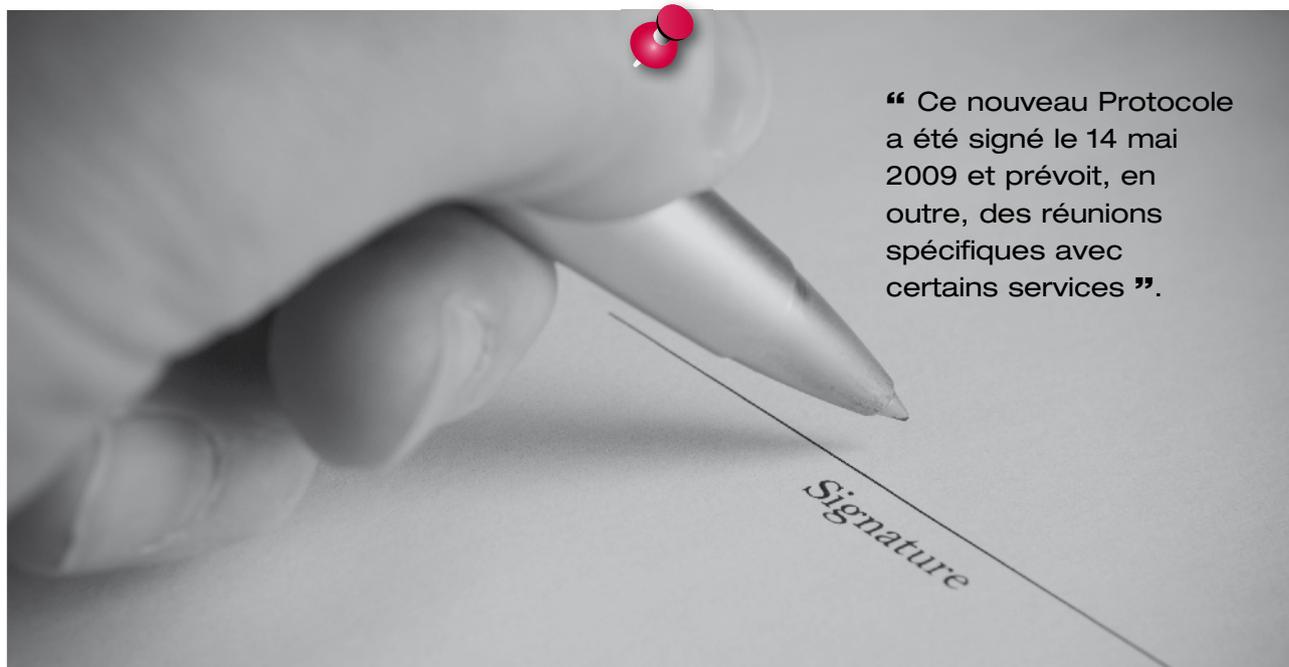
Ce premier Protocole définissait l'introduction des réclamations et la manière dont il y serait répondu en centralisant tout auprès du Secrétariat général, qui se chargeait d'acheminer les courriers auprès des Administrations générales concernées, qui elles-mêmes transmettaient aux services puis aux agents traitants.

Les réponses suivaient la même filière hiérarchique de manière à ce que le Secrétariat général puisse maintenir une perception globale des problèmes rencontrés et des services où des « nœuds » pouvaient se cristalliser.

L'expérience a démontré que ce système était fort lourd et chronophage au détriment du réclamant, le point culminant étant atteint lors du décès d'Henry INGBERG : le Ministère ne répondait plus et une série de dossiers a disparu, mais a finalement pu être reconstituée.

Dès lors, à l'arrivée de Frédéric DELCOR au Secrétariat général, nous lui avons proposé un nouveau projet nous permettant d'interpeller directement les Administrations concernées tout en lui réservant copie de nos interventions. Ce nouveau Protocole a été signé le 14 mai 2009 et prévoit, en outre, des réunions spécifiques avec certains services (les médiateurs en milieu scolaire, les communicateurs, le service d'audit interne...).

Ce nouveau protocole figure en annexe 2 au présent rapport.



“ Ce nouveau Protocole a été signé le 14 mai 2009 et prévoit, en outre, des réunions spécifiques avec certains services ”.



Des rencontres concernant les problématiques du personnel enseignant

A la veille des élections régionales, l'école était au centre de tous les enjeux. Notre service a refusé de se laisser instrumentaliser dans ce débat et a préféré se concentrer sur ses principaux acteurs : les enseignants.

En effet, nous enregistrons lors de chaque exercice une progression sensible des demandes émanant des personnels de l'enseignement et assimilés. Nous multiplions les constats, les recommandations individuelles et collectives que nous retrouverons d'ailleurs dans le chapitre du rapport consacré à cette thématique.

L'enseignant, le personnel ouvrier ou administratif... se sent souvent bien seul dans un monde normatif complexe où les actions des différents acteurs collectifs se croisent et s'entrecroisent via des circuits pluriels et via des pratiques administratives souvent opaques pour le non-initié.

Le Service du Médiateur réexplique pédagogiquement certaines décisions, motive plus avant certaines demandes, rassure sur le présent et le futur, demande des précisions ou des explications complémentaires à l'Administration, constate des problèmes récurrents, plus rarement des vides juridiques ou des erreurs et parfois même des iniquités, propose des modifications d'habitudes organisationnelles, recommande des changements de normes... L'émancipation de ces administrés semble primordiale, car ils façonnent le futur de notre société par leurs contributions essentielles à l'éducation des générations futures et présentes.

Nous sommes également conscients que notre intervention est minimale en terme quantitatif par rapport aux millions d'actions de gestion menées par l'AGPE, les PO, les syndicats, les directeurs et les inspecteurs, les instances de contrôle internes et externes...

Nous espérons donc modestement apporter notre pierre à l'optimisation des relations entre l'Administration et les administrés grâce à l'examen de nos demandes d'informa-

tions et des réclamations que nous relayons.

Faut-il rappeler l'importance du nombre de dossiers individuels traités (\pm 130.000), des opérations de fixation et de liquidation des traitements et de l'ensemble des actes administratifs individuels liés à la carrière du personnel de l'enseignement ?

Or, l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement du Ministère de la Communauté française se voit régulièrement chargée de nouvelles missions, avec un cadre de personnel inchangé. Bien plus, la pyramide des âges fait que dans les toutes prochaines années, les agents possédant la véritable expertise en la matière quitteront les structures sans avoir pu communiquer leur savoir-faire. Alors que, on sait par ailleurs que le Ministère est tenu à la règle du remplacement limité de deux personnes pour trois partants.

Dès à présent, l'AGPE a dû opérer la priorisation de certaines tâches.

Ainsi, dans la constitution des dossiers de pension, ceux-ci sont reportés après la liquidation des traitements du personnel en activité, le calcul des pensions de survie et le calcul des pensions pour incapacité physique.

Priorité sociale certes, mais qui génère par ailleurs des problèmes pour les pensionnés, avec des délais de traitement anormalement longs et des conséquences financières que l'on décrira plus loin.

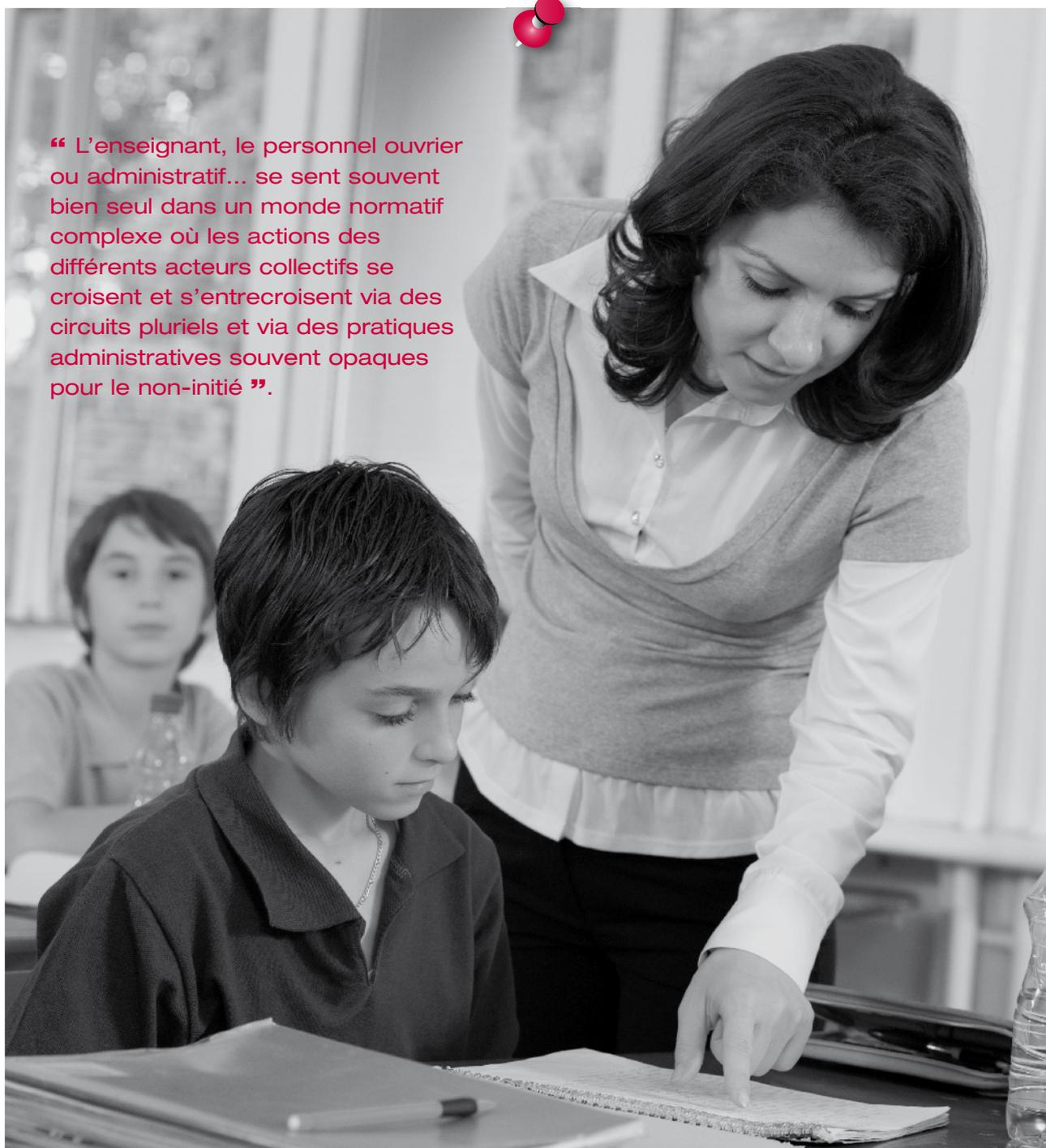
Enfin, de nombreux textes statutaires de base ont été réécrits plusieurs dizaines de fois et l'on peut comprendre que les agents chargés de les appliquer commettent des erreurs d'appréciation. Ce n'est qu'à terme que ces erreurs sont découvertes et corrigées, souvent au détriment du personnel enseignant qui perd alors confiance dans le système de gestion en place.

En la matière, on soulignera les efforts dégagés par le Ministère dans le cadre de son plan API (Agiissons - Progressions - Innovons ensemble).

C'est pour toutes ces raisons que nous avons proposé de rencontrer les pouvoirs organisateurs de l'enseignement et les syndicats des enseignants pour évoquer de concert les liens

complexes entre les titres, les fonctions professorales et les barèmes, la redéfinition des missions des directeurs et inspecteurs, les difficultés en cas d'accident du travail, les contrôles médicaux, l'aide juridique et psychologique d'urgence, la création de cadres d'extinction pour les personnels « oubliés », le blocage salarial des personnels ouvriers APE, les aides AWIPH pour le personnel atteint d'une maladie dégénérative...

“ L'enseignant, le personnel ouvrier ou administratif... se sent souvent bien seul dans un monde normatif complexe où les actions des différents acteurs collectifs se croisent et s'entrecroisent via des circuits pluriels et via des pratiques administratives souvent opaques pour le non-initié ”.





Le décret anti-discriminations

Transposant en droit communautaire des directives européennes, le Parlement de la Communauté française a voté le 12 décembre 2008 un décret relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination et ce, dans les domaines d'application suivants :

1. emploi (fonction publique) ;
2. enseignement (personnel statutaire et rapports élèves - écoles) ;
3. biens et services au public (accès aux musées, bibliothèques...) ;
4. santé et avantages sociaux (actions de prévention) ;
5. affiliation - engagement dans toute organisation de droit privé subventionnée par la Communauté.

Pour mémoire, il s'agit des discriminations fondées sur la nationalité, une prétendue race, la couleur de la peau, l'ascendance ou l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle, la conviction religieuse ou philosophique, un handicap, le sexe et les critères apparentés (grossesse, maternité, changement de sexe), l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, une caractéristique physique ou génétique ou encore l'origine sociale.

Le décret est accompagné de deux protocoles de collaboration avec le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme et avec l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes.

Un décret similaire a été adopté en Région wallonne, centré notamment sur les discriminations en matière d'emploi et de formation professionnelle.

Notre service a été associé aux travaux préparatoires du décret communautaire à l'initiative de la Direction pour l'Égalité des Chances du Ministère et fait désormais partie du Comité d'accompagnement des deux protocoles de collaboration.

D'ailleurs, la Déclaration de Politique communautaire 2009-2014 prévoit une extension des missions de notre service afin d'assurer un meilleur suivi des plaintes relatives à l'égalité femmes-hommes lorsque l'Administration est un acteur de discrimination. On peut légitimement supposer que cette extension concernera toutes les formes de discriminations mentionnées ci-dessus dès lors que l'Administration de la Communauté française serait mise en cause. La même mesure est également prévue pour le médiateur wallon.

Les relations du médiateur avec le centre et l'institut ont été précisées à cette occasion et des échanges de dossiers ont été initiés.

3.1. Le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme dans l'enseignement : la neutralité et les personnels enseignants handicapés

Notre service a été saisi d'une demande d'intervention d'un enseignant de morale laïque connaissant des problèmes professionnels et relationnels, vu certains engagements personnels liés à sa vie privée.

Cette réclamation a mis en concurrence des droits essentiels, parfois complémentaires et parfois opposés comme le respect de la vie privée, la confidentialité dans le cadre de la gestion des fichiers informatiques, la neutralité de l'enseignement, la liberté de culte...

Il s'agit de définir les limites des libertés et des incompatibilités de certains enseignants, dans le cadre de leur(s) fonction(s).

Notre action a porté principalement sur le respect des normes statutaires de référence et sur le respect des droits et obligations des enseignants et de leur(s) employeur(s).

Le réclamant a également saisi le centre à propos des limites exactes de la neutralité.

Le centre rappelle adéquatement que malgré le principe de *neutralité*, tout établissement d'enseignement de la Communauté française, ne peut être considéré comme une entreprise de tendance. Cette position induit l'impossibilité de la promotion « exclusive et militante » de toute religion et de toute laïcité en son enceinte par les enseignants (*quelles que soient les matières considérées*). En dehors des entreprises de tendance, une distinction directe, basée sur la conviction religieuse ou philosophique à l'égard d'un membre du personnel, peut constituer une discrimination si la conviction ne constitue pas une exigence professionnelle, légitime et justifiée par rapport au fondement de l'institution pour exercer la fonction.

La Communauté française ne peut donc exiger de la part des membres de son personnel une loyauté à des valeurs prédéterminées. Cette limite suppose également que les membres du personnel observent la neutralité et ses composantes évolutives dans le cadre de leurs comportements professionnels et ne fassent pas œuvre de prosélytisme.

Par ailleurs, le centre est intervenu vis-à-vis des personnels handicapés et ce afin d'éviter toute discrimination à leur égard. Cette problématique a déjà été évoquée dans notre rapport 2008 et a fait l'objet d'une recommandation commune avec le médiateur wallon (Recommandation 2008/7) : « considérant que l'incompatibilité entre les normes régionale et communautaire correspond à un vide normatif, considérant aussi que la situation actuelle d'un enseignant atteint d'un handicap qui ne lui permet plus d'assumer complètement sa fonction constitue une discrimination significative en regard des possibilités offertes aux travailleurs bénéficiant d'un autre statut, le Service du Médiateur de la Communauté française et le Médiateur de la Région wallonne recommandent la concrétisation rapide de nouvelles normes permettant d'affecter les interventions de l'AWIPH au maintien à l'emploi des enseignants atteints d'un handicap ».

La notion d'aménagements professionnels raisonnables définis par la loi du 10 mai 2007 devrait ainsi être prise en considération.

Cette nouvelle perspective, ainsi que les déclarations récentes du nouveau secrétaire d'Etat par rapport aux quotas de personnes handicapées dans le monde du tra-

vail, devraient vaincre une partie des résistances communautaires. On pourrait ainsi envisager une intervention fédérale complémentaire aux aides AWIPH et aux « salaires communautaires » d'un montant calculé sur base du coût de la mise à la pension prématurée définitive pour raisons de santé.

Mais la question essentielle réside dans les possibilités de réintégration professionnelle de ce type de personnel : dans quelles conditions statutaires et financières et via quels mécanismes concrets d'aides ?

3.2. L'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes : la problématique transgenre

L'institut a répercuté en notre service l'impossibilité pour les personnes changeant de sexe et de prénom d'obtenir des diplômes rectifiés de manière à refléter leur situation actuelle. Ce type de demandes reste généralement sans suivi concret. La législation actuelle ignore en effet cette problématique essentielle pour ces personnes et laisse une liberté importante aux établissements et aux PO.

Vu les dernières recommandations de l'institut, nous travaillons avec les services communautaires sur des pistes visant à mettre en correspondance les diplômes et certificats avec l'état civil actuel des personnes transgenres. L'actualisation des données doit permettre de mettre fin à une certaine stigmatisation de ces personnes sur le marché de l'emploi et d'éviter tout harcèlement en la matière.

Cette intervention commune est freinée par le principe de non-rétroactivité du droit administratif et par les risques de faux et usage de faux.



Un premier essai d'évaluation des normes de bonne gouvernance

Rappelons ici que le médiateur s'est doté l'année dernière d'outils d'évaluation de l'action administrative pour remplir sa mission de façon objective. Il est coutumier de définir ces outils comme des « principes de bonne administration » ou « de bonne gouvernance ».

Attention cependant : le médiateur ne prétend pas s'instaurer en « censeur » des bonnes ou mauvaises conduites des Administrations. Tout au plus, envisagerait-il d'inspirer les rédacteurs du Code de déontologie en vue d'enrichir son chapitre concernant les relations avec les usagers.

Les principes de bonne gouvernance sont variables, mais un certain consensus semble se dégager au fil du temps pour définir ce qu'on peut attendre d'une administration moderne.

L'exemple le plus abouti et le plus large de ce consensus réside probablement dans le *Code européen de bonne conduite administrative*, approuvé par une résolution du Parlement européen le 6 septembre 2001. Ce code définit vingt-trois obligations de l'Administration, qui sont donc autant de droits pour les citoyens.

Les démarches de différents médiateurs parlementaires belges sont de même nature, ils se sont dotés de guides pour évaluer le caractère correct ou insatisfaisant de l'action de l'Administration de leur niveau de pouvoir respectif. Cela passe nécessairement par un outil statistique pour donner une perspective à leur travail, ainsi qu'une base pour les recommandations qu'ils formulent.

C'est ainsi que notre collègue, le *vlaamse ombudsman*, a élaboré un « baromètre » des critères de bonne administration et que le médiateur fédéral a retenu quinze critères qui guident son action de contrôle.

Et en Communauté française ?

Quand ils ne font pas l'objet d'une norme spécifique, les principes de bonne administration sont, pour un certain nombre, évoqués dans l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie de l'Administration, en son chapitre consacré aux relations avec les usagers. On y retrouve notamment des notions de confiance, disponibilité, diligence, langage compréhensible, courtoisie, absence de discrimination, réponse dans les meilleurs délais, etc. D'autres principes, s'ils ne sont pas l'objet principal d'une norme obligatoire, sont cependant mis en œuvre à l'occasion d'une législation particulière (ex : le principe de proportionnalité).

Le Service du Médiateur de la Communauté française a également défini un certain nombre de principes de base sans prétendre cependant à l'exhaustivité. Il s'agit plutôt de viser la transparence et par là même, renforcer la qualité du Service du Médiateur. En effet, nous pensons que notre service peut être un bon instrument d'évaluation de l'efficacité de l'action publique et de la satisfaction des usagers, même si la difficulté statistique ne nous permet pas de savoir si une pratique qui ne serait pas de bonne gouvernance se répète ou est isolée.

Nous avons réduit au maximum le nombre de critères retenus pour des raisons pratiques et statistiques. Mais cela implique une définition plus large de ceux-ci afin de ne pas oublier des points essentiels.

Pour rappel, c'est surtout le bilan qualitatif d'un exercice qui pourrait être enrichi grâce à cet outil méthodologique, la médiation telle que nous la pratiquons ne s'en voit pas changée.

Néanmoins, cette évaluation a commencé en cours d'exercice et a relevé la difficulté pour les agents du service d'homogénéiser leurs constats. Nous n'en livrerons donc pas de statistiques dans la mesure où elles n'ont rien de scientifique.

Pour rappel, nous avons retenu neuf critères d'évaluation d'une bonne administration, plus une catégorie « autre » reprenant si nécessaire des principes de bonne conduite administrative qui, à l'analyse des cas traités, ne peuvent être rangés dans une des neuf catégories, tout en se révélant statistiquement significatifs.

Les critères sont repris ci-dessous et illustrés de manière purement exemplative et non, bien sûr, pour stigmatiser l'un ou l'autre service.

1. La conformité au droit

Dans un Etat de droit, une décision ou un comportement de l'Administration qui serait non conforme au droit est par essence inacceptable.



Dossier 2008/614

Quel statut administratif et financier pour le personnel intérimaire dans une fonction de promotion ?

Madame L. a été engagée comme éducateur-économiste à titre temporaire via un contrat spécifique dans un établissement libre subventionné. Ce contrat a été établi pour une période déterminée du 1^{er} septembre au 1^{er} août. Cette fonction de promotion

implique des responsabilités importantes relatives à la tenue correcte et régulière des documents comptables financiers de son pouvoir organisateur (nouvelle législation sur les asbl).

Habituellement, l'Administration notifie aux écoles la fin de tâches pour tous les temporaires en date du 30 juin de l'année scolaire pour les personnels enseignants et assimilés.

En attendant, Madame L. n'a pas reçu un traitement pour juillet et août mais bien un paiement différé calculé sur ses prestations précédentes.

Son école se renseigne et soutient la position selon laquelle tous les contrats des membres du personnel ne prennent pas fin systématiquement le 30 juin.

Elle fait alors appel au Service du Médiateur pour tenter de comprendre cette inadéquation entre le statut pécuniaire et le statut du personnel de l'enseignement libre, qui nuit à la distinction entre personnel enseignant et personnel administratif.

En réalité, la question centrale se focalise sur les modalités d'application de l'article 71 du décret du 1^{er} février 1993 sur le statut des membres du personnel subsidiaire de l'enseignement libre subventionné. Cette disposition traite de la fin des contrats conclus avec les membres du personnel engagés à titre temporaire dans une fonction de sélection ou de promotion (la fonction d'éducateur-économiste étant bien une fonction de promotion).

Il est clair que, vu les prestations spécifiques réalisées par les éducateurs-économistes durant les grandes vacances, il est complexe, voire impossible, de clôturer ce type de contrat de travail le 30 juin de l'année scolaire.

Suite à notre intervention, la situation de Madame L. sera revue. En effet, en application de la norme susmentionnée, son contrat de temporaire dans une fonction de promotion ne prendra pas fin automatiquement le 30 juin.

Pour ce qui est de son traitement, elle doit percevoir pour les mois de juillet et août une subvention-traitement ordinaire. Le Service du Médiateur a, quant à lui, rédigé une recommandation qui a été suivie par l'Administration, qui a rappelé au service déconcentré de l'AGPE la bonne application des normes en cette matière.

2. La motivation adéquate

Entré dans le droit positif belge depuis la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, ce principe est délimité largement par la jurisprudence. L'Administration doit expliquer et motiver sa décision ou son comportement de manière **adéquate**, c'est-à-dire de manière exacte, complète et propre au cas d'espèce, afin de permettre au citoyen de comprendre l'attitude qu'elle a prise et, s'il y a lieu, de la contester.

Dossier 2009/449

Un manque de motivation rend l'accès à l'agrément plus difficile...

Une compagnie théâtrale a demandé à deux reprises son agrément comme théâtre pour l'enfance et la jeunesse. Mais à chaque fois, elle a dû essuyer le refus du Conseil du Théâtre qui se focalise sur le caractère non complet du projet artistique surtout dans sa dimension financière.

Pourtant, cette asbl a déjà obtenu de multiples interventions des pouvoirs publics dans le cadre d'opérations particulières et surtout des appréciations positives en la matière par lesdites instances.

Ne recevant aucun renseignement complémentaire et aucune réponse pertinente pour répondre aux critiques qui lui ont été adressées, le théâtre se tourne vers le Service du Médiateur.

Nous demandons donc à l'Administration de motiver plus avant le caractère incomplet des documents financiers et artistiques de la compagnie afin qu'elle puisse les corriger et ainsi obtenir l'agrément.

Nous apprendrons que le Conseil a marqué une certaine réserve par rapport au mode de fonctionnement de l'asbl, car le théâtre semble agir comme une structure administrative et promotionnelle accueillant des jeunes artistes à la recherche d'un espace de création, tout en organisant des stages de chant et souhaitant également créer un ensemble vocal. La structure se compose donc d'équipes artistiques différentes et autonomes. Ce fut une des raisons essentielles pour lesquelles le Conseil a dans un premier temps conclu qu'il s'agissait plus d'une cellule de production que d'une compagnie théâtrale.

De plus, les budgets et les projets artistiques à plus long terme ne se retrouvaient pas dans le dossier.

Enfin, grâce à l'intervention de notre service et aux efforts de l'Administration pour motiver de façon adéquate les refus, la compagnie théâtrale a pu compléter son dossier dans le sens souhaité par la Communauté française afin d'avoir plus de chances d'obtenir l'agrément lors de sa troisième tentative.

3. Le principe du raisonnable/proportionnalité/équité

L'Administration agit non seulement conformément au droit, mais doit, si plusieurs attitudes sont pour elle possibles, considérer les intérêts des administrés concernés, afin qu'existe un rapport proportionnel entre la mesure prise et l'objectif poursuivi. Quant à l'équité, expressément consacrée par le « décret médiateur », elle sera prise en compte comme un prolongement du principe d'égalité, lorsque l'application d'une règle génère *de facto* une inégalité entre citoyens se trouvant dans des situations objectivement différentes et apparemment non prises en compte par l'auteur de la norme, ou aboutit à une solution manifestement injuste.

Dossier 2010/121

J'ai été diplômée en 2003, j'avais donc 6 ans pour compléter mon dossier correctement...

Mademoiselle L. complète son dossier dans le délai requis, son dossier se voit refusé et reporté à l'année académique prochaine, car trois pièces ne se trouvent pas sous la forme requise à son introduction. Le diplôme et le relevé de notes

ne sont pas certifiés conformes et la preuve de paiement est un ordre de transfert. Ne comprenant pas son refus, elle saisit le Médiateur expliquant d'emblée qu'elle n'aurait pu obtenir une certification conforme de la Mairie, celle-ci ayant refusé de le faire lors de son passage le 15 juin 2009. Le médiateur la renvoie vers la Mairie en vue d'obtenir une attestation certifiant les dires de l'intéressée. Cette attestation fait l'objet d'une nouvelle analyse du dossier par le Service des Equivalences qui refuse de lever la sanction dans ce dossier estimant que l'intéressée était diplômée depuis 2003 et n'avait qu'à faire ses démarches bien avant, ce qui lui aurait permis d'obtenir une réponse de l'Administration et dès lors de retourner auprès de sa Mairie avant le 15 juillet pour faire certifier conforme ses documents.

Le report à l'année académique suivante ne semble-t-il pas disproportionné ?

4. La gestion consciencieuse

L'Administration traite les dossiers dont elle est chargée avec précision. Elle s'assure qu'elle dispose de toutes les informations nécessaires à son travail et, le cas échéant, demande au

citoyen de les compléter. Si différents services de l'Administration sont impliqués dans la gestion d'un dossier, ils communiquent entre eux et informent le citoyen de leur collaboration. L'Administration oriente sa pratique vers la solution car elle est au service de l'administré. Elle rectifie diligemment ses erreurs et, si celles-ci ont généré des dommages pour le citoyen, elle les répare.



Dossier 2009/102

Journaliste, oui, mais pas sur le contrat !

Monsieur P., journaliste professionnel, a travaillé pendant 20 ans au sein de la RTBF, sous divers contrats à durée déterminée ou pour des missions définies. Arrivé à l'âge de la retraite, il bénéficie d'une

pension de l'ONP. La RTBF a reconnu sa qualité de journaliste professionnel seulement pendant 3 années, conduisant à des cotisations majorées. Il bénéficie pour celles-ci de cotisations plus importantes que celles relatives aux 17 autres années où il a également travaillé à la RTBF.

Interpellé par cette situation, Monsieur P. se tourne vers le Service du Médiateur.

Quelle est donc la raison pour laquelle la RTBF n'a cotisé que durant 3 années et non pas pour les 17 autres ?

Interrogée, la RTBF répondra que les cotisations versées à l'ONP pendant ces 3 ans l'ont été par erreur. De plus, le supérieur hiérarchique de Monsieur P. a été questionné afin de déterminer si la cotisation spéciale devait être appliquée. Il en est ressorti que les contrats qui liaient Monsieur P. à la RTBF semblaient en adéquation avec ses fonctions et n'avaient aucun rapport avec le journalisme.

Dans notre analyse, nous remarquerons également une multiplicité de contrats se référant à plusieurs emplois distincts (chef de rubrique, assistant culturel...) alors que la mission du réclamant semble avoir toujours été la même au sein de l'entreprise publique.

Qu'en est-il réellement ? Monsieur P. était-il journaliste ou pas ? Selon l'Administration de la RTBF ce n'était pas le cas, malgré que certains supérieurs hiérarchiques du réclamant affirment le contraire.



“ ... Ceci souligne les difficultés en matière de pension pour les journalistes professionnels vu les contrats standards produits par l'Institution ”.

Nous interrogeons à nouveau l'Administration de la RTBF. Celle-ci maintiendra sa position et rappellera qu'une double condition est imposée pour bénéficier du régime particulier de pension en faveur des journalistes :

- être porteur du titre et de la carte d'agrément de journaliste professionnel (ce qui est le cas de Monsieur P.) ;
- exercer la profession de journaliste à titre principal.

La RTBF considère donc que durant les années que Monsieur P. a passées en ses services, aucune des prestations n'a été exécutée sous le couvert d'un contrat de journaliste. Il y a donc eu erreur administrative.

Ceci souligne les difficultés en matière de pension pour les journalistes professionnels vu les contrats standards produits par l'Institution.

Cette non-reconnaissance de la qualité de journaliste du réclamant s'explique (partiellement sans doute) par son coût supplémentaire et surtout par les finances déficitaires de l'institution à l'époque.

La reconnaissance de la qualité de journaliste du réclamant impliquerait le versement de cotisations actualisées et surtout la création potentielle d'une jurisprudence interne menaçant à terme les deniers publics déjà comptés de la RTBF (vu le caractère généralisé de cette pratique).

5. L'accueil

Les agents de l'Administration réservent aux citoyens qui prennent contact avec eux un accueil courtois et civil, empreint de respect et de serviabilité. Si le citoyen ne s'est pas adressé au service compétent, l'agent l'oriente au mieux, en veillant autant que possible à éviter les renvois successifs d'un service à l'autre. Les réclamations sont accueillies comme des demandes à part entière, soumises aux mêmes critères de bonne administration.



Dossier 2009/1281

Quand l'Administration communique par post-it...

Monsieur J. a introduit pour son fils une demande d'allocations d'études.

Celles-ci lui ont été refusées par deux fois, et Monsieur J. prend contact avec les services concernés en envoyant une lettre. Quelle

n'est pas sa surprise lorsque celle-ci lui est retournée, 6 semaines plus tard, munie d'un « post-it » lui demandant son numéro de dossier (numéro qui, dit en passant, figurait bien sur la lettre). Face à ce manque d'accueil et à un problème de double motivation quant au refus des Allocations, Monsieur J. saisit le Conseil d'Appel des allocations d'études.

Monsieur J. fait également appel au Service du Médiateur qui interpellera le service concerné pour comprendre la raison des ces motivations différentes et suggérer à l'Administration d'envoyer un courrier au réclamant, afin de rétablir le lien de confiance.

Il apparaîtra que les deux (voire trois comme nous l'apprendrons par la suite) motivations de refus étaient justifiées car bien conformes à la réglementation même si une erreur informatique s'était glissée dans le processus, entraînant cette double motivation.

Mais en ce qui concerne le fameux « post-it », l'Administration n'a cependant pas souhaité écrire à Monsieur J., car dans ce cas aussi il s'agit d'une erreur. En effet, habituellement, une lettre-type est envoyée aux demandeurs lorsque des informations supplémentaires sont nécessaires. Nous regrettons cependant que l'Administration et le citoyen n'aient pu rétablir un lien de bonne courtoisie.

Pour rappel, le Code de déontologie de l'Administration de la Communauté française, fait mention - entre autres - de notions de courtoisie et de réponse dans les meilleurs délais.

6. L'accessibilité

L'Administration s'organise de telle manière à permettre aux citoyens un accès aisé à ses services : indications des coordonnées des services, décentralisation géographique dans la mesure du possible, accès aisé aux bâtiments notamment dans le souci des personnes moins valides, horaires d'ouverture suffisants et adaptés aux publics concernés, possibilité effective de contacts à distance (infrastructures téléphoniques et informatiques suffisantes).

A titre d'exemples, nous pouvons citer le Service des Equivalences et certains Bureaux régionaux pour les allocations d'études qui présentent des problèmes d'accessibilité souvent liés à leurs lignes téléphoniques et à l'utilisation de répondants ne permettant pas toujours à l'utilisateur de pouvoir entrer en contact avec un agent. L'adresse électronique du Service des Equivalences présente également quelques diffi-

cultés telles que des absences de réponse ou des réponses standardisées n'allant pas à la rencontre de la demande formulée par l'utilisateur.

7. Les délais de traitement

L'Administration respecte le délai prévu pour traiter les dossiers ou, à défaut de délai prévu, dans un délai raisonnable eu égard aux circonstances.

A titre exemplatif : des allocations d'études versées en fin d'année scolaire, une équivalence de diplôme délivrée tardivement qui compromet l'inscription régulière de l'étudiant, le report du calcul des droits à la pension des enseignants...

8. L'information active

L'Administration veille à la diffusion d'une information générale claire, correcte et complète et à ce qu'elle atteigne le public concerné. Dans la mesure du possible, elle assure elle-même une telle information et prend les mesures nécessaires pour éviter, autant que faire se peut la diffusion par des tiers

d'une information équivoque, incorrecte ou incomplète concernant les compétences qu'elle exerce.



Dossier 2009/394

Allocations d'études : elle n'en avait jamais entendu parler...

Madame H. vit avec son fils B., dans des conditions peu aisées. Evoquant des difficultés financières à l'école, B. apprend pour la première fois par un camarade de classe qu'il existe des allocations d'études dont il

pourrait bénéficier. Madame H. recherche alors les informations auprès de l'établissement et prend contact avec le Service des Allocations d'études.

Malheureusement, celui-ci l'informe de l'impossibilité d'introduire sa demande pour l'année scolaire en cours vu que la date limite du 31 octobre est dépassée, même si ce n'est que depuis quelques jours. Le service suggère à Madame H. d'écrire à la ministre chargée des allocations d'études, afin de lui expliquer sa situation. Dans sa réponse, la Ministre l'informe qu'elle ne peut intervenir, vu qu'elle ne rencontre malheureusement pas une des circonstances exceptionnelles inscrite dans la réglementation.



“ L'Administration respecte le délai prévu pour traiter les dossiers ou, à défaut de délai prévu, dans un délai raisonnable eu égard aux circonstances ”.



Madame H. se tourne alors vers le Service du Médiateur. Selon notre analyse, elle n'a commis aucune erreur et n'a pas été négligente en omettant d'envoyer dans les délais impartis le formulaire de demande. Madame H. fait sans doute partie des personnes pour lesquelles la notion d'information active prend tout son sens. Elle a des difficultés sociales élevées et semble n'avoir jamais eu connaissance de la possibilité de demander une allocation pour son fils qu'elle élève seule.

De plus, le directeur de l'école aurait admis qu'il aurait dû l'informer mais ce ne fut pas le cas. Par ailleurs, l'école ne disposerait pas de suffisamment de formulaires et sélectionnerait les élèves à qui les distribuer.

Malheureusement, le Service des Allocations d'études ainsi que la ministre, que nous interpellons également, maintiendront leur position en s'appuyant sur le fait que Madame H. ne peut faire valoir aucun cas exceptionnel justifiant un dépôt de demande après la date limite légale, et ce même dans le cadre d'une disposition qui permet de reconnaître d'autres cas exceptionnels que ceux répertoriés dans la réglementation.

Nous ne pouvons que déplorer cette situation, malgré les efforts réalisés par l'Administration pour rendre les allocations d'études visibles et accessibles.

9. L'information passive (après sollicitation par un usager)

L'Administration répond aux questions posées. Si elle ne peut le faire rapidement, le citoyen qui s'est adressé par écrit à l'Administration reçoit un accusé de réception, indiquant les coordonnées du service et de l'agent traitant.

Au-delà des réponses expressément posées, l'Administration fournit individuellement au citoyen l'information et l'aide dont il a besoin, ou l'oriente au mieux. Autant que possible, l'Administration informe d'initiative le citoyen de l'évolution de son dossier.

Nous nous permettons d'ouvrir ici une parenthèse pour parler du « **décret mixité** », qui a constitué un exemple significatif de manque d'information passive.

Dans notre rapport précédent, nous avons évoqué en quelques lignes les doléances que nous avons pu recevoir au sujet du décret « mixité sociale » venant de modifier les règles

d'inscription dans le premier degré de l'enseignement secondaire. A l'époque, ces doléances nous sont parvenues alors que le décret n'avait pas encore été mis en œuvre et nous avons donc renvoyé les usagers vers les personnes ressources mieux à même de répondre aux diverses interrogations formulées auprès de notre service.

Force est de constater que de nombreuses demandes nous sont arrivées au cours de cet exercice. L'action du médiateur a toutefois été très fortement limitée, voire impossible car la situation délicate dans laquelle se sont retrouvés certains élèves et parents d'élèves n'a pas été consécutive au dysfonctionnement éventuel d'un service administratif de la Communauté française dans l'application d'un texte réglementaire. Cette situation relevait davantage de la responsabilité des décideurs politiques que des possibilités d'intervention du médiateur, ce que nous avons non sans mal expliqué aux réclamants venus solliciter notre intervention. S'agissant de la correcte application d'un décret, le seul constat que cette application aboutit à une iniquité dans le cas particulier soumis au Service du Médiateur aurait permis de formuler les recommandations que le médiateur estime propres à résoudre le cas d'espèce (outre les recommandations plus générales, notamment en vue d'une modification des textes pour l'avenir).

Si cette situation, comme nous venons de le dire, ne relevait pas d'un dysfonctionnement administratif, ne peut-on cependant pas mettre en cause certains principes de bonne gouvernance ?

Parents et élèves se sont en effet retrouvés dans l'incertitude, et même parfois dans l'angoisse, de ne pas trouver une école pour leur enfant. Malheureusement, ils n'ont pas ou peu obtenu de réponses du ministre alors compétent. De même, le médiateur a répercuté les angoisses dont on lui a fait part et s'est posé lui-même beaucoup de questions, interrogeant alors le cabinet ministériel. Toutefois, les réponses nous sont parvenues trop tard et parfois par le biais d'autres voies telles que celle de la presse.

Les principes d'information passive n'ont à notre sens pas été pleinement respectés laissant subsister une période de doute quant à la fameuse « bulle », quant aux inscriptions multiples, quant au nombre de places restant, quant au statut de la CIRI et son caractère opaque.

Une meilleure information quant à l'application concrète de ce décret aurait, sans doute, permis d'inscrire les élèves dans un climat plus serein.

10. Autres

Cette catégorie a été retenue pour les raisons déjà exprimées ci-dessus. Lors de cet exercice, nous avons pu constater un cas de traitement inéquitable entre citoyens. Remarquons que cette situation s'est produite en raison des difficultés survenues avec des partenaires de la Communauté française, dans ce cas les sociétés de transports en commun.

Dans le cas présent, on ne peut se référer au critère n°3 étant donné la responsabilité « exclusive » d'une société régionale de transport en commun et étant donné la gestion consciencieuse des services administratifs de la Communauté française.



Dossier 2009/704

Remboursement des abonnements scolaires : une inégalité de traitement.

Le Ministère de la Communauté française a passé une convention avec la STIB et avec les TEC. Les jeunes de 12 à 24 ans bénéficient d'une réduction de 50% sur leurs abonnements scolaires, pour autant qu'ils fréquentent un établissement organisé ou subventionné par la Communauté française.

Monsieur F., dont les enfants sont usagers de la STIB, s'étonne lorsqu'il apprend qu'il ne peut bénéficier dudit remboursement et fait appel au Service du Médiateur.

Il apparaîtra que seuls les abonnements achetés à partir du 1^{er} juillet 2008 peuvent bénéficier du remboursement de 50% en raison de la convention passée entre la Communauté française et la STIB. Or, Monsieur F. a acheté les abonnements... deux jours avant.

Par ailleurs, Monsieur Z., dont les enfants sont aussi usagers de la STIB, a pu obtenir le remboursement dans des circonstances rigoureusement identiques.

On peut déplorer qu'un tel remboursement par la Communauté française aurait été octroyé aux élèves ou étudiants concernés s'ils avaient été abonnés aux TEC plutôt qu'à la STIB, toutes circonstances identiques par ailleurs.

La Communauté française préfère saluer le geste commercial de l'un de ses partenaires (les TEC), mais finalement, les étudiants ou élèves ont été traités différemment selon qu'ils se situent en Wallonie ou à Bruxelles. Un constat d'autant plus regrettable que c'est la Communauté française qui supporte exclusivement l'effort consenti.

Même si la Communauté n'a pu exiger de la STIB le même geste commercial, nous recommandons donc que pour l'avenir une attention toute particulière soit accordée aux aspects liés à l'égalité de traitement entre tous les élèves et étudiants, où que se situe l'établissement scolaire auprès duquel ils se rendent chaque jour.



“ ... une attention toute particulière soit accordée aux aspects liés à l'égalité de traitement entre tous les élèves et étudiants, où que se situe l'établissement scolaire auprès duquel ils se rendent chaque jour ”.



Les relations internationales

Le Service du Médiateur était présent en juin à Stockholm, en Suède, à l'occasion de la 9^e Conférence mondiale de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) qui se réunit tous les quatre ans.

L'ancien Secrétaire général des Nations Unies, Kofi ANNAN, y a délivré un message portant sur l'Etat et l'individu tandis que plusieurs médiateurs ont exposé leur expérience et leur vision sur des thématiques diverses et variées.

Au programme, on peut citer : « l'ombudsman, défenseur des droits de l'homme », l'élaboration des méthodes et des outils de travail de l'ombudsman, les fondements d'une institution d'ombudsmans efficaces, l'ombudsman en dehors du secteur public...

A l'issue de cette conférence, les différents « chapitres régionaux » se sont rencontrés afin d'élire leurs nouveaux représentants au sein de l'institut qui s'est enfin réuni en assemblée générale. Au cours de celle-ci, il a été décidé de transférer le siège du Secrétariat général, actuellement au Canada, à Vienne, en Europe. C'est ainsi que l'actuel Volksanwaltschaft (Médiateur) d'Autriche, le docteur Peter KOSTELKA prendra les fonctions de Secrétaire général tout prochainement.

C'est Rafael RIBO, Sindic de Greuges de Catalunya qui a été élu président de la Région Europe.

Enfin, le 12 juin 2009 a été célébré le bicentenaire de l'Ombudsman suédois. Cet anniversaire a été marqué par une journée de réflexion sur la médiation comme nouvel outil des Ombudsmans ou encore la propagation du concept d'ombudsman en Europe.

En septembre, c'est à Québec que s'est tenu le 6^e Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) sur le thème : « Le médiateur, le

politique et la justice : vers une accessibilité équitable aux droits ».

Les débats ont porté sur le médiateur pour la prévention de la judiciarisation, le médiateur pour la promotion de la justice : quelle parole face aux défis politiques et les initiatives prises à l'occasion du 20^e anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant ?

L'Assemblée générale a procédé au renouvellement du Conseil d'Administration : Marc FISCHBACH, médiateur luxembourgeois a été élu président, tandis que la médiatrice fédérale, Catherine DE BRUECKER, a été appelée au Conseil.



Une réflexion sur l'avenir du service

Il n'aura pas échappé au lecteur attentif que les déclarations de politiques régionale, communautaire et de la COCOF pour la législature 2009-2015 mentionnent en début de déclaration le fait : « *d'envisager la fusion des services de médiation* ».

Cette perspective était déjà évoquée lors de la législature précédente, mais dans les toutes dernières lignes des déclarations de politique générale.

Le médiateur wallon et la médiatrice de la Communauté française, qui collaborent déjà depuis la mise en place du Service du Médiateur de la Communauté française, se sont rencontrés à plusieurs reprises pour envisager des coopérations renforcées.

Quelle que soit la décision du Législateur en la matière, le Service du Médiateur tient à apporter sa collaboration à la

mise en place d'une nouvelle structure, mais tient également à rappeler ses préoccupations déjà évoquées lors du tout premier rapport annuel et révoquées lors du rapport 2008, à savoir : mettre le Service du Médiateur de la Communauté française en cohérence avec les autres services de médiation en lui donnant compétence pour les « autorités administratives » plutôt que pour les « services administratifs », clarifier la compétence du service à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française, éviter le recours à la notion « d'institutions similaires au Service du Médiateur » et suspendre les délais de recours pendant la saisine du médiateur.

On ajoutera encore qu'il convient de préserver l'expertise accumulée au cours des six années de cette première médiation par les agents qui se sont spécialisés dans les matières communautaires et, notamment, celles liées à l'enseignement, avec toute la technicité que cela suppose.



“ Le médiateur wallon et la médiatrice de la Communauté française, qui collaborent déjà depuis la mise en place du Service du Médiateur de la Communauté française, se sont rencontrés à plusieurs reprises pour envisager des coopérations renforcées ”.



INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Analyse statistique de l'exercice 2008-2009



Dans cette partie, le lecteur trouvera une série de données statistiques générales qui donnent une vue d'ensemble du nombre de dossiers, de leur mode de réception et de leur ventilation par service administratif. Les chiffres concernent la situation au 30 septembre 2009.

Nous comparons certaines données avec l'exercice précédent lorsque celles-ci sont assimilables méthodologiquement.

Au cours de l'exercice 2009, le Service du Médiateur a traité 1.319 dossiers dont 1.181 nouveaux. C'est une augmentation de 28,44 % par rapport à l'exercice 2008, qui en avait comptabilisé 1.027.

Le nombre de réclamations gérées lors de cet exercice s'élève à 1.084, soit 82,18% des dossiers, le solde étant les demandes d'information (235). Comme pour les deux exercices précé-

dents, la proportion entre réclamations et demandes d'information écrites reste pratiquement similaire.

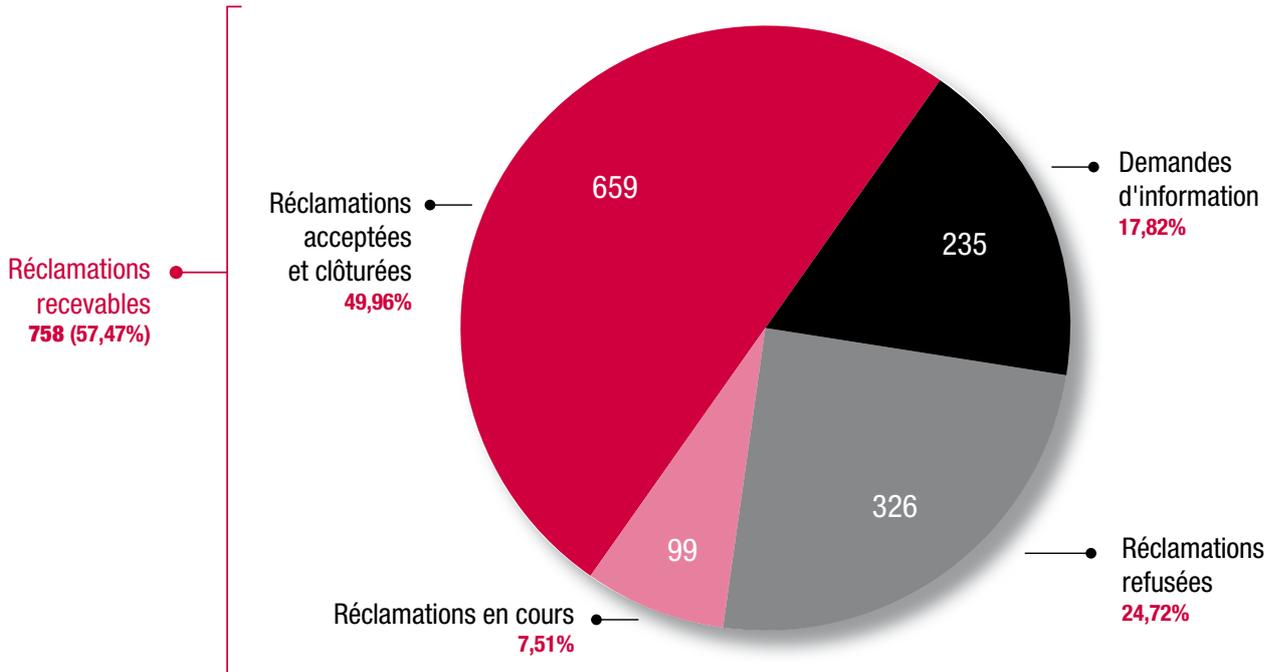
Parmi les 1.084 réclamations déposées, 326 réclamations ont été refusées dès leur réception au sein du Service du Médiateur et 758 réclamations ont été déclarées recevables.

Au 30 septembre 2009, 1.220 dossiers étaient clôturés et 99 réclamations étaient toujours en cours.

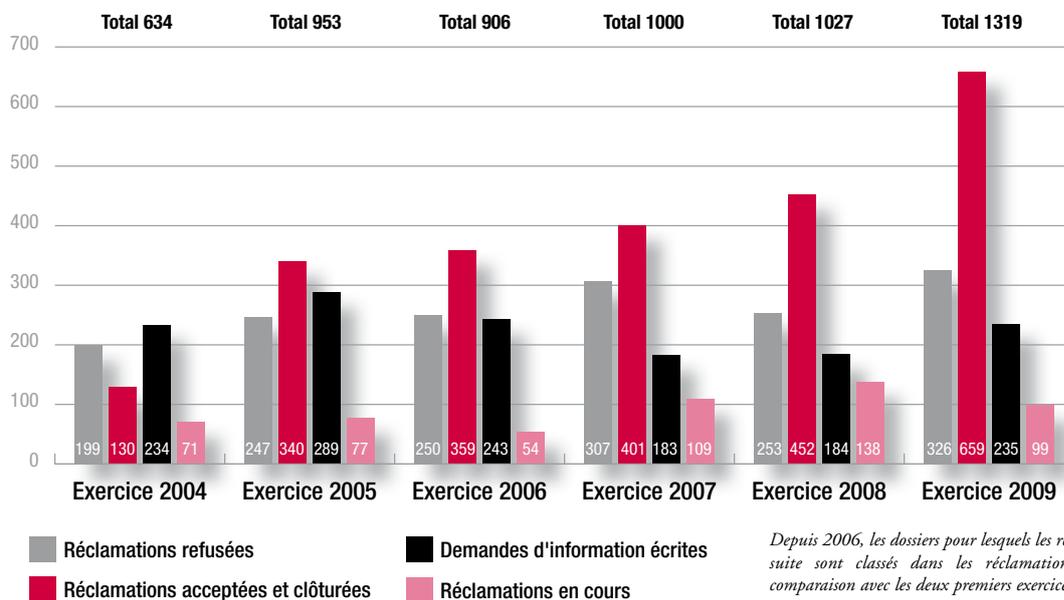
Le Service du Médiateur reçoit également de nombreuses demandes d'information par téléphone, en dehors des réclamations et des demandes d'informations écrites. Celles-ci ne sont pas comptabilisées comme dossier.

Toutes les personnes qui téléphonent pour obtenir une information reçoivent une réponse et sont donc ainsi aiguillées ou réorientées.

Bilan général 2009 / Total 1.319 dossiers



Comparaison tous exercices



Les réclamations refusées

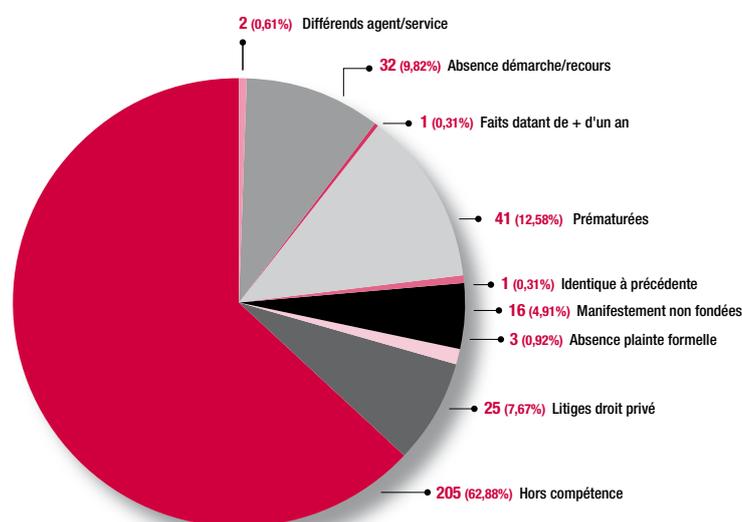
En vertu de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 326 réclamations ont été refusées dès leur réception pour divers critères d'irrecevabilité :

- 230 réclamations n'entraient pas dans le champ de compétences du médiateur ;
- les 96 autres réclamations ont été refusées par le médiateur pour des questions liées à la forme.

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

Par rapport à l'exercice antérieur, la part de dossiers jugés irrecevables dès l'entrée est restée stable : de 24,63% (soit 253) à 24,72% (soit 326).

Reclamations refusées / Total 253 dossiers

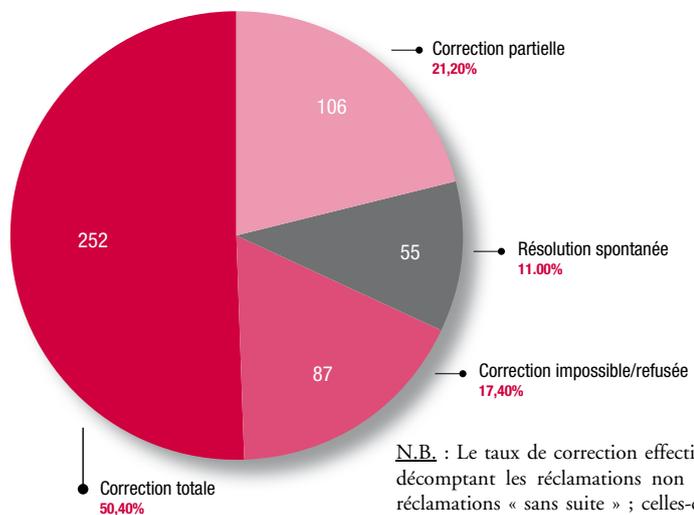




Les réclamations acceptées et clôturées

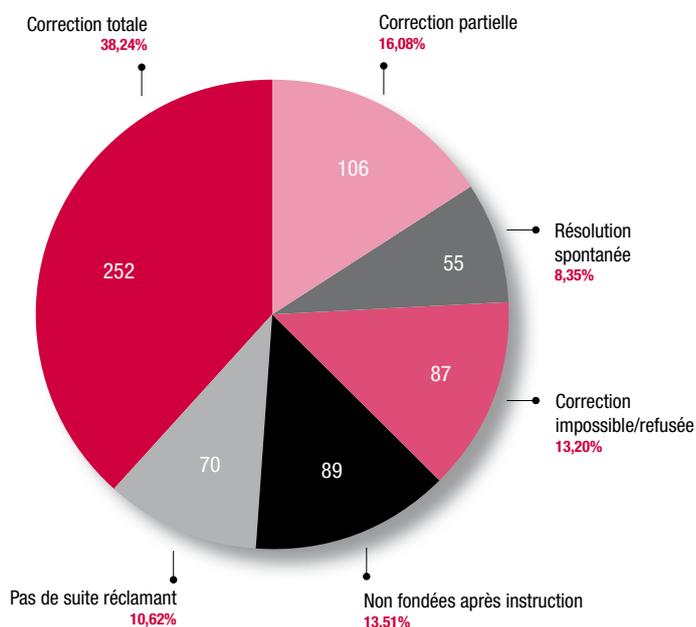
S'agissant des 659 réclamations acceptées et clôturées (en hausse de 45,80%), 89 se sont révélées non fondées après instruction, 252 ont donné lieu à une correction totale, 106 ont donné lieu à une correction partielle, 87 se sont vu refuser une correction et 55 réclamations se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier. Enfin, pour 70 réclamations, le taux de correction ne peut être évalué car le réclamant n'a pas donné de suite à sa réclamation ou s'est désisté.

Taux de correction effectif / Total 500 dossiers



N.B. : Le taux de correction effectif se calcule en décomptant les réclamations non fondées et les réclamations « sans suite » ; celles-ci ne pouvant, par essence, donner lieu à aucune correction.

Réclamations acceptées et clôturées / Total 659 dossiers



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

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

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

Réclamation non fondée après instruction : elle a fait l'objet d'une analyse de fond par le Service du Médiateur et les services administratifs et, après instruction, a été considérée comme non fondée par le médiateur. A noter qu'une réclamation « manifestement non fondée » est une réclamation refusée parce que le médiateur lui-même constate, après examen, que la réclamation n'a pas lieu d'être introduite car la décision correspond à la réglementation.

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



La réception des dossiers

Sur les 1.319 dossiers réceptionnés, 61,33% des réclamants ont saisi le médiateur par voie écrite et 38,67% par voie orale. Plus précisément, le mode de réception des réclamations se répartit comme suit :

Voie écrite : 809

- courriel : 503
- formulaire en ligne du site internet : 175
- courrier : 119
- fax : 12

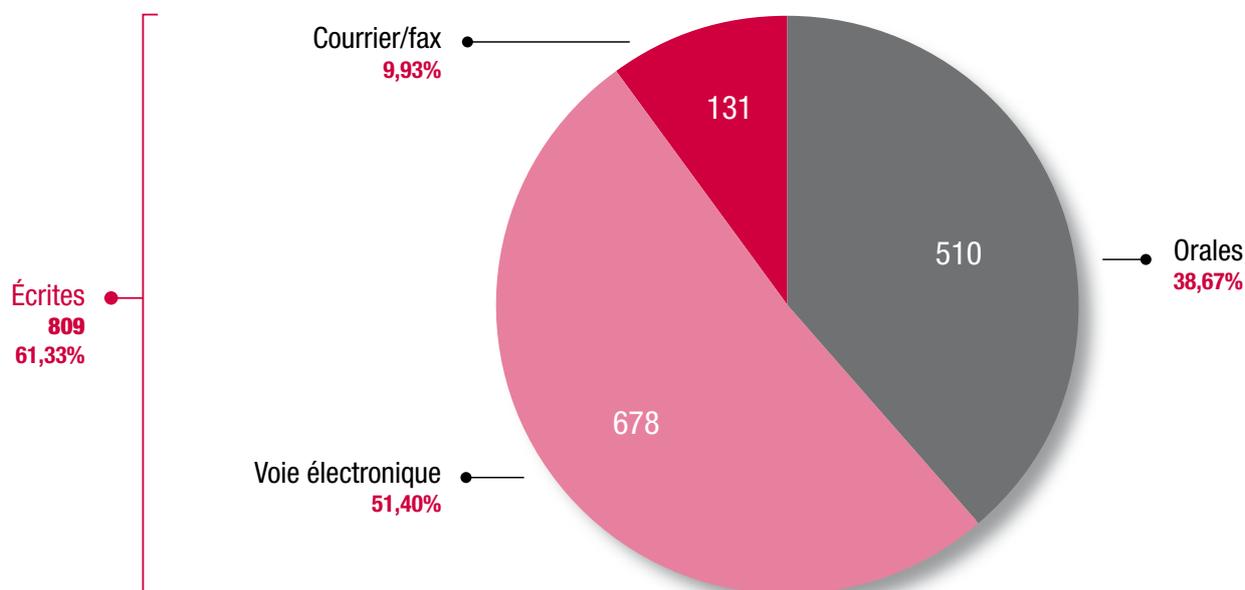
Comme d'habitude, la plus grande partie des réclamations écrites est déposée par voie électronique (51,40%, en hausse de 7,97% par rapport à l'exercice 2008).

Voie orale : 510

- téléphone : 456
- à la médiature : 22
- permanences décentralisées : 22
- salons : 10

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

Réception des dossiers / Total 1.319 dossiers



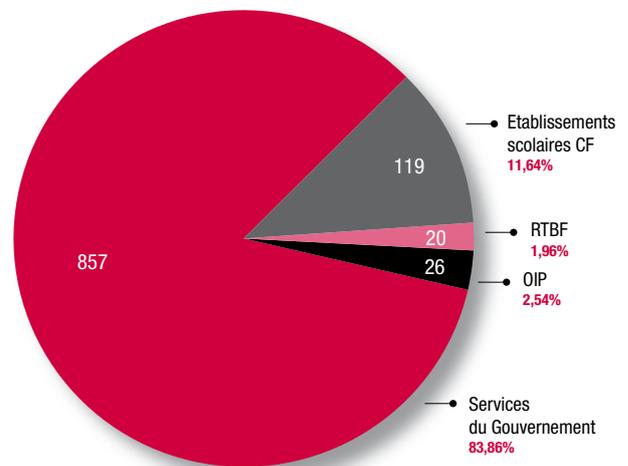


La répartition par service administratif

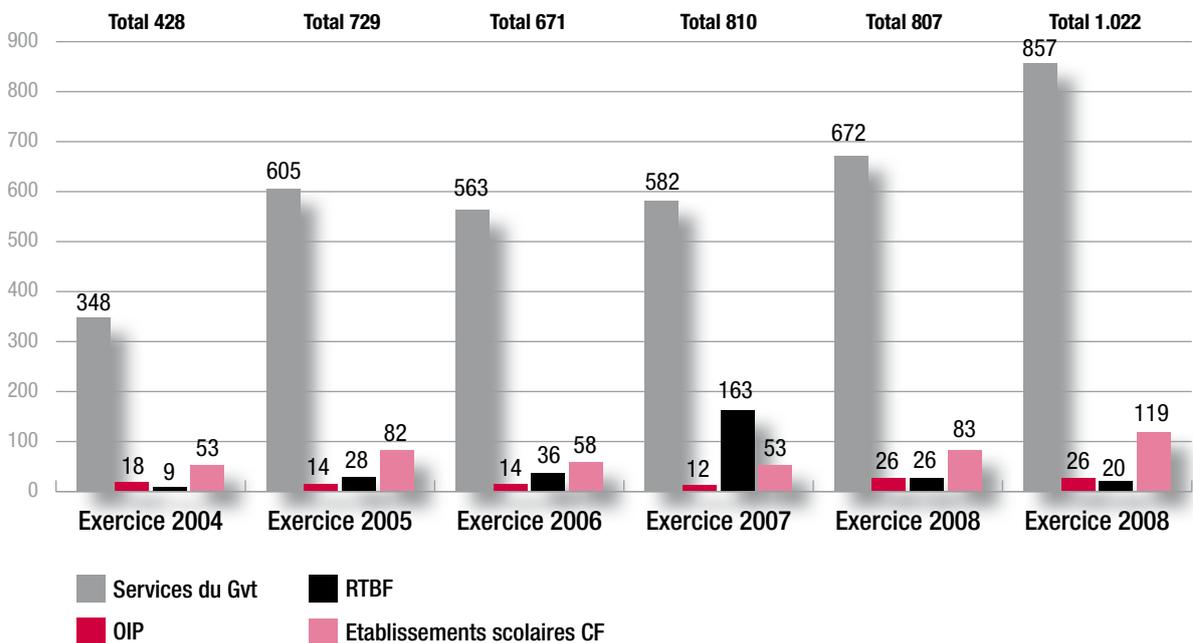
Sur les 1.319 dossiers de l'exercice 2009, 1.022 concernent un service administratif de la Communauté française au sens de l'article 1^{er} du décret du 20 juin 2002 créant le Service du Médiateur.

Parmi ceux-ci, 857 dossiers ont trait aux Services du Gouvernement, 119 dossiers concernent des établissements d'enseignement organisé par la Communauté française, 20 dossiers la RTBF et 26 dossiers les organismes d'intérêt public.

Services administratifs CF / Total 1.022 dossiers



Comparaison tous exercices



4.1. Le Ministère de la Communauté française

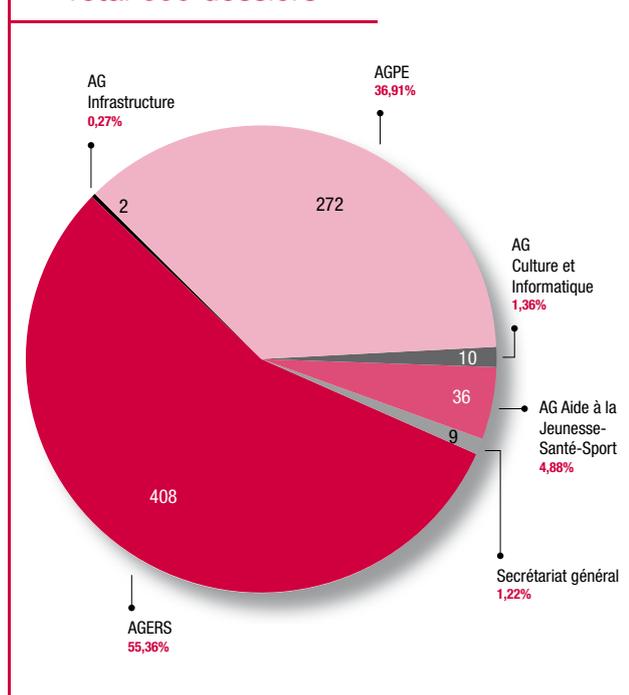
Comme les années précédentes, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 737 dossiers. La part relative diminue cependant très légèrement : de 58,42% à 55,88%.

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

- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 408 ;
- Administration générale des Personnels de l'Enseignement : 272 ;
- Administration générale de l'Aide à la jeunesse, de la Santé et du Sport : 36 ;
- Administration générale de la Culture : 10 ;
- Administration générale de l'Infrastructure : 2 ;
- Secrétariat général : 9.

Par rapport à l'exercice précédent, la répartition relative entre les Administrations générales évolue peu, à l'exception d'une augmentation de 7,19% concernant l'AGERS et une diminution de 6,45% des dossiers auprès de l'Administration générale de l'Aide à la jeunesse, de la Santé et du Sport.

Ministère CF / Total 600 dossiers



4.2. Les autres services du Gouvernement

Pour les autres services du Gouvernement, 120 dossiers ont été ouverts, dont 108 concernent les cabinets ministériels. L'augmentation de 64 à 108 dossiers concernant les cabinets est essentiellement liée à la problématique des inscriptions en 1^{ère} année du secondaire.

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

Comme lors de l'exercice précédent, une augmentation sensible concernant les établissements de la Communauté française s'est fait ressentir (119 dossiers pour 83 l'exercice précédent), sans problématique particulière émergente.

Parmi les 119 dossiers, 58 concernent l'enseignement secondaire, 29 l'enseignement supérieur, 15 l'enseignement fondamental, 8 l'enseignement de promotion sociale, 5 les internats, 2 l'enseignement spécial, 1 l'enseignement artistique et les académies et 1 les CPMS.

4.4. Les organismes d'intérêt public

26 dossiers concernent les OIP, dont 11 se rapportent à l'ONE, 8 au WBI, 6 au CSA et 1 à l'IFC.

4.5. La RTBF

Seuls 20 dossiers concernent la RTBF, dont un ayant trait aux principes de bonne gouvernance que l'on retrouve sous le titre « gestion consciencieuse ».



La répartition par thématique

Parmi les 1.319 dossiers de cet exercice, 822 se rapportent à l'enseignement en général, avec principalement des réclamations concernant les équivalences de diplômes (298 dossiers), des problèmes d'inscriptions (185 dossiers) et les allocations d'études (83 dossiers).

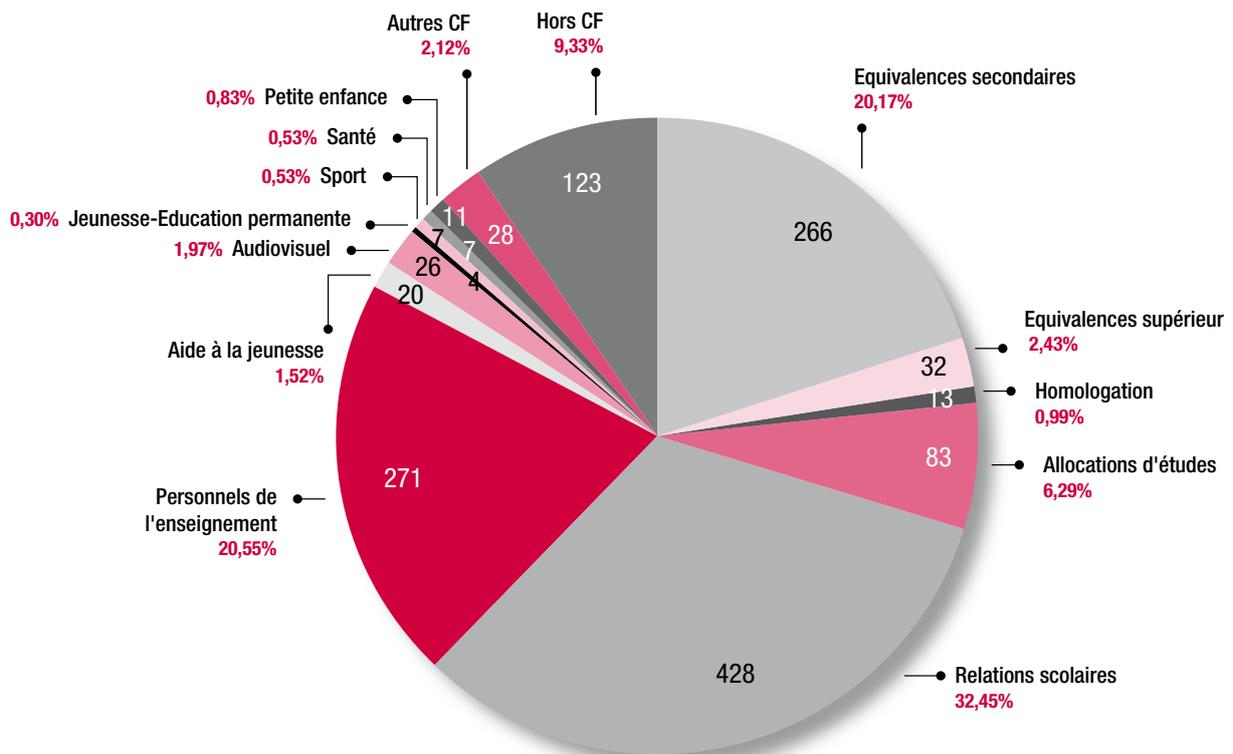
Pour les personnels de l'enseignement et assimilés, 271 dossiers ont été ouverts dont 121 concernent le statut adminis-

tratif, 90 le statut pécuniaire, 30 des récupérations d'indus ou arriérés de salaires, 27 les pensions et 3 la formation.

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

Pour plus de détails, voyez le graphique ci-dessous et les développements thématiques de cet exercice dans la quatrième partie.

Répartition par thématiques / Total 1.319 dossiers





Les demandes d'information

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

Pourtant, les statistiques montrent, comme lors des exercices précédents, qu'un nombre significatif de « simples » demandes d'information nous parviennent.

La gestion de celles-ci constitue une part non négligeable de la charge de travail du service.

Nous nous efforçons, en effet, de répondre systématiquement aux citoyens qui font appel à notre service, de manière circonstanciée.

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

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

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

Sur 1.319 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2009, 235 ont été répertoriés comme demandes d'information. Parmi elles, 192 concernent des compétences gérées par la Communauté française et 43 des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir ou relevant du droit privé.

A noter que nous nous limitons ici à évoquer les demandes d'information qui nous sont parvenues par courrier (postal ou électronique). Les chiffres ci-dessus ne tiennent donc pas compte des nombreuses demandes d'information reçues par téléphone.

Ce choix méthodologique découle de la stricte application de notre décret organique.

L'article 15 § 1^{er} dudit décret stipule en effet explicitement que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

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

Pour cet exercice 2009, 3.491 appels téléphoniques ont été recensés, dont 456 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

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

Sur 235 demandes d'information, 192 concernent les compétences gérées par la Communauté française, ce qui représente 81,70%.

Parmi les 192 demandes d'information relatives aux compétences gérées par la Communauté :

- 137 touchent à l'enseignement (essentiellement les équi-

valences de diplômes, les allocations d'études et les problèmes d'inscription) ;

- 29 concernent les personnels de l'enseignement ;
- les 26 autres se répartissent entre les autres compétences de la Communauté.

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

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

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

C'est notamment le cas d'élèves ou de parents confrontés à une procédure d'exclusion ou d'étudiants qui contestent une délibération de leur jury d'examen.

Le Service du Médiateur assure en l'occurrence une mission d'information, en renseignant ces administrés sur l'existence de recours, parfois ignorés d'un grand nombre d'entre eux.

6.2. Les demandes d'information hors Communauté française

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

Sur les 43 demandes d'information de ce type comptabilisées au cours de cet exercice, un nombre significatif concerne les services administratifs de l'Etat Fédéral (10 demandes), alors que 10 autres se répartissent entre les régions et les communes. 5 dossiers ont trait à d'autres organismes publics et 17 à des litiges de droit privé. Enfin, 1 concerne la France.

“ Pour cet exercice 2009, 3.491 appels téléphoniques ont été recensés, dont 456 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier ”.



INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Analyse thématique de l'exercice 2008-2009



Cette partie est consacrée à l'analyse des dossiers et aux interventions du médiateur par grandes thématiques. Nous nous limiterons cependant aux secteurs pour lesquels nous avons reçu un nombre de réclamations significatif ou à ceux pour lesquels nous avons identifié de nouvelles problématiques.



Les équivalences de diplômes

Bon an, mal an, ce sont globalement plus de 20.000 demandes d'équivalences de diplômes qui sont introduites auprès du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire ou de la Cellule des Equivalences de l'Enseignement supérieur.

Pour rappel, une équivalence est un document qui détermine la valeur des études suivies à l'étranger et est délivrée sur base de documents scolaires en vue de la poursuite des études en Communauté française, d'une formation professionnelle ou de la recherche d'un emploi.

1.1. Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

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



Nombre total de dossiers : 266

Demandes d'information	14
Réclamations en cours	13
Réclamations refusées	12
Réclamations acceptées	227
non fondées	17
pas de suite réclamant	10
fondées	200
Correction totale	140
Correction partielle	20
Correction impossible/refusée	21
Résolution spontanée	19

Cette année, le Service du Médiateur a été saisi de 266 demandes, soit un tiers de réclamations en plus qu'au cours de l'exercice précédent. Ce chiffre ne tient pas compte des nombreuses demandes traitées par téléphone qui n'ont pas généré d'ouverture de dossiers.

Les motifs qui ont amenés à saisir le médiateur sont restés les mêmes tout au long de ce premier mandat, raison pour laquelle nous ne nous attarderons pas en détail sur toutes ces problématiques :

- l'accessibilité du Service des Equivalences reste à tout niveau une difficulté majeure pour le réclamant, les établissements scolaires ainsi que pour notre service. Ainsi, la ligne téléphonique ne permet pas toujours à l'utilisateur d'entrer en contact avec un agent que ce soit afin d'obtenir un rendez-vous ou des informations pertinentes relatives à son dossier. Qui plus est, l'adresse électronique du Service des Equivalences présente également quelques difficultés telles que des absences de réponse ou des réponses standardisées ne rencontrant pas la demande formulée par l'utilisateur. Toutefois, pour pallier ces difficultés, le Service des Equivalences a ouvert ses portes un samedi durant la période de surcharge, son personnel acceptant de travailler bénévolement. Certains agents se sont également rendus une journée en France et une au Luxembourg pour recevoir directement les dossiers et répondre aux demandes d'information. Enfin, la ligne téléphonique devrait être renforcée par la venue de quatre nouveaux agents formant ainsi un call center spécifique.

- la notion de dossier complet et de forme administrative adéquate reste un point central de nos interpellations. Aussi, 6 ans plus tard, nous regrettons toujours que des usagers puissent encore être pénalisés en raison de documents administratifs non présents sous la forme requise. L'exemple-type est celui des ressortissants français qui se rendent auprès de leur Mairie afin d'obtenir des copies certifiées conformes de leurs documents scolaires. Il faut savoir, en effet, que depuis octobre 2001 les Mairies françaises ne sont plus habilitées à certifier conformes les documents qui leur sont présentés, à l'exception de ceux destinés à des administrations étrangères.

Nous constatons cependant qu'encore actuellement certaines Mairies méconnaissent cette exception et refusent purement et simplement la certification. Quelques Mairies acceptent d'attester qu'elles ont refusé la certification demandée pour les raisons citées ci-dessus. Ceci devrait permettre la reconsidération du dossier pour l'année académique visée. De plus, nous remarquons que les usagers ne sont pas traités sur un pied d'égalité selon la date à laquelle ils ont introduit leur demande et/ou la date à laquelle ils ont été diplômés. Ceci met à mal une des lois du service public, à savoir celle de l'égalité de traitement des usagers.

De plus, comment expliquer les situations suivantes ?

Un usager ayant introduit son dossier en avril a la possibilité de le compléter jusqu'au 15 juillet peu importe le nombre de pièces incorrectes ou absentes. Alors que celui qui, récemment diplômé, n'a pu introduire son dossier que quelques jours avant la date limite de dépôt se voit reporté à l'année académique suivante si plusieurs pièces sont incorrectes ou non présentes.

L'Administration sera tout aussi intransigeante vis-à-vis de l'étudiant qui est diplômé depuis au moins une année, dans la mesure où elle estime qu'il pouvait entreprendre ses démarches plus tôt et dès lors avoir un dossier complet à la date limite de dépôt. Pourtant, l'année d'obtention du diplôme ne devrait pas être un argument invoqué à l'appui d'un refus de dossier dans la mesure où chacun a un parcours qui lui est propre et dont l'Administration n'a pas à être juge. Par exemple : le fait d'avoir entrepris des études supérieures dans un autre pays ou même d'y avoir travaillé.

Le Service du Médiateur persiste donc à dire que tout un chacun devrait pouvoir compléter son dossier et ce, peu importe l'année d'obtention du diplôme et/ou la date d'introduction de la demande d'équivalence, pour autant que ce soit bien entendu fait dans les délais réglementaires ;

Recommandation 2009/1 : La complétude d'un dossier d'équivalence.

Le Service du Médiateur recommande que le demandeur ayant introduit sa demande dans les délais requis puisse compléter son dossier sans en voir l'examen reporté à l'année suivante et ce, pour autant que la preuve de paiement (seule pièce obligatoire mentionnée par la réglementation) soit présente dès l'introduction du dossier.

- les délais de traitement des dossiers ont été particulièrement longs au cours de cet exercice. Ceci est notamment dû au retard considérable dans le dépouillement des courriers, mais également à la perte regrettable de dossiers. La perte de dossier peut se résoudre quand l'utilisateur a une preuve de réception du dossier par le Service des Equivalences. Il lui est alors permis d'introduire un nouveau dossier. Par contre, celui qui a procédé à un envoi par courrier simple se verra automatiquement refusé alors que, dans certains cas, des indices peuvent être avancés pour justifier un envoi dans les délais tels que des copies d'une preuve de paiement ou d'une certification conforme avant le 15 juillet... ;
- la problématique de l'envoi par courrier simple joue en défaveur de l'utilisateur alors que l'Administration procède quotidiennement par ce biais et, dans certains cas, son courrier n'arrive pas à destination. Si l'on comprend bien que l'Administration ne peut procéder à des envois recommandés au regard du coût, l'on déplore que l'utilisateur soit pénalisé lorsqu'il peut apporter des preuves de sa bonne foi. De plus, la perte de documents scolaires originaux, peu importe le mode d'envoi, s'avère problématique pour l'utilisateur qui ne peut plus se prévaloir d'un parcours scolaire antérieur.

Cependant, le service tente de pallier toutes ces difficultés, notamment en veillant à une amélioration des informations données sur ses différents supports, ce que nous ne pouvons que saluer. Beaucoup plus d'informations sont présentes dans les brochures à destination des usagers et sur le site internet du service. Ce dernier s'est d'ailleurs amélioré quant au suivi des dossiers, mais une actualisation régulière demeure toujours nécessaire afin de rendre cet outil plus performant ;

- le manque de personnel reste un point préoccupant et notre service attire fréquemment l'attention du Ministère quant à la nécessité d'avoir un personnel stable et en nombre suffisant. A ce propos, l'Administration générale de l'Enseignement obligatoire et de la Recherche scientifique (AGERS) nous a répondu que : « *Ce manque récurrent de personnel pourrait être largement atténué si ce service était considéré comme un service continu du Ministère de la Communauté française. Cette perspective nécessiterait cependant, après traitement préalable de la question par la Direction générale du Personnel et de la Fonction publique, l'avis de l'inspection des finances, la négociation avec les organisations syndicales, un accord du gouvernement et bien entendu, les moyens budgétaires correspondants* ».

Par ailleurs, lors de notre rapport d'activités précédent nous avons évoqué la suppression de la Commission d'Homologation dont un des objectifs était d'accélérer la procédure d'équivalence. Force est de constater que l'objectif n'a pas été atteint, ce qui est sans doute dû à l'insuffisance du nombre d'experts ;

- enfin, étant fréquemment amené à interpeller le Service des Equivalences, cette année a été plus singulièrement marquée par des délais de réponse considérablement longs au regard de notre Protocole d'accord, y compris pour les procédures d'urgence dûment motivées pour lesquelles la réponse peut nous parvenir... deux mois plus tard ! Ceci a ralenti nos procédures ainsi que nos délais de réponse vis-à-vis de l'utilisateur avec le risque de lui faire perdre une année scolaire. Qui plus est, ceci a multiplié nos interventions auprès des hautes écoles, universités et commissaires du Gouvernement.

Les équivalences du secteur paramédical ont également donné lieu à un certain nombre de réclamations qui seront envisagées dans le chapitre santé.

1.2. Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur

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



Nombre total de dossiers : 32

Demands d'information	8
Réclamations en cours	4
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées	17
non fondées	1
pas de suite réclamant	4
fondées	12
Correction totale	7
Correction partielle	3
Correction impossible/refusée	0
Résolution spontanée	2

Dans cette partie, deux sujets retiendront l'attention : la question générale de la permanence des instances d'avis, et celle, plus particulière, des demandes d'équivalence des porteurs d'un diplôme étranger de médecin, déjà évoquée dans un rapport antérieur.

Depuis la réforme des services de l'inspection scolaire, auxquels il ne reste (presque) plus de compétences relatives à l'enseignement supérieur en haute école, le rôle consultatif se rapportant aux demandes d'équivalence de diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire a été confié au Conseil Général des Hautes Ecoles (CGHE) et aux différents Conseils supérieurs, chacun pour sa catégorie d'enseignement.

Or, contrairement à l'Administration centrale, le CGHE et les Conseils supérieurs des Hautes Ecoles, organes « externes » composés de représentants de directions des établissements, de personnels de l'enseignement, des syndicats et des étudiants, ne siègent pas en permanence, ne se réunissent pas souvent et doivent, en outre, atteindre un quorum de présences pour pouvoir œuvrer valablement.

Ceci a donné lieu à quelques réclamations auprès du Service du Médiateur, portant sur le délai de traitement des demandes, jugé déraisonnable, singulièrement de la part de candidats souhaitant s'intégrer au plus vite sur le marché de l'emploi.

Dans un précédent rapport¹, nous avons évoqué la situation parfois problématique et toujours douloureusement vécue de certains porteurs de diplôme étranger de médecin demandeurs d'équivalence, en particulier de médecins formés à l'étranger puis formés dans nos facultés pour acquérir une spécialisation dans le cadre de coopération au développement. Les parcours de la vie étant ce qu'ils sont, c'est-à-dire souvent plein d'imprévus, il arrive qu'ils s'établissent dans notre pays (notamment pour des raisons politiques) et parfois même en acquièrent la nationalité.

Ils demandent alors l'équivalence de leur diplôme étranger de médecin - ce même diplôme qui, pour certains, leur a permis d'entreprendre une spécialisation dans l'une de nos universités - et n'obtiennent qu'une équivalence de leur grade étranger au grade... générique de master (équivalence de niveau). Autrement dit, ils peuvent, s'ils le souhaitent, reprendre leurs études de médecine en... 1^{re} année, sauf à être lauréat d'un concours n'offrant que cinq places pour chacune de nos trois universités offrant le cursus complet de ces études.

Dans ce dernier cas, l'impétrant pourra ne refaire « que » son deuxième cycle, soit tout de même quatre années d'études. Ce n'est que s'il est à la fois lauréat de ce concours et déjà diplômé d'une université belge ou de l'Union européenne dans une spécialité médicale qu'il pourra à nouveau demander et espérer obtenir une équivalence complète de son diplôme de médecin.

Nous avons soulevé cette situation alors qu'elle pouvait sans doute se justifier au moins en partie en raison du *numerus clausus* d'application dans les études de médecine en Communauté française (en fin de 1^{er} cycle dans un premier système, puis, ce système ayant été réformé, en fin de première année de baccalauréat) : il ne saurait, en effet, être question de permettre le contournement de ce contingentement en allant suivre ses études à l'étranger.

Mais le *numerus clausus* n'est désormais plus d'application, puisqu'il a été suspendu.

Dans ces conditions nouvelles, et au surplus dans un contexte où la pénurie dans bien des spécialités médicales est de plus en plus ouvertement évoquée, la mesure semble n'être plus tout à fait adaptée.

Ne faudrait-il pas la revoir, en revenant par exemple aux mesures qui étaient d'application avant l'adoption du *numerus clausus* : lorsque l'étudiant ne pouvait obtenir une équivalence complète - pour des motifs objectifs dûment relevés dans la dépêche d'équivalence - il recevait selon le cas, soit une équivalence partielle, soit une équivalence complète sous condition de réussite de certains examens...

Certains demandeurs d'équivalence se trouvant dans une situation similaire à celle exposée plus haut expliquent leur frustration par rapport à la situation de diplômés de pays de l'Est désormais membres de l'Union européenne. Ils estiment être dans une situation de fait plus favorable que ceux-là, mais dans une situation de droit tout à fait défavorable et, par conséquent, victimes d'une iniquité...

Cet élément est, à notre estime, également à prendre en considération.

Le Service du Médiateur demeure attentif à ce type de demandes, qu'il traitera, comme toujours, au cas par cas. Sans avoir pu faire d'étude approfondie sur les conditions d'accueil dans les Etats voisins ou en Communauté flamande, il a déjà reçu témoignage que lesdites conditions y étaient nettement plus favorables qu'en Communauté française².

1 Service du Médiateur de la Communauté française, Rapport 2007, pp. 35 - 36

2 Dans le rapport 2007, relevé plus haut, nous évoquions l'évolution survenue en France.



Les allocations d'études

L'allocation d'études est une aide financière octroyée par la Communauté française aux élèves et aux étudiants de condition peu aisée, à condition qu'ils suivent un enseignement de plein exercice.

Pour en bénéficier, l'élève ou l'étudiant ou les personnes qui en ont la charge ne doivent pas bénéficier de ressources excédant un certain montant fixé par le Gouvernement, en application de l'article 4 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études.

Chaque année, près de 150.000 demandes sont traitées si on additionne les demandes d'allocations d'études secondaires et supérieures. Près de 80% reçoivent une réponse favorable.

Au fil des années, nous avons rencontré diverses difficultés dont certaines ont pu être solutionnées soit par les services, soit par le Conseil d'Appel, soit encore par le Gouvernement :

- la procédure d'introduction avec deux formulaires à renvoyer à deux dates distinctes et le fait que la demande pour la 1^{re}, la 3^e et la 5^e année secondaire était valable pour deux années d'études ont induit beaucoup de confusion dans le chef des demandeurs ; deux arrêtés de 2005 ont simplifié la procédure en revenant au système initial;
- des dérogations aux délais fixés dans la procédure peuvent être accordées dans certains énumérés de manière précise ; le même arrêté stipule que « *d'autres cas exceptionnels peuvent être reconnus par décision du gouvernement sur proposition du ministre qui a les allocations et prêts d'études dans ses attributions* ». Or, ces cas n'ont jamais été définis, alors que bon nombre de situations que nous avons eu à connaître le mériteraient ;
- des pratiques administratives différenciées entre certains Bureaux régionaux, même si la situation tend à s'améliorer suite aux efforts et projets « qualité » développés par le Ministère ;
- des délais très longs pour obtenir la décision et le versement de l'allocation, au point que certains réclamants évoquent désormais une « allocation de vacances » ;
- la prise en compte du revenu cadastral en plus des revenus professionnels pour calculer le droit à une allocation et les effets pervers de cette disposition. La ministre a « gelé » cette décision, sans pour autant modifier la réglementation de sorte que le nouveau ministre doit à son tour faire connaître sa position sur le sujet. Pendant ce temps, beaucoup de bénéficiaires potentiels n'introduisent plus de demandes, pensant n'avoir plus droit à une allocation (nous y reviendrons plus loin) ;
- l'octroi d'une allocation provisoire en cas de décès, de divorce ou de séparation de fait a sur notre recommandation été élargi aux situations de perte d'emploi ou de cessation d'activité. Néanmoins, le caractère provisoire de ce type d'allocations n'était pas compris et a dû être précisé en vue de remboursement ultérieur éventuel ;
- l'accessibilité de certains Bureaux régionaux qui se dégagent du « front office » par un répondeur à choix multiples qui ne permet plus à l'utilisateur d'interroger le service ; toutefois, ce temps est mis à profit pour traiter les dossiers le plus rapidement possible. De plus, l'utilisateur peut désormais suivre l'avancement de son dossier sur internet via un code d'accès qui lui est personnel et il est également possible pour le demandeur de se rendre sur place, même sans rendez-vous. Mais le sait-il ?
- la procédure d'envoi de la demande par recommandé avec accusé de réception, que nous avons nous-mêmes proposée dans le but de protéger le citoyen en cas de perte de son dossier, a dans un premier temps été comprise à la lettre et non dans son esprit par l'Administration. Néanmoins, une jurisprudence constante du Conseil

d'Appel a rappelé que l'allocation d'étude est un droit social et qu'il fallait considérer cette formalité comme une protection et non comme une obligation *sine qua non*. La réglementation demeure toutefois, mais la précision de l'envoi recommandé est rappelée en grand sur les formulaires ;

- l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier d'une réduction de minerval au moment de l'inscription et la difficulté pour eux de produire la notification d'octroi de leur allocation pour obtenir cette réduction ou le remboursement partiel du minerval ont rendu nécessaires deux recommandations du médiateur ;
- l'absence d'allocations pour l'enseignement de promotion sociale même s'il est de plein exercice (Recommandation 2008/3).

Dossiers portant sur les allocations d'études



Nombre total de dossiers : 83

Demandes d'information	10
Réclamations en cours	3
Réclamations refusées	12
Réclamations acceptées	58
non fondées	11
pas de suite réclamant	5
fondées	42
Correction totale	20
Correction partielle	9
Correction impossible/refusée	8
Résolution spontanée	5

Au cours de l'exercice 2009, on pointera plusieurs aspects particuliers : la prise en compte des nouvelles réalités sociologiques, les allocations pour étudiants étrangers de l'Union européenne, la prise en compte ou non du revenu cadastral dans le calcul des plafonds de revenus admissibles pour définir « la condition peu aisée » des demandeurs, les revenus artificiellement gonflés.

2.1. La prise en compte des nouvelles réalités sociologiques



Dossier 2009/396

Les familles recomposées, une réalité nouvelle à prendre en compte ?

Monsieur H. a introduit une demande d'allocations d'études pour les trois enfants de sa femme, Madame P. (d'origine étrangère mais ressortissante de l'Union européenne). Les enfants n'ont plus de

lien avec les deux pères biologiques, et c'est donc Monsieur H. qui se charge de leur éducation.

Cependant, le Bureau des allocations d'études met le dossier en suspens et demande l'avertissement extrait de rôle de Madame P. ainsi qu'une attestation prouvant que celle-ci est ou a été employée sur le territoire belge. A défaut de cette dernière attestation, celle prouvant que les pères ont travaillé en Belgique. En effet, la réglementation en Communauté française³ limite l'octroi d'une aide financière aux étudiants ressortissants de l'Union européenne dont les parents travaillent ou ont travaillé en Belgique. Le fait que le parent qui a l'enfant à charge, se remarie, après divorce ou séparation, avec une personne belge, ne change rien à ces conditions sauf si ce dernier adopte l'enfant.

Le problème réside dans le fait que ces informations ne peuvent être fournies car Madame P. n'a jamais travaillé en Belgique et n'a plus aucun lien avec les pères biologiques depuis son installation en Belgique. Monsieur P. se tourne alors vers le médiateur.

S'il est vrai que la réglementation soumet l'octroi d'une allocation d'études dans le chef d'un enfant de l'Union européenne aux conditions mentionnées ci-dessus, plusieurs décisions de la Cour de Justice européenne ont abouti à considérer que les étudiants ressortissants d'un État membre de l'Union européenne qui ont établi un lien réel avec l'État dans lequel ils vivent peuvent également en bénéficier. De plus, interrogée à ce sujet en Commission de l'Enseignement supérieur du Parlement de la Communauté française en date du 12 avril 2005, la ministre de l'époque a confirmé que le droit aux allocations d'études devait être accordé aux étudiants ressortissants de l'Union européenne qui se sont installés légalement et durablement en Belgique, même si ni eux-mêmes ni leurs parents n'y ont jamais exercé d'activité professionnelle.

3 Arrêté royal du 17 mai 1977 étendant le bénéfice de la loi du 19 juillet 1971 relative à l'octroi d'allocations d'études et de prêts d'études, à certaines catégories d'élèves et d'étudiants étrangers qui résident en Belgique et y font des études.

Au vu de ces arguments, l'Administration décide alors de soumettre directement le cas à la ministre, car aucune directive n'a encore été donnée aux services concernés. Celle-ci reconnaît le lien réel établi avec la Belgique et l'implication de Monsieur H. au titre de représentant légal des enfants de son épouse. Des informations complémentaires sont alors demandées, consistant en la production des revenus 2006 de Monsieur H., ainsi que les éventuelles rentes alimentaires versées par les pères biologiques des enfants ou, à défaut, des revenus 2006 des pères, au cas où ceux-ci les reprendraient fiscalement à leur charge.

Voilà qui complique la tâche de Madame P. qui résidait en France en 2006, ne perçoit pas de pensions alimentaires et n'a plus de contact avec les pères, ce qu'elle a d'ailleurs déjà précisé à l'Administration.

Nous apprenons que les allocations sont refusées car les pères biologiques n'ont jamais travaillé en Belgique, pourtant, l'implication de Monsieur H. a bien été reconnue.

Le dossier est alors clôturé en regrettant que l'Administration n'ait pas suivi l'orientation donnée par la ministre en 2005. Mais, suite à ce courrier, l'Administration nous informe que conformément aux souhaits de la ministre précédente, les dossiers de cette famille ont été réexaminés et que les revenus de Madame P. et de Monsieur H. ont été pris en compte. C'est ainsi qu'une allocation de 194,27 € par enfant a été accordée. Ceci marque la nécessité de prendre en considération des nouvelles réalités sociologiques telles que celles des familles recomposées.



Dossier 2009/693

L'ex-mari n'avait pas changé de domicile...

Madame O. a reçu une allocation d'étude forfaitaire et provisoire pour son fils lors de l'année académique 2002-2003, octroyée suite à la séparation de fait des parents de l'enfant en 2001. Mais en 2006, l'Administration lui réclame le remboursement de l'allocation. Madame O. fait dès lors appel devant le Conseil d'Appel du Service des Allocations d'études qui confirmera cette décision.

Madame O., ne voyant plus clair dans sa situation, se tourne vers le Service du Médiateur.

Tout d'abord, la réclamante s'étonne du montant des revenus pris en considération pour l'année 2003, exercice fiscal 2004. Nous lui expliquons que l'Administration prend en compte les revenus les plus favorables pour le demandeur, c'est-à-dire les moins élevés (dans son cas les revenus 2000. Or, elle affirme qu'en 2003 sa situation était bien plus défavorable car elle vivait seule avec deux enfants et bénéficiait du revenu d'intégration sociale, de même que son fils aîné, en tant que cohabitant.

Nous demandons donc à l'Administration de suspendre la procédure de recouvrement, afin de procéder à une nouvelle analyse. En effet, le fait de bénéficier du revenu d'intégration sociale peut, à notre estime, démontrer que la séparation avait bien un caractère durable et que le candidat était bien dans des conditions peu aisées.

A l'analyse du dossier, il s'avère que l'extrait de rôle pour l'année 2003, exercice fiscal 2004, est établi comme une imposition commune des deux époux. En réalité, l'ex-époux de Madame O. est resté domicilié à la même adresse, malgré leur séparation de fait en 2001.

Sur base de cette imposition commune de 2003, le Service des Allocations d'études a révisé les montants de l'allocation forfaitaire et provisoire octroyée à l'époque et a demandé le remboursement.

Malheureusement, Madame O. s'est donc trouvée lésée car son ex-conjoint a quitté le domicile sans procéder aux formalités auprès du registre de la population de sa commune.

2.2. Les allocations pour étudiants étrangers

Déjà évoquée pour partie dans le cas précédent, cette problématique mérite qu'on y revienne.

En Communauté française, le droit aux allocations est certes ouvert aux ressortissants de l'Union européenne s'ils résident en Belgique et si eux-mêmes ou l'un des parents travaillent ou ont travaillé en Belgique. Mais qu'en est-il de ceux qui se sont installés légalement et durablement sur notre territoire, même si ni eux-mêmes ni leurs parents n'y ont jamais exercé d'activité professionnelle ?

La Cour de Justice européenne s'est prononcée en la matière le 15 mars 2005 dans le cadre de l'arrêt BIDAR⁴ du nom d'un étudiant français qui, suivant les cours en Angleterre, et

4 Arrêt de la Cour de Justice européenne dans l'affaire c-209/03

après s'y être intégré de manière tout à fait conforme, s'est vu refuser le prêt d'études accordé à d'autres étudiants se trouvant dans des conditions semblables. Cet arrêt dispose que tout étudiant doit pouvoir bénéficier des aides octroyées aux ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne sur son territoire, pour autant qu'il fasse preuve de son intégration, condition indispensable pour que l'aide ne devienne pas une charge déraisonnable qui pourrait avoir des conséquences sur le niveau global de l'aide pouvant être octroyée par l'Etat considéré.

Cette jurisprudence a fait évoluer le droit communautaire puisque que la Cour a constaté qu'une aide accordée aux étudiants séjournant légalement dans un Etat membre, que se soit sous la forme d'un prêt subventionné ou d'une bourse, et visant à couvrir ses frais d'entretien, entre désormais dans le champ d'application du traité sur l'Union européenne qui a introduit la citoyenneté de l'Union et a ajouté un chapitre consacré notamment à l'éducation et à la formation professionnelle.

La précédente ministre a été interrogée à ce propos et a confirmé à l'époque devant le Parlement de la Communauté française, que le droit aux allocations d'études devait être accordé aux étudiants ressortissants de l'Union européenne qui se sont installés légalement et durablement en Belgique, même si, ni eux-mêmes ni leurs parents, n'y ont jamais exercé d'activité professionnelle. Cette position allait dans le sens de la jurisprudence de la Cour de justice européenne mais n'a été suivie d'aucun effet. Aussi, nous avons interrogé le nouveau ministre compétent en matière d'allocations d'études et nous avons appris que cette possibilité a été soumise au Conseil supérieur des Allocations d'études et prêts d'études afin d'évaluer le coût de cette mesure pour la Communauté.

2.3. Les allocations d'études et le revenu cadastral

En ce qui concerne la définition de la « condition peu aisée » des étudiants qui peuvent bénéficier d'allocations d'études, l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 mai 1999 (Moniteur belge du 19 août 1999) a introduit une modification au plafond de revenus imposables, en y intégrant le revenu cadastral des immeubles, autres que ceux occupés à titre d'habitation personnelle ou à des fins professionnelles personnelles.

Cette disposition a été modifiée par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 4 février 2004 (Moniteur belge du 25 mars 2004) : cet arrêté limite drastiquement le plafond et exclut même totalement certains revenus cadastraux autres que ceux de l'immeuble de l'habitation personnelle ou occupé à des fins professionnelles personnelles repris sur le code 1109.

Cette mesure était d'application à partir de l'année scolaire ou académique 2004-2005. Quelques mois plus tard, cet arrêté a de nouveau été modifié, sur base du constat que la nouvelle mesure était plus drastique que celle prescrite par l'Administration des Contributions. En effet, une personne louant sa propre maison à un tiers et louant elle-même une autre maison pour y habiter se voyait exclue du bénéfice de l'allocation d'études, alors qu'aucun bénéfice financier n'était tiré de la location.

Ce motif d'exclusion intervient donc en amont de toute autre considération et semble générer des effets pervers. C'est ainsi que plusieurs demandeurs d'allocation, dont les revenus sont pourtant faibles, ont fait les frais de cette mesure.

C'est pourquoi, dès notre rapport 2005, nous avons émis la recommandation de supprimer le caractère exclusif de certains types de revenus cadastraux et de considérer ceux-ci dans leur globalité, quelle qu'en soit la nature, tout en procédant à des évaluations des effets pervers éventuellement constatés suite à l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études (Recommandation 2005/7).

Depuis lors, la jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études déclare fondés les recours introduits suite à un refus d'octroi sur base du caractère exclusif du code 1109, estimant que cette disposition est « *manifestement discriminatoire, sans raison valable et sans proportion avec le but de la réglementation qui a pour objectif d'accorder une aide à des personnes peu aisées, afin de leur permettre d'accomplir des études* ». Même plus, les arrêts rendus par le Conseil d'Appel ne prennent plus en compte l'incidence du revenu cadastral lors du calcul des allocations d'études.

Le Service des Allocations et Prêts d'études était dès lors tenu d'appliquer les arrêts notifiés par le Conseil d'Appel des Allocations d'études, vu son caractère juridictionnel. Position qui a été confortée par l'application de l'injonction de la

ministre compétente, pour l'année académique 2006-2007, réitérée pour les années 2007-2008 et 2008-2009, de ne plus prendre en compte l'incidence du revenu cadastral lors du calcul d'une allocation d'études, dans l'attente d'une modification des dispositions réglementaires.

Cependant, aucune information n'a été répercutée auprès des demandeurs d'allocations d'études, de sorte que certains d'entre eux n'ont plus introduit de demande, alors qu'ils auraient pu en être bénéficiaires. L'instabilité juridique dans laquelle se trouvent les demandeurs, a été pointée à plus d'une reprise et la recommandation réitérée afin que des modifications réglementaires soient apportées.

Nous avons reçu un certain nombre d'appels de personnes ayant introduit un dossier pour la nouvelle année scolaire ou académique et qui se voient signifier le « gel de leur dossier » en attendant la décision du nouveau ministre quant à la prise en compte ou non du revenu cadastral pour le calcul de l'allocation d'études. Le Ministre nous a fait part d'un projet d'arrêté en cours d'élaboration et n'envisage pas une nouvelle injonction, mais plutôt la rétroactivité qui permettrait à l'administration de pouvoir instruire les dossiers jusqu'à présent gelés.

La campagne pour les demandes d'allocation d'études pour l'année 2009-2010 a été lancée sans aucune information concernant un changement quant à la prise en compte du revenu cadastral lors du calcul des allocations d'études. Alors que les services administratifs traitent déjà les demandes, il est urgent que la position puisse être arrêtée afin de permettre aux demandeurs de connaître l'état de leur dossier et la possibilité ou non de se voir accorder une allocation d'études.

2.4. Des revenus artificiellement gonflés

Nous souhaitons également revenir sur cette problématique déjà évoquée dans notre rapport 2008, même si la solution doit intervenir avec le niveau fédéral (Ministère des Finances).



Dossier 2009/576

Une double pénalisation ?

Madame P. bénéficie depuis des années d'allocations d'études pour ses trois enfants qu'elle élève seule. Mais pour l'année scolaire 2008-2009, elle s'est vu refuser lesdites allocations.

L'Administration a en effet considéré que Madame P. dépassait le plafond autorisé (de 177,03 €), sur base de ses revenus imposables de 2006. Et pourtant, ses revenus en 2006 n'ont aucunement augmenté par rapport à l'année antérieure ! Que s'est-il passé ?

En réalité, Madame P. a été licenciée en 2006 moyennant une indemnité de préavis équivalente à 9 mois de rémunération. Le préavis non presté courait jusqu'en janvier 2007, durée pendant laquelle Madame P. n'a pas retrouvé d'emploi. Cette indemnité de 9 mois lui a été versée intégralement en 2006 et a été inscrite en tant qu'indemnité de dédit sur son avertissement-extrait de rôle 2006. Or, cette indemnité aurait dû être portée pour 1/9e sur ses revenus 2007 vu la durée du préavis.

Madame P. se voit ainsi soumise à une double pénalité : le licenciement et l'écriture fiscale qui engendrent un gonflement artificiel des revenus 2006 et donc le refus des allocations d'études pourtant nécessaires.

Ainsi, nous demandons à l'Administration, dans un souci d'équité, d'analyser la situation de Madame P. de façon rétrospective sur les années 2006 et 2007, afin de ne pas la pénaliser d'un revenu perçu involontairement.

Malheureusement, celle-ci ne pourra répondre favorablement, invoquant les modalités du système des allocations d'études qui repose essentiellement sur le critère des revenus imposables globalement et distinctement. L'Administration reconnaît que les arriérés perçus lors d'un licenciement gonflent effectivement artificiellement le revenu imposable, mais elle invoque également qu'aucune disposition dans la réglementation n'autorise que l'on déroge à la prise en compte dans leur intégralité de ce type de revenus concernant l'année de référence.

L'ensemble de ces exemples pose le problème de la réalité de fait des revenus pris en considération pour le calcul du plafond admissible pour l'octroi d'une allocation d'études. Or, la réglementation actuelle nous semble aujourd'hui dépassée, à défaut pour le Gouvernement de définir de nouveaux « cas exceptionnels ». C'est pourquoi, le Service du Médiateur invite les autorités à réfléchir à la nécessaire actualisation des textes en fonction des nouvelles réalités sociologiques et familiales et des différentes sources de revenus.



Les relations scolaires

Pour rappel, le Service du Médiateur est compétent uniquement vis-à-vis des établissements du réseau de la Communauté française. De plus, le service ne pourra agir que si l'objet de la plainte est le dysfonctionnement (prétendu ou réel) de l'établissement, et non un problème relationnel ou pédagogique, encore que les frontières soient parfois floues, on le verra plus loin, donc seules les difficultés administratives pourront être traitées. Ce cadre restrictif nous conduit à devoir refuser un grand nombre de réclamations, soit en fonction de l'identité de l'école, soit en raison de la nature du problème. Mais, bien entendu, nous fournissons au réclamant toutes les informations nécessaires afin de le réorienter au mieux.

En pratique, le Service du Médiateur de la Communauté française traite donc le plus souvent avec les directions d'établissements, voire avec les commissaires ou délégués du Gouvernement, des contestations portant sur :

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

Dossiers portant sur les « relations scolaires »

428 dossiers (276 obligatoire – 152 non oblig. /
99 pour les établissements scolaires CF –
152 pour les hors CF ou indéterminés – 177 pour
d'autres services (services du Ministère, cabinets).



Nombre total de dossiers : 428

Demandes d'information	105
Réclamations en cours	15
Réclamations refusées	158
Réclamations acceptées	150
non fondées	25
pas de suite réclamant	18
fondées	107
Correction totale	30
Correction partielle	44
Correction impossible/refusée	17
Résolution spontanée	16

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

Pédagogie-orientation-programmes : 33 dossiers
Inscriptions : 185
Exclusions-absences : 20
Conflits relationnels : 46
Inspection-contrôle : 3
Dispenses-déroations : 6
Diplômes-certification-jurys-examens-passage de classe-duplicatas : 85
Autres : 50

3.1. Les inscriptions et les refus d'inscription dans l'enseignement non obligatoire

NB : En ce qui concerne les inscriptions dans l'enseignement secondaire, nous avons évoqué le « décret mixité » dans le chapitre consacré aux principes de bonne gouvernance.

Pendant l'exercice écoulé, un certain nombre de demandes d'intervention ou de simples appels adressés au Service du Médiateur avaient pour objet le refus d'inscription opposé de manière tout à fait informelle par une haute école. Sans doute le phénomène n'est-il pas nouveau (voyez notamment notre rapport annuel 2008, p. 56), mais, s'il ne s'est amplifié, il n'a certainement pas décliné.

Dans la plupart de ces cas (tous ceux qui concernent un établissement qui n'est pas organisé par la Communauté française), nous ne pouvons que rappeler à l'étudiant les règles prévues par le décret sur l'organisation de l'enseignement supérieur en hautes écoles, afin qu'il formalise le cas échéant sa demande d'inscription (dépôt d'une demande écrite) et soit dès lors en situation de recevoir la notification écrite, recommandée et précisément motivée du refus d'inscription.

Comme on le sait, c'est parfois le « manque de place » dans l'établissement qui est officieusement invoqué. On sait également que ce n'est pas un motif légal de refus. On sait aussi, enfin, qu'en concertation avec le ministre fonctionnellement responsable, les hautes écoles ont tenté de faire face à cette situation, par des mesures qu'il n'est pas toujours facile d'évaluer (constitution de listes d'attente...).

Quoi qu'il en soit, la situation devrait être clarifiée par le Législateur pour la prochaine rentrée académique, afin de ne pas laisser place à de telles situations d'insécurité juridique qui sont aussi des situations d'insécurité de vie (« trouverai-je encore un établissement pour cette année ? »).

D'autre part, la réglementation en Communauté française aussi bien au niveau de l'enseignement universitaire⁵ que non universitaire⁶ fixe comme date effective d'inscription, celle du 1^{er} décembre, sauf dérogation pour motifs exceptionnels.

Toutefois dans la pratique, on remarque que de nombreux établissements anticipent cette date du 1^{er} décembre sans doute afin d'atteindre au plus vite leur cadre effectif. En effet, nous avons pu remarquer cette façon de procéder au cours des années écoulées. Ce phénomène s'est par ailleurs accentué cette année dans le cadre des filières d'enseignement supérieur soumises à un tirage au sort. Les étudiants arrivés en ordre utile ont dû compléter leur dossier d'inscription à des dates précises fixées par leur établissement sous peine de voir leur inscription refusée et ainsi leur place prise par un autre étudiant non tiré au sort et premiers sur la liste d'attente. De ce fait, notre service a été interpellé à de nombreuses reprises et a travaillé de concert avec les commissaires du Gouvernement auprès des hautes écoles et des universités.

3.1.1. La finançabilité des étudiants

Le décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur s'est appliqué pour la quatrième fois lors de la rentrée académique 2009-2010. L'application de ce texte reste difficile à combiner avec les questions d'accessibilité au financement liées au parcours antérieur de l'étudiant dans l'enseignement supérieur à l'étranger.



Dossier 2009/2006

**Psychomotricité/
sage-femme... : quand
la non-finançabilité
n'est pas réellement
fondée**

Afin d'intégrer une première année bachelier sage-femme en haute école, Mademoiselle S. s'inscrit au tirage au sort dont le résultat lui est favorable. Toutefois, l'étudiante se voit refuser son inscription

au motif qu'elle est non finançable car elle a été inscrite deux fois dans l'enseignement supérieur.

En effet, l'article 8 § 1^{er} du décret du 9 septembre 1996, relatif au financement des hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française, précise que ne sont pas pris en compte pour le financement :

⁵ Art.45 § 1^{er} du Décret du 31 mars 2004 (Bologne) définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration à l'espace européen de l'enseignement supérieur et refinançant les universités.

⁶ Art.26 § 1^{er} du Décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles.

3° les étudiants qui, après avoir été régulièrement inscrits deux fois, dans une même année d'études d'une même section, ou toute autre subdivision d'études **dans la même discipline**, dans un système d'enseignement supérieur, en Belgique ou à l'étranger, à l'exception de l'enseignement universitaire, sans l'avoir réussie, s'y inscrivent dans les cinq ans qui suivent leur dernier échec ; [...]

Au regard du parcours de l'intéressée, nous avons constaté que l'étudiante n'est pas dans la situation visée à l'article précité puisqu'elle n'a jamais été inscrite précédemment dans la discipline pour laquelle elle a demandé son inscription. Pourtant, les antécédents scolaires de Mademoiselle S. sont une année de médecine et une préparation de psychomotricien. Bien que la Commission de recours auprès de la haute école ait confirmé le refus, le Service du médiateur s'interroge sur le fondement légal et réglementaire de celui-ci. En effet, aucun lien d'évidence n'existe entre la préparation au cours de psychomotricien effectuée et les études de sage-femme qu'elle souhaite poursuivre.

Après avoir interpellé la haute école concernée, le commissaire du Gouvernement en charge de cet établissement ainsi que la ministre de l'enseignement supérieur, ce dossier n'a pas pu trouver d'issue favorable. L'argument invoqué par la haute école exigeant la production de pièces montrant l'absence de lien effectif entre les deux types d'études a été suivi par le cabinet maintenant ainsi le refus d'inscription.

Cet exemple démontre bien la faiblesse du système engendrant des décisions différentes en fonction de l'analyse des dossiers par les hautes écoles et les Commissions de recours.



Dossier 2009/257

Une année préparatoire à la kiné, vraiment ?

Le parcours de Monsieur G. peut être ainsi résumé :

- 2005-2006 : obtention du baccalauréat S sanctionnant la fin des études secondaires en France ;

- 2006-2007 : PCEM1⁷ en France : échec ;
- 2007-2008 : installation en Belgique. Travail à temps partiel.

Pour l'année 2008-2009, Monsieur G. souhaite s'inscrire aux études de kinésithérapie dans une haute école en Communauté française. Son inscription est cependant refusée, car il est considéré comme non finançable. Ceci au motif que d'une part, il a échoué en PCEM1, année considérée comme préparatoire à une épreuve permettant d'accéder aux études de kiné, et que, d'autre part, il ne justifie pas suffisamment de son occupation l'année suivante. A défaut de présenter des éléments contraires suffisamment probants, Monsieur G. est par conséquent « présumé » en quelque sorte avoir échoué deux fois consécutivement en kiné, et est refusé au financement en application de la règle visant les « bisseurs-trisseurs ».⁸

Monsieur G. conteste ce refus, mais sans succès. Pour cette même année académique 2008-2009, il peut toutefois s'inscrire en première année de baccalauréat en sciences biomédicales près d'une université en Communauté française.

Il faut dire qu'à l'issue de la première année, ces études ouvrent une passerelle vers la 2^e année de baccalauréat en kinésithérapie en haute école...

Monsieur G. se demande cependant s'il pourra vraiment bénéficier de la passerelle, puisqu'il a déjà été refusé en kiné. Et s'il devait échouer sa 1^{ère} année en sciences biomédicales, pourra-t-il encore contester le refus d'inscription qui lui avait été opposé pour rejoindre la 1^{ère} année de kinésithérapie ?

Le Service du Médiateur, déjà saisi par Monsieur G., examine plus attentivement les conditions dans lesquelles il était inscrit en PCEM1, car M. G. produit simultanément une attestation de non inscription à l'Institut de formation en masso-kinésithérapie (IFMK) partenaire de la faculté de médecine où il était inscrit.

Or, au sein de l'université française qu'a fréquentée Monsieur G., il s'avère que pour pouvoir accéder à la première année de kinésithérapie, une double inscription est requise, c'est-à-dire

7 La première année du premier cycle des études de médecine en France (en abrégé PCEM 1) se termine par un concours permettant l'accès à la suite des études (médecine, odontologie, sage-femme, ainsi que, **dans certains cas**, kinésithérapie et ergothérapie).

8 Décret du 09/09/1996 relatif au financement des hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française, art. 8 §1^{er} « [...] ne sont pas pris en compte pour le financement : [...] 3° - les étudiants qui, après avoir été régulièrement inscrits deux fois, dans une même année d'études d'une même section, ou toute autre subdivision d'études dans la même discipline, dans un système d'enseignement supérieur, en Belgique ou à l'étranger, à l'exception de l'enseignement universitaire, sans l'avoir réussie, s'y inscrivent dans les cinq ans qui suivent leur dernier échec; [...] Pour l'application de l'alinéa 1^{er}, [3°], l'on entend également par étudiant régulièrement inscrit, l'étudiant qui a échoué à un concours ou à toute épreuve permettant d'entreprendre ou de poursuivre des études supérieures en Belgique ou à l'étranger à l'issue d'une année d'études supérieures préparatoire ou générale menant à ce concours ou à cette épreuve, l'abandon ou la non-présentation à ce concours ou à cette épreuve étant considéré comme un échec. »

tant à faculté de médecine (PCEM1) qu'à l'IFMK partenaire, où il faut suivre quatre cours complémentaires.

Ces éléments convainquent les commissaires du gouvernement que Monsieur G. avait été refusé à tort, car dans son cas, l'année PCEM1 ne pouvait être assimilée à une année préparatoire au concours menant à la kinésithérapie. Autrement dit, en choisissant d'entamer des études de kiné en Belgique, Monsieur G. a réellement changé d'orientation d'études.

En 2009-2010, Monsieur G. a donc pu s'inscrire en kinésithérapie en haute école (malheureusement sans pouvoir bénéficier de la passerelle, n'ayant pas réussi entre-temps sa première année de baccalauréat en sciences biomédicales).

3.1.2. Le décret « non-résidents »

Une nouvelle difficulté est apparue au cours de cet exercice liée à l'application du décret en raison de la discordance de dates existant entre d'une part, le décret et d'autre part, l'arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence de diplômes et certificats d'études étrangers.



Dossier 2009/543

Quand décret et arrêté royal divergent...

Mademoiselle M. participe au tirage au sort afin d'entamer des études supérieures en Communauté française. Le tirage au sort lui étant favorable, l'intéressée se rend auprès de sa haute école afin de finaliser son inscription. Deux jours plus tard, Mademoiselle M. se voit notifier son refus d'inscription suite à une décision du Collège des Commissaires au Gouvernement au motif suivant : l'intéressée a introduit sa demande d'équivalence en-dehors du délai réglementaire.

Ayant introduit sa demande d'équivalence le 15 juillet date limite prévue à cet effet dans l'arrêté royal relatif aux demandes d'équivalence, elle s'étonne de ce refus et introduit un recours auprès de la Commission de recours de la haute école concernée et voit le refus confirmé. Entre-temps, Mademoiselle M. obtient sa dépêche d'équivalence. Ne sachant pas vers qui se tourner, Mademoiselle M. saisit le médiateur.

En matière d'équivalence, les différents textes règlementaires

qui sont d'application sont la loi du 19 juillet 1971, l'arrêté royal du 20 juillet 1971 et l'arrêté du Gouvernement du 17 mai 1999 de la Communauté française.

L'arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers stipule en son article 5 que : « 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 être introduite **entre le 15 novembre et le 15 juillet** de l'année académique qui précède celle de l'inscription. ».

Cette information se trouve également sur différents supports, tel que la circulaire n°2349 du 16 juin 2008 laquelle prévoit « que la période de dépôt des demandes d'équivalences en vue d'obtenir une inscription dans l'enseignement supérieur est comprise **entre le 15 novembre et le 15 juillet** de l'année académique qui précède celle de l'inscription ».

Reprenant les termes de l'article 9 alinéa 2 du décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus du 1^{er} cycle de l'enseignement supérieur, tel que modifié par le décret du 25 mai 2007, il est indiqué que pour remplir les conditions d'admission, l'élève doit apporter la preuve qu'il a introduit **avant le 15 juillet** précédant l'année académique une demande d'équivalence de titre de fin d'études secondaires, ainsi que la preuve qu'il a liquidé les frais couvrant l'examen de cette demande.

Dans la mesure où ce qui est essentiel dans l'admission de tout élève ayant fait au préalable des études à l'étranger, est d'avoir introduit une demande d'équivalence dans les délais requis et d'avoir obtenu sa dépêche d'équivalence, le délai qui devrait être pris en compte est celui de l'Arrêté royal précité prévoyant un dépôt compris entre le 15 novembre et le 15 juillet de l'année académique qui précède celle de l'inscription. Telle est la raison pour laquelle, le médiateur a interpellé la ministre en charge de l'enseignement supérieur à l'époque et a recommandé une harmonisation des dispositions légales et réglementaires appliquées en l'espèce en prenant comme date butoir de dépôt de dossier d'équivalence celle du 15 juillet. Cette recommandation n'a toutefois pas été suivie. Qui plus est, la circulaire de recommandation relative aux inscriptions visées par le décret non-résidents indique désormais que les dossiers introduits le 15 juillet ou après le 15 juillet ne seront pas pris en considération pour l'application du décret.

Ces différentes pratiques administratives compliquent non seulement le bon fonctionnement de l'Administration mais pénalisent en plus l'étudiant qui, confronté à deux dates différentes, ne sait plus à laquelle se fier.

Recommandation 2009/2 : L'harmonisation des dates-limites pour les équivalences et le tirage au sort.

Le Service du Médiateur recommande d'harmoniser les dispositions légales et réglementaires appliquées en l'espèce et prévoir comme date limite de dépôt d'une demande d'équivalence celle du 14 ou du 15 juillet afin d'éviter des décisions parfois ambiguës et contradictoires pouvant occasionner des pratiques administratives différentes.

3.1.3. L'inscription au DAES

Face à une équivalence restrictive, à savoir une équivalence ne permettant pas d'entamer tout type d'études en Communauté française, une possibilité de lever la restriction est offerte à l'usager consistant à passer les épreuves du DAES (diplôme d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur).

Il existe deux possibilités de s'inscrire aux épreuves du DAES, du 22 au 31 août pour les étudiants ayant obtenu leur équivalence avant le 1^{er} septembre et du 15 au 21 octobre pour les étudiants ayant obtenu celle-ci après le 1^{er} septembre. Qu'en est-il des personnes qui reçoivent leur décision après le 21 octobre, date limite d'inscription ? Cette problématique a déjà été évoquée l'an dernier dans le chapitre consacré aux équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire. Ceci a fait l'objet d'une recommandation visant à postposer les délais d'inscription au DAES⁹.

Outre les notifications tardives d'avis et de décisions du Service des Equivalences, les étudiants ayant obtenu leur dépêche d'équivalence l'année précédente, voire bien avant,

ne peuvent s'inscrire que durant la première période mentionnée ci-dessus.

Si l'on comprend bien que deux sessions soient organisées afin que les épreuves se déroulent dans les meilleures conditions possibles, il est difficilement compréhensible que des étudiants ne puissent s'inscrire à la deuxième session perdant ainsi une année supplémentaire avec, qui plus est, des risques de non-finançabilité ultérieurs. En effet, il existe des circonstances qui font qu'un étudiant est dans l'impossibilité de s'inscrire durant la session qui lui est accessible que ce soit pour des raisons de délais d'obtention de visa, de maladie, d'examens scolaires...

Dans ce dernier cas, la personne qui a obtenu une équivalence restrictive l'année dernière et qui a dû s'inscrire dans une filière qui lui était accessible, devrait selon l'Administration anticiper son échec en deuxième session d'examen et ainsi s'inscrire à la première session du DAES. Il semble paradoxal de demander à un étudiant d'anticiper son échec et de s'inscrire au DAES d'autant plus que les inscriptions à cette première session sont bien souvent concomitantes aux examens de deuxième session organisés dans les hautes écoles et universités.

La philosophie de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 23 juin 2004 relatif à l'organisation des examens du jury de la Communauté française de l'enseignement secondaire est de lever les restrictions qui pèsent dans la dépêche d'équivalence et de passer cette épreuve une seule fois par an.

Toutefois, le fait de permettre une inscription en première ou en seconde session ne porte pas atteinte au bon déroulement des épreuves et ne va pas à l'encontre de la philosophie de cet arrêté.

Recommandation 2009/3 : L'inscription au DAES.

Le Service du Médiateur recommande de permettre l'inscription au DAES une seule fois par an comme aujourd'hui, mais quelle que soit la session d'inscription.

9 Recommandation 2008/2 – rapport annuel de 2008 p. 44

3.2. Les exclusions



Dossier 2009/457

Mon enfant risque d'être exclu de son école... Mais pourquoi, au juste ?

Par mandataire interposé, Mme W. expose au Service du Médiateur la difficulté qui se présente dans la scolarité de son fils, A. : un courrier recommandé lui a été adressé par le directeur de l'école, la

convoquant très prochainement à une entrevue, avant que ne soit éventuellement décidée l'exclusion définitive de l'élève. Entre temps, A. a été provisoirement écarté de l'école.

Ce courrier, sans doute rédigé à partir d'une lettre-type, est ainsi libellé :

« Concerne : Elève A. - Ouverture d'une procédure d'exclusion définitive.

Madame, Monsieur, Chers parents,

le comportement observé chez A. nous pousse à nous interroger sur le maintien de son inscription au sein de notre école.

Par mon intermédiaire, le pouvoir organisateur vous convoque dans mon bureau [lieu, date et heure du rendez-vous].

Lors d'un entretien, avec P.V. d'audition, je vous communiquerai les reproches et griefs retenus à l'encontre d'A. et j'enregistrerai les remarques et commentaires que vous souhaiteriez faire à ce propos. Vous pouvez, bien sûr, vous faire accompagner d'une personne de votre choix et il est plus que souhaitable que votre enfant soit présent à ce rendez-vous.

Nous y envisagerons ensemble les suites à mettre en œuvre pour assurer, chez nous ou ailleurs, la poursuite d'un projet d'étude ou de formation pour A., tenant compte, entre autres éléments, de la décision qui sera prise par le pouvoir organisateur à la suite de notre entretien.

J'attire votre attention sur le fait que l'absence au rendez-vous fixé n'empêchera pas la poursuite automatique de la procédure disciplinaire en cours. Je vous invite à relire, à ce propos, la brochure « Vivre ensemble » distribuée en début d'année.

Dans l'attente de vous rencontrer, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, Chers Parents, l'expression de mes salutations distinguées.

M. G.,

Directeur (signature)

P.S. : Etant donné la gravité des faits reprochés à A., ce dernier sera écarté des cours jusqu'à l'entrevue faisant l'objet de cette communication. Veuillez donc prendre vos dispositions pour que A. ne se présente ni à l'école, ni dans l'environnement proche de l'école, d'ici le rendez-vous fixé par ce courrier. »

En fait de processus de médiation, le Service du Médiateur ne peut pas intervenir en l'espèce : non seulement la procédure disciplinaire est seulement engagée et suit son cours, mais surtout, l'école concernée n'est pas assimilable à un service administratif de la Communauté française : c'est un établissement libre subventionné.

Dans un tel cas, le Service du Médiateur peut néanmoins aider le parent en désarroi par une information objective (en référence notamment aux normes en vigueur et aux informations diffusées sur le site internet de l'AGERS), voire par des conseils sur la manière d'aborder la procédure disciplinaire enclenchée contre l'élève, ou encore par une orientation vers des personnes ou services ressources susceptibles de l'aider plus directement.

Dans le cas présenté, une remarque s'impose cependant. Elle pourrait prendre la forme d'une question qui est sans réponse immédiate : mais qu'a bien pu faire A. pour risquer d'être exclu définitivement, et pour être d'ores et déjà provisoirement tenu à l'écart de l'école ?

Mme W. affirme ne pas le savoir. Cela pourrait sembler surprenant, mais le courrier du directeur lui-même paraît confirmer cette ignorance puisqu'il annonce que « *les griefs et reproches retenus à l'encontre de A.* » seront communiqués à sa maman à l'occasion de l'entretien fixé.

Qu'en est-il donc du « comportement observé » et de « la gravité des faits reprochés », seules références à ce qui motive pourtant l'enclenchement même de la procédure (et à l'exclusion provisoire déjà effective) ? Pour Mme W., il faudra attendre l'entretien pour le savoir...

Une telle situation est-elle conforme à la procédure fixée par la loi ?

Oui... et non.

Le « décret missions » prévoit que (les lettres grasses sont nos soulignements) : « *préalablement à toute exclusion définitive, l'élève, s'il est majeur, l'élève et ses parents ou la personne investie*

de l'autorité parentale, dans les autres cas sont invités, par lettre recommandée avec accusé de réception, par le chef d'établissement **qui leur expose les faits et les entend.** »¹⁰ A s'en tenir à la lettre du texte, il pourrait être compris de cette disposition que la détermination des faits reprochés n'a lieu qu'à l'occasion de l'audition prévue.

Pourtant, comment concilier une telle interprétation avec le sens à donner aux modalités par ailleurs prescrites ? En particulier, avec le délai minimum qui doit s'écouler entre la convocation à l'entretien et la tenue de celui-ci, prévu par la phrase immédiatement suivante du décret : « *Cette audition a lieu au plus tôt le quatrième jour ouvrable qui suit la notification* ».

Même si les travaux préparatoires du « décret missions » ne disent rien à cet égard, il semble évident que ce délai est laissé à profit aux futurs « auditionnés » pour préparer l'entretien. Or justement, comment pourraient-ils s'y préparer s'ils ne sont pas informés des faits sur lesquels cet entretien portera ?

Le site internet de l'AGERS¹¹, enseignement.be, va d'ailleurs dans ce sens, puisqu'il précise ce qui suit : « *préalablement à toute exclusion définitive, l'élève ... par le chef d'établissement qui leur expose les faits et les entend. La convocation indique explicitement qu'une procédure pouvant conduire à l'exclusion définitive est engagée ainsi que les faits pris en considération.* »

Cette précision va sans doute au-delà du texte du « décret missions », mais, nous le pensons, elle va bien dans le sens des modalités de procédure adoptées dans celui-ci : la détermination des faits qui pourraient donner lieu à la sanction doit être contenue dans la convocation à l'entretien.

Elle ne peut attendre celui-ci. C'est une question de bon sens et de conformité aux principes généraux d'usage dans toute procédure disciplinaire.

Pour éviter toute discussion et toute difficulté semblable à celle rencontrée par Mme W., il nous paraîtrait sage d'expliquer l'implicite. C'est la recommandation que nous formulons.

Recommandation 2009/4 : La détermination des faits pouvant donner lieu à l'exclusion.

Le Service du Médiateur recommande que la convocation à l'entretien préalable à toute exclusion contienne la détermination des faits qui motivent la procédure. A cette fin, les articles 81 (écoles organisées par la Communauté française) et 89 (écoles de l'enseignement subventionné) du « décret missions » devraient le prévoir explicitement, à l'instar de l'information, sans doute « officielle » mais dépourvue de valeur normative, diffusée sur le site de l'AGERS.

3.3. Les recours



Dossier 2010/130

Mineur ou majeur depuis quelques jours, quelle importance, au fond, par rapport à la décision du conseil de classe ?

Mme R. estime être confrontée à une injustice : le recours « externe » qu'elle a introduit au nom de son fils contre l'attestation d'orientation C (échec) prononcée par le conseil de classe est déclaré irrecevable. Motif : son fils est majeur. Il aurait dû intro-

duire ce recours lui-même.

Le Service du Médiateur doit rappeler à la réclamante les termes de la Loi (en l'occurrence, le « décret missions » et les dispositions réglant le fonctionnement du Conseil de recours). Ils sont sans équivoque : le recours est introduit par l'élève majeur, ou les parents ou la personne investie de l'autorité parentale de l'élève mineur, et cette circonstance est une condition de recevabilité.

La déception de Mme R. est cependant compréhensible car son fils n'a atteint l'âge de la majorité que... neuf jours à peine avant l'introduction du recours. Par ailleurs, elle affirme que les conditions d'introduction du recours externe ne lui ont pas été rappelées lorsqu'elle avait personnellement introduit la procédure de conciliation interne à l'établissement.

¹⁰ Décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les mesures propres à les atteindre, (dit « décret missions »), art. 81 § 2 et art. 89 § 2.

¹¹ Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique, au sein du Ministère de la Communauté française.

Cette dernière affirmation n'a pu être vérifiée par le Service du Médiateur : l'établissement n'appartient pas au réseau de la Communauté française, mais est une école officielle subventionnée. En revanche, le recours externe a été introduit au moyen du formulaire établi par le Ministère de la Communauté française, annexé à la circulaire du 13 mai 2002.

Au bas de ce formulaire figure la mention : « signature de l'élève majeur ou des parents ». Si cette mention peut être considérée comme un rappel des règles, elle pourrait tout aussi bien indiquer une alternative (soit la signature de l'élève majeur, soit la signature des parents, les deux étant équipollents). La formule demeure donc ambiguë.

La mention figurant sur le site internet www.enseignement.be est sans doute plus explicite¹², mais s'il est assurément judicieux de renvoyer les élèves et/ou leurs parents vers ce site pour toute information sur les recours, il ne peut être exigé qu'ils le fassent systématiquement : encore faut-il qu'ils soient au courant - avant d'intenter le recours - de l'existence du site et... qu'ils y aient accès !

Il serait donc utile d'insister sur cette importante condition de recevabilité, dont il n'est d'ailleurs pas question de contester ici la pertinence, car il nous semble en effet impérieux de responsabiliser l'élève devenu majeur.

Le moyen le plus simple et le plus efficace de procéder à cette insistance nous paraît être celui d'une adaptation du formulaire qui pourrait préciser : « signature de l'élève (**obligatoire pour l'élève majeur**) ou des parents (**obligatoire pour l'élève mineur**). »

La même insistance pourrait être faite à propos des autres conditions de recevabilité (délai d'introduction du recours,...).

Enfin, tant qu'à faire, le formulaire, ou tout autre support obligatoirement remis à l'élève ou à ses parents dans le cadre du processus de conciliation interne à l'établissement, pourrait mentionner l'adresse du site internet susvisé.

3.4. L'accès aux documents administratifs



Dossier 2009/580

S'il vous plaît, je souhaiterais obtenir une copie de l'examen scolaire de ma fille.

Le sujet de l'obtention d'une copie d'examen corrigé a déjà été abordé dans notre précédent rapport d'activité.¹³

Il s'agissait d'illustrer l'incertitude qui entourait la possibilité d'obtenir une telle copie (voire celle

d'un procès-verbal de délibération, uniquement dans ses mentions propres à l'élève ou l'étudiant demandeur), alors que seule la consultation du document était expressément mentionnée dans le décret dit « décret missions », les textes relatifs à l'enseignement supérieur étant quant à eux muets sur la question.

Depuis lors, la Direction générale de l'Enseignement obligatoire a évoqué le sujet dans une circulaire n° 2779 du 25 juin 2009 relative aux recours contre les décisions des Conseils de classe dans l'enseignement secondaire de plein exercice.

Cette circulaire énonce, avec une certaine prudence : « le décret [missions] prévoit en son article 96 que, lors de ces rencontres, l'élève ou les parents **doivent pouvoir consulter** les épreuves qui ont fondé la décision du Conseil de classe.

Dans le cadre de cette consultation, d'après l'avis de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA), l'élève ou les parents sont en droit d'obtenir copie de ces pièces à leurs frais (comme le prévoient les articles 3 et 4 du décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'administration et l'article 32 de la Constitution). Pour rappel, ils ne peuvent en aucun cas avoir accès aux documents relatifs à un autre élève.... »

Cette évocation constitue certainement un progrès : la CADA se trouvera sans doute soulagée d'un certain nombre de demandes d'avis sur cette question et les demandes de copie d'épreuve n'en seront que plus aisément rencontrées. Ainsi que le Service du Médiateur a pu s'en rendre compte à partir d'une réclamation, il subsiste toutefois une source de malentendu : en dépit des précisions apportées par la circulaire, il est notamment arrivé qu'une direction d'établissement refuse d'accéder à la demande d'une copie d'examen au motif que cette demande n'était pas faite dans le cadre d'un

¹² « Seul l'élève, s'il est majeur, ou ses parents s'il est mineur, peuvent introduire un recours. »

¹³ Service du Médiateur de la Communauté française, rapport annuel 2008, p.64

recours contre la décision du conseil de classe : l'objectif des parents d'élève demandeurs était en l'occurrence d'évaluer la pertinence du choix d'options pour le dernier cycle du secondaire dans lequel l'élève allait rentrer.

Pour éviter ce type de difficulté, il y aurait sans doute lieu de clarifier davantage encore l'information des établissements et des élèves et de leurs parents à ce sujet. Faut-il pour autant modifier le « décret missions » ? Ce serait évidemment une garantie tant sur le plan de la portée de la règle que du point de vue de l'égalité des droits de tous les élèves et parents d'élèves, quel que soit le réseau d'enseignement auquel appartient l'établissement qu'ils ont choisi. Si une modification du « décret missions » était retenue, la question devrait être traitée ailleurs que dans les dispositions relatives aux recours, car le sujet dépasse ce cadre restreint, comme on vient de le voir.

Il nous paraît que les modalités de demande et de satisfaction de celle-ci devraient à tout le moins être évoquées dans le règlement des études : si une demande de copie d'épreuve doit être satisfaite, nous pensons qu'elle ne peut l'être dans n'importe quelle condition. Il paraît en effet légitime, adéquat et prudent que des explications soient données par l'enseignant responsable de la matière ou par le correcteur de l'épreuve au moment de la délivrance de la copie.

Il serait donc judicieux d'organiser cette délivrance.

Recommandation 2009/5 : L'organisation de la délivrance d'une copie d'épreuve.

Afin de lever les éventuels obstacles à la délivrance d'une copie d'épreuve, le Service du Médiateur recommande d'organiser le traitement de ces demandes, qui ne peuvent être satisfaites dans n'importe quelles conditions mais requièrent une attention particulière tant des demandeurs que de l'équipe éducative.

Accessoirement, le coût de ces copies à charge du demandeur (montant par page) devrait être fixé uniformément pour prévenir toute difficulté à cet égard également.

3.5. La frontière entre le pédagogique et l'administratif



Dossier 2009/643

L'organisation d'un stage d'études : une question « purement pédagogique » échappant à la médiation ?

Mlle F. est étudiante en 1^{ère} année de baccalauréat assistante sociale, année pendant laquelle elle doit accomplir un stage d'observation en milieu professionnel.

Entre Mlle F. et sa « maître de stage », les relations qui avaient commencé sur un mode amical se détériorent brutalement, au point qu'il est mis unilatéralement fin au stage. En pratique, un stage prématurément achevé du fait de l'étudiant est un stage où il échoue, et l'échec au stage est synonyme d'année ratée...

Après avoir tenté d'obtenir de son directeur de catégorie de pouvoir accomplir le reste de son stage dans une autre institution d'accueil, ce qui ne fut pas possible, l'étudiante se tourne vers le Service du Médiateur.

Celui-ci s'interroge sur les circonstances de la rupture unilatérale du stage.

Pourquoi la notification de cette rupture n'est-elle faite à l'étudiante que près d'un mois après sa survenance effective ?

Qu'en est-il des « manquements graves » imputés à l'étudiante et motivant la fin du stage, non autrement identifiés que par la tenue de ce qui est qualifié de « carnet noir » ayant causé une rupture de confiance ?

Que contient ce « carnet noir » et pourquoi n'est-il pas versé au dossier ?

S'agit-il d'un journal intime, par définition personnel à l'étudiante, comme celle-ci l'affirme, ou s'agit-il d'un cahier de prise de notes pédagogiques faisant partie intégrante du devoir de stage et par conséquent accessible au maître de stage ?

Apparemment, si son contenu a rompu la confiance c'est que l'étudiante y a consigné des observations peu flatteuses pour sa maître de stage. Mais pourquoi ces notes sont-elles retenues contre l'étudiante qui les a remises volontairement à sa maître de stage sur l'insistance de celle-ci, et n'en a par ailleurs jamais divulgué le contenu ?

Dans ces circonstances, la rupture unilatérale du stage n'est-elle pas elle-même abusive, compte tenu des conséquences qu'elle aura pour l'étudiante ?

C'est sur ce type de questions que le Service du Médiateur a souhaité attirer l'attention de la haute école de l'étudiante. Malgré plusieurs échanges écrits et une audition en collège de direction tenue sur la proposition du commissaire du Gouvernement, certaines de ces questions sont demeurées sans réponse précise, et le « carnet noir » n'a quant à lui jamais été produit. Néanmoins, le Service du Médiateur pense avoir été entendu, et considère que l'évaluation du stage de l'étudiante (finalement négative) a pris en considération ces différents aspects.

Au-delà de ceux-ci, le débat a tourné autour de la possibilité d'intervention du Service du Médiateur dans pareille situation, les instances de la haute école estimant pour leur part que le sujet est d'ordre « purement pédagogique » (on pourrait certes débattre longuement du contenu d'une telle notion), et échappe dès lors au champ d'action du Service du Médiateur.

Nous y voyons l'occasion de repreciser les contours de ce champ d'action, tracé par le décret du 20 juin 2002, en particulier ses art. 1^{er}, 3 et 15. Cette dernière disposition prévoit que : « *toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur* ».

Un établissement d'enseignement organisé par la Communauté française étant, aux termes du décret, un service administratif, et la mission de service public qu'il doit assurer étant la dispensation d'un enseignement organisé conformément à certaines normes et principes, il n'y a, *a priori*, aucune raison de soustraire de manière générale l'organisation de l'enseignement au sein de l'établissement de la compétence décrétable du Service du Médiateur.

Il est cependant évident que l'évaluation pédagogique elle-même n'en fait pas partie : ainsi qu'il l'a lui-même rappelé à de nombreuses reprises, le Service du Médiateur n'est pas une « instance de recours » de l'élève ou de l'étudiant insatisfait d'une note, d'une correction, ou de la sanction d'une année d'études. Il n'est pas non plus un service d'inspection qui aurait droit de regard sur des méthodes pédagogiques.¹⁴ Toutefois, si le **contenu** de l'appréciation d'une compétence échappe au Service du Médiateur, il en va différemment de son **processus**, qui est un des volets du fonctionnement de l'enseignement : ainsi par exemple, si la motivation d'une cote, lorsqu'une telle motivation est requise¹⁵, fait défaut et est source d'un contentieux entre l'établissement et un étudiant qui craint d'avoir été évalué de manière arbitraire, alors le Service du Médiateur pourrait notamment recommander aux instances pédagogiques compétentes de prendre une nouvelle décision qui soit adéquatement motivée, c'est-à-dire conformément à la loi telle qu'appliquée à la lumière de la jurisprudence la plus récente.

Il en va de même si l'évaluation n'a pas été régulière au motif, par exemple, que le jury d'examens n'était pas complet ou était irrégulièrement constitué.

En résumé, si l'évaluation pédagogique ne relève pas de la mission du Service du Médiateur, ce dernier peut le cas échéant discuter et vérifier si les instances « scolaires » (conseil de classe, jury d'examens, jury restreint...) ont rempli la mission qui leur est confiée de manière conforme aux règles en vigueur, lorsque ce fait est contesté.

Ce faisant, le Service du Médiateur remplit effectivement sa fonction en offrant aux administrés comme aux services administratifs un « mode alternatif de résolution de conflit », c'est-à-dire en permettant d'éviter le cas échéant le recours aux instances juridictionnelles qui impliquent des procédures souvent longues et coûteuses, sans préjudice bien entendu du recours aux dites instances si nécessaire.

14 Sauf en cas de pratiques manifestement illégales (et dans les cas d'infraction constatée, par exemple en cas de lésion à l'intégrité physique, morale ou sexuelle d'un élève ou d'un étudiant, où l'art. 20 de son décret organique impose au Service du Médiateur d'informer le Procureur du Roi).

15 Voyez par exemple : **C.E. (sect. d'admin. 12^{ème} Ch.) - 4 décembre 2003 N° 126.032** :

« *Le principe selon lequel la motivation d'un résultat d'examen réside dans la cote elle-même ne s'applique que lorsque la cote évalue les réponses à des questions de connaissance. Pour évaluer une prestation pratique de nature technique ou artistique (en l'espèce, en 1^{re} candidature en arts audiovisuels, option médium-film), le jury doit fournir à l'aide de mots une justification de la cote.* »



Les personnels de l'enseignement

4.1. Des constats récurrents

Au cours de 6 ans de pratique journalière déjà évoqués dans nos précédents rapports, nous avons procédé à des constats récurrents qui nous amènent le cas échéant à formuler de nouvelles recommandations.

4.1.1. Les titres, les qualités, les fonctions professorales et les barèmes

Les différents réseaux d'enseignement sont régis par des normes statutaires spécifiques et par des normes de référence communes. Il est parfois difficile de faire les liens entre les textes à appliquer à un cas particulier.

On soulignera également les multiples modifications des textes relatifs aux titres et aux barèmes augmentant encore l'insécurité statutaire et administrative des agents.

On citera ainsi la notion fluctuante de service « parapublic » dans le cadre de la valorisation de prestations professionnelles passées dans l'ancienneté barémique actuelle, la non-admissibilité des services réalisés comme bénévole, la non-prise en compte de services réalisés dans les écoles à programme belge en Afrique, le caractère obsolète de certains titres et leur classification discutable (titres de l'Institut Supérieur de Musique et de Pédagogie, formations organisées par le Conservatoire de Mons, classification de diplômes en arts appliqués et non en diplômes d'une Ecole supérieure des arts...), l'impact négatif de décisions d'équivalence de diplômes supérieurs étrangers, le rôle d'avis des inspecteurs quant à la catégorisation de titres rares et de cours inhabituels, les retards dans la constitution de certains jurys ou de formations pointues, la difficulté de déterminer les barèmes en promotion sociale étant donné la variabilité des modules...

En guise d'illustration récente de cette dernière problématique, on soulignera que la Cour des comptes a examiné dans son 21e cahier d'observations la situation administrative et pécuniaire du personnel directeur et enseignant de l'enseignement de promotion sociale subventionné.

Elle stipule et précise que : « *Le contrôle a révélé un taux élevé d'erreurs, qui affectent surtout le barème accordé et la valeur de l'ancienneté pécuniaire. Pour une large part, ces erreurs résultent de manquements de la mise en conformité des situations individuelles avec la législation. L'application incorrecte de plusieurs règles spécifiques a également été constatée. Par ailleurs, la réglementation elle-même est parfois inadéquate et il conviendrait de l'amender* ».

Recommandation 2009/6 : L'amélioration des liens normatifs dans le triptyque titres/qualités, fonctions et barèmes.

Le Service du Médiateur recommande de codifier des normes modifiées très souvent depuis leur création et d'en éliminer des scories obsolètes. De plus, dans le même ordre d'idée, les liaisons entre les décrets, les arrêtés et les circulaires devraient être plus claires et plus univoques.

4.1.2. Les indus et le 11bis ?

Les corrections et les vérifications salariales produisent une masse financière considérable d'éléments positifs (les arriérés) et d'éléments négatifs (les indus).

La Cour des comptes a rédigé de nombreuses contributions en la matière précisant les sommes en jeu et les circuits administratifs.

Les enseignants se plaignent soit de devoir rembourser des sommes indues, soit plus rarement, du non-versement par les services communautaires de sommes dues !

La gestion de cette masse contentieuse importante engendre, elle-même, des coûts internes et externes déterminants comme la mobilisation d'agents fixation-liquidation-traitements, la constitution d'une cellule administrative spécifique, le renvoi au service juridique pour examen et analyse des dossiers complexes, des frais d'avocats et d'experts, l'action des syndicats...

Les indus et surtout leur remboursement posent en filigrane la question de la responsabilité des acteurs individuels et collectifs. En effet, ils résultent la plupart du temps d'erreurs des services en raison de la complexité et de la technicité des normes et des pratiques, du caractère inapproprié des délais impartis aux intervenants administratifs vu les réalités scolaires, d'une certaine inertie du bénéficiaire...

En résumé, même si la responsabilité paraît souvent partagée, seul l'enseignant assume financièrement ces manquements.

Le Législateur a solutionné partiellement cette difficulté via l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 permettant au gouvernement de renoncer en tout ou en partie au recouvrement de sommes payées indûment à des enseignants dans le cas d'erreurs administratives et lorsque le bénéficiaire est de bonne foi. Cette disposition a fait l'objet d'une recommandation de notre service demandant la définition de critères objectifs vu son application chaotique par l'Administration dès 2004 (Recommandation 2004/12).

Le 11bis, après une longue « maturation », a enfin produit quelques effets bénéfiques via des arrêtés du Gouvernement en fin de législature annulant des dossiers d'indus. Mais les modalités d'application n'ont toujours pas été définies, c'est pourquoi nous rappelons notre recommandation initiale, confortée d'ailleurs par un avis de la Cour des comptes.

4.1.3. Les pensions

Certaines composantes des pensions posent des problèmes réguliers comme la lenteur pour établir la moyenne quinquennale, les appréciations différenciées d'éléments relatifs aux tantièmes (comme les années de diplômes, le manque de coti-

sations pour des fonctions anciennes, les prestations dans le cadre d'un service civil ou de la coopération au développement ...), les difficultés d'archivages (ex : communautarisation de l'enseignement officiel germanophone, opération Reforbel, fusions d'établissements, transfert de personnel entre réseaux officiels), la non-détermination de l'échelle barémique de référence, le versement d'allocations d'attente visant à finaliser le dossier de pension produisant des arriérés de pensions et des indus communautaires, impliquant des compensations.

La résolution de cas plus anciens ou plus complexes oblige à des recommandations produisant des effets rétroactifs accompagnés de mesures dérogatoires et transitoires (ex : *normes rétroactives et supérieures pour certains professeurs de religion islamique, régularisation de professeurs de pratique professionnelle dans l'enseignement supérieur de communication sociale, régularisation de certains agents administratifs hors-cadre...*).

Récemment, certaines directions déconcentrées ont connu des retards importants dans le traitement des dossiers en raison d'un manque de personnel, de la non-spécialisation des agents et, surtout, des priorités définies par la hiérarchie. Celles-ci provoquent aussi des retards considérables dans les agréments et dans les avis à donner par les services pour les réseaux subsidiés.

L'ensemble de ces constats renforce l'idée déjà développée en 2007 d'un dossier administratif individuel virtuel reprenant l'ensemble des caractéristiques et des composantes de la carrière de l'enseignant.

Le travail de contrôle et de vérification des instances « communautaires » et « fédérales » (au moment de la pension) serait fortement réduit et simplifié via cet outil.

4.1.4. Les congés de maladie et les accidents du travail

Il nous paraît essentiel, voire vital, d'informer les enseignants sur leurs droits et leurs obligations en matière de santé, vu les répercussions directes et indirectes de ceux-ci. Il s'agit de gérer avec respect et intégrité la situation des enseignants en souffrance physique (et psychique).

Les services de contrôle externalisés devraient être mieux contrôlés par les services communautaires pour répondre aux exigences de leur cahier des charges et une réflexion devrait être entamée sur la création d'une « charte du contrôle médical » du personnel enseignant par lesdits services.

Par ailleurs, les retards connus parfois par le Medex dans certains dossiers devraient imposer l'obligation de délais de décision stricts à respecter. Il n'est pas normal que l'administré soit tenu à des impératifs temporels et non l'autorité de vérification déléguée.

Il semble aussi pertinent de créer un point unique d'information pour les enseignants concernant les congés de maladies, les accidents du travail et maladies professionnelles, les aides psychologiques et juridiques d'urgence...

Recommandation 2009/7 : Un vade mecum des recours administratifs/judiciaires dans le cadre d'absences liées à des congés ou à des accidents du travail/maladies professionnelles.

Le Service du Médiateur recommande aux services administratifs compétents l'établissement d'un vade mecum actualisé des démarches administratives et des recours administratifs et judiciaires dans les cas litigieux et/ou de dysfonctionnements, au départ des circulaires de l'AGERS et de l'AGPE.

Le recours au médiateur pourrait y être défini de manière concertée, comme d'ailleurs déjà mentionné dans certaines circulaires.

“ Il semble aussi pertinent de créer un point unique d'information pour les enseignants concernant les congés de maladies, les accidents du travail et maladies professionnelles, les aides psychologiques et juridiques d'urgence... ”.

4.2. De nouveaux problèmes au cours de cet exercice

Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement



Nombre total de dossiers : 271

Demands d'information	29
Réclamations en cours	60
Réclamations refusées	33
Réclamations acceptées	149
non fondées	25
pas de suite réclamant	19
fondées	105
Correction totale	39
Correction partielle	24
Correction impossible/refusée	32
Résolution spontanée	10

Statut administratif : 121 dossiers

Statut pécuniaire : 90 dossiers

Indus-arriérés : 30 dossiers

Pensions : 27 dossiers

Formation : 3 dossiers

4.2.1. Le décret du 12 mai 2004 relatif aux personnels administratifs et personnels ouvriers

Cette norme a représenté un progrès social significatif dans le cadre de la gestion des personnels ouvrier et administratif du réseau d'enseignement de la Communauté française.

En effet, le politique a édicté des règles statutaires précises inspirées de celles existant pour les personnels enseignants. Il a prévu des dispositions transitoires et dérogatoires devant permettre la régularisation des personnels en place. Mais, comme toutes dispositions de cette nature, elles ont omis des cas exceptionnels. En 2008, nous avons recommandé une solution pour le personnel hors cadre et nous nous réjouissons que le ministre ait régularisé rétroactivement la nomination de 16 « oubliés du système » en créant des cadres d'extinction.

En effet, tous n'ont pu bénéficier de la régularisation de leur situation statutaire malgré des anciennetés significatives et ce, pour diverses raisons.

Dans le même ordre d'idée et vu les cas traités par notre service, ceci a donné lieu à la recommandation suivante.

Recommandation 2009/8 : La régularisation des personnels ouvriers comptant plus de 20 ans de service.

Le Service du Médiateur recommande la régularisation des personnels ouvriers ayant 20 ans de services accomplis.

Toutefois, le ministre a répondu négativement en rappelant les conditions financières de cette opération de régularisation globale basée sur des crédits limités, négociés avec l'ensemble des organisations syndicales. Il a mis en avant certains progrès réalisés dans la gestion de ces personnels via la généralisation du contrat à durée indéterminée après 5 ans de services.

La pénibilité du travail des personnels ouvriers provoque au cours de leur carrière une occurrence élevée de maladie (de longue durée ou professionnelle) et/ou d'accidents du travail.

Si leur condition physique se dégrade, il est difficile de leur trouver un travail adapté tout en respectant les règles normatives de référence.

Lorsque, malheureusement, après des congés de maladie importants, ils doivent être licenciés vu leurs inaptitudes aux fonctions prévues, il faut respecter les règles de calcul de préavis prévues (*article 191 et suivants tels que modifiés récemment*) et la limite maximum d'un an de préavis. Or, certains agents travaillent depuis très longtemps induisant un préavis supérieur à un an. On constate parfois que le responsable du service à gestion séparée octroie le préavis fin juin, réduisant de fait celui-ci à deux mois effectifs à peine.

Recommandation 2009/9 : L'effectivité des préavis prévus.

Le Service du Médiateur recommande d'assurer un préavis d'un minimum de 12 mois au bénéficiaire d'une période de préavis supérieure. De plus, lorsque l'agent est dans l'incapacité de réaliser les prestations afférentes à son préavis, la Communauté devrait pouvoir lui verser le montant forfaitaire du préavis en l'excluant partiellement d'autres allocations. Certaines dispositions liées au licenciement devraient être analysées et réécrites à terme dans l'hypothèse du maintien de personnel temporaire disposant d'une ancienneté de service importante.

Nous avons également été saisis du problème de la non-différenciation entre les fonctions de commis (comptable et commis sténodactylographe) dans les CPMS, induisant des choix erronés de certains agents.

Nous pensons également qu'il est anormal que des commis comptables (niveau 3) répondent aux obligations des comptables communautaires (circulaire n° 2202 du 19 février 2008).

Il paraît essentiel de revaloriser cette fonction CPMS dans le même ordre d'idée que la création de la fonction explicite de comptable et de la disparition programmée de la fonction d'éducateur-économiste. En la matière, nous insistons sur la mise en conformité des désignations des remplaçants des éducateurs-économistes en congé.

Cette question a fait l'objet d'un chapitre particulier dans le 21^e cahier d'observations de la Cour des comptes. Étant donné certains constats récurrents (exemples : absences de comptables, discontinuité entre certaines désignations, le manque de communication entre les services de l'AGERS et de l'AGPE...), elle recommande la mise en œuvre efficiente et diligente du décret du 30 avril 2009 et de ses arrêtés instaurant une véritable fonction de comptable.

Recommandation 2009/10 : La distinction claire des fonctions administratives et ouvrières.

Le Service du Médiateur recommande la rédaction de monographies de l'ensemble des fonctions administratives et ouvrières et donc la distinction claire des fonctions et des barèmes.

4.2.2. Les titres et leurs corollaires

Cette thématique fait l'objet de nouveaux enseignements lors de chaque exercice.

Le processus de Bologne et sa généralisation provoquent de nouvelles formations caractérisées par la variabilité des conditions d'accès (expérience professionnelle passée, année propédeutique, diplômes de base de l'intéressé...), des contenus et de la durée. L'AGERS considère ces « licences orphelines » comme des formations incomplètes par rapport aux titres classiques, induisant dans le chef de l'AGPE l'octroi de barèmes souvent inférieurs à celui espéré par le futur enseignant. Cette nouvelle thématique en rejoint une plus ancienne liée à certaines formations artistiques supérieures ne comportant pas de candidatures et non valorisées par les services communautaires.

Dans le même ordre d'idée, de « futurs enseignants » suivent des agrégations (*sciences de la santé, histoire de l'art et archéologie et caractère obsolète des titres requis pour enseigner la musique dans l'enseignement secondaire inférieur et supérieur...*) et des CAP sans véritables débouchés ou alors pour un nombre de fonctions limitées, pour des barèmes relativement bas et pour des sous-statuts.

Dans le cadre de la réforme globale des titres/fonctions/barèmes, il semble déterminant de renoncer à la multiplication des mesures transitoires et dérogatoires, de faire prévaloir le maintien des acquis financiers et d'accorder une rémunération équivalente à tous les agents occupant des fonctions similaires, après vérification régulière par les instances compétentes de la qualité de leur travail. Il est également regrettable que les agents nommés non-détenteurs des titres requis ne puissent accéder aux formations de l'Institut de la Formation en Cours de Carrière pour les fonctions de promotion et de sélection.

De plus, la construction concrète de l'Europe engendre certains changements dans l'origine de nos enseignants et donc une variabilité accrue de leurs formations de base. Au-delà des dérogations de nationalité, leurs titres et qualités sont étudiés et examinés pour équivalence par des services communautaires spécialisés.

Il existe plusieurs possibilités d'équivalences : professionnelle (commissions de référence et AGERS), généraliste (commissions spécialisées et AGERS), académique (universités et hautes écoles). Pour un même dossier, les résultats de l'équivalence (partielle ou totale) peuvent varier, produisant des effets directs sur les possibilités d'emplois, sur les barèmes appliqués et sur les évolutions de carrière. Les réclamations démontrent une information incomplète des réclamants sur toutes les possibilités d'équivalences et une orientation parfois non-judicieuse dans le chef des services communautaires et des PO.

Le Service du Médiateur demande que l'on réfléchisse à la création d'un guichet communautaire unique relatif aux équivalences pour les futurs enseignants ainsi qu'à la limitation de la délégation donnée en la matière aux universités et aux hautes écoles dans un souci d'uniformité (et d'unicité) de cet acte administratif unilatéral à portée individuelle.

Le Service du Médiateur suggère également la systématisation d'analyses concertées entre les services de l'AGERS et de l'AGPE, des titres et qualités des personnels enseignants permettant la réalisation d'un bilan professionnel individuel et l'optimisation individuelle des liens entre titres/qualités-fonctions-barèmes (et ce tous réseaux confondus). Ce service devrait s'accompagner de la production d'un document individuel actualisable.

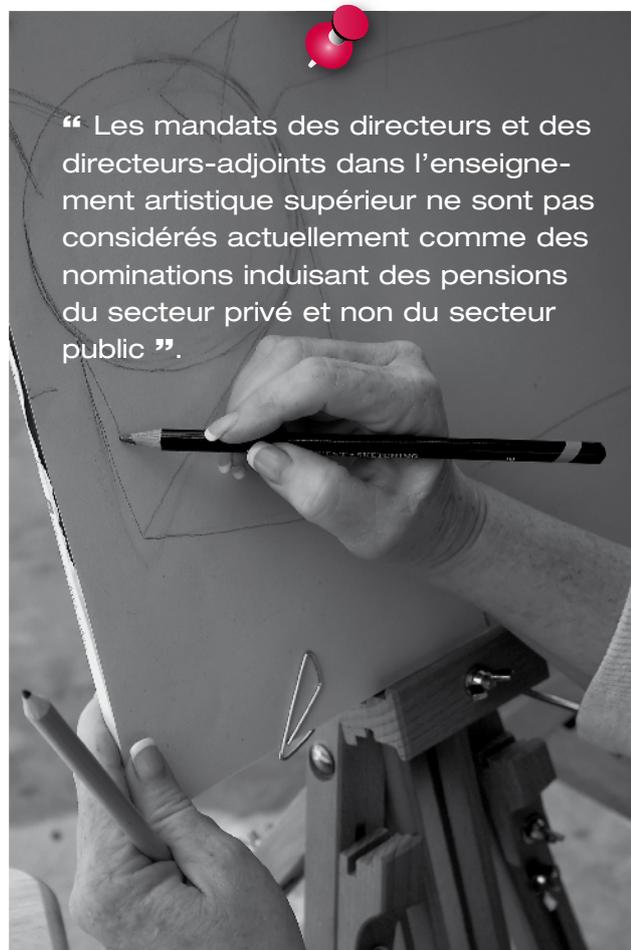
4.2.3. La neutralité

La neutralité est un principe essentiel de l'enseignement de la Communauté française défini dans le décret de référence du 31 mars 1994. La neutralité renvoie à des droits et des obligations circonstanciés pour les personnels enseignants. La neutralité, valable pour tous les personnels enseignants du réseau communautaire, semble encore plus exigeante pour les professeurs de morale non confessionnelle, vu les courants

existants en cette discipline et l'absence naturelle de tout chef de culte. La neutralité peut entrer en conflit avec d'autres normes ou principes essentiels comme : le respect de la vie privée, la confidentialité des échanges épistolaires et le respect des croyances de chacun. La neutralité comme principe transcendant de l'enseignement officiel doit résulter d'une construction la plus large et la plus démocratique possible. A cet égard, on se reportera également à l'avis du Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme mentionnée dans la deuxième partie du rapport.

4.2.4. Mandat équivalant à une nomination pour la pension ?

Les mandats des directeurs et des directeurs-adjoints dans l'enseignement artistique supérieur ne sont pas considérés actuellement comme des nominations induisant des pensions du secteur privé et non du secteur public. On ne peut que soutenir les actions du Gouvernement communautaire



auprès du Gouvernement fédéral pour assimiler ce type de désignation à une nomination induisant une pension partielle du secteur public

Dans le même ordre d'idée, on soulignera l'assimilation récente des désignations (aux mandats) d'inspecteur général et d'inspecteur général adjoint coordonnateur à des nominations à titre définitif en matière de pension par arrêté royal.

4.2.5. Des problèmes propres aux internats

Des administrateurs d'un service à gestion séparée ne bénéficiant pas d'un logement de fonction, regrettent le caractère désuet des primes de compensation.

Malgré les propositions effectuées par le Service Juridique du Secrétariat général et la consultation de nombreux intervenants en la matière, la problématique n'a toujours pas évolué.

Les indemnités des administrateurs sans logement de fonction méritent une actualisation rapide vu les nouvelles réalités sociétales et vu les efforts produits par ceux-ci en matière de flexibilité horaire. On remarque également l'impossibilité de mise à disposition gratuite à certains membres du personnel (cfr. distances et situations économiques et sociales) des logements inoccupés par l'administrateur faisant fonction.

Recommandation 2009/11 : La redéfinition de certains avantages extra-légaux pour les administrateurs des services à gestion séparée de la Communauté française.

Le Service du Médiateur recommande l'égalisation des avantages octroyés à l'ensemble des administrateurs, via la redéfinition des primes de référence reflétant le coût réel du loyer, de l'habitat de proximité et des frais connexes. Cette pratique impose également une certaine stabilité des fonctions de référence.

On évoquera enfin les questions non résolues de la comptabilisation limitée des heures dormantes pour les éducateurs d'internat et l'inexistence de statut spécifique pour les permanents-éducateurs d'internats.



La petite enfance

Au cours de cette médiation, peu de réclamations nous sont parvenues dans le secteur de la petite enfance, y compris en ce qui concerne l'ONE. Cet exercice a compté 11 réclamations portant généralement sur des problèmes liés aux milieux d'accueil ou des non-réponses de l'ONE à des plaintes.

Dossiers portant sur la petite enfance



Nombre total de dossiers : 11

Demandes d'information	0
Réclamations en cours	0
Réclamations refusées	1
Réclamations acceptées	10
non fondées	1
pas de suite réclamant	1
fondées	8
Correction totale	2
Correction partielle	2
Correction impossible/refusée	3
Résolution spontanée	1



Dossier 2009/609

Vaccinée ou renvoyée du milieu d'accueil...

Madame C. confie son enfant à un milieu d'accueil. Un jour, elle apprend via celui-ci que le conseiller-pédiatre du Comité subrégional de l'ONE le concernant notifie l'exclusion de l'enfant si

les parents ne font pas vacciner leur enfant. En effet, selon le

médecin, aucune contre-indication reconnue n'existe quant à la vaccination de l'enfant. La maman ne comprend pas cette position car elle estime avoir fourni au milieu d'accueil suffisamment d'attestations médicales démontrant que son enfant est polyallergique et qu'il n'est pas conseillé de lui administrer certains vaccins. Face à l'attitude du pédiatre responsable, elle interpelle le médiateur.

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 février 2003¹⁶, articles 30 et 31, signale que « lorsqu'un enfant est confié à un milieu d'accueil, les parents fournissent au médecin de la structure un certificat médical spécifiant l'état de santé de l'enfant et, le cas échéant, les implications éventuelles sur les aspects collectifs de la santé. Le certificat médical précise également les vaccinations déjà réalisées » (...) « Sauf décision médicale, laquelle est sur la demande du milieu d'accueil confirmée par le conseiller médical du la subrégion, tout enfant est vacciné selon les modalités déterminées par l'Office dans le cadre du schéma élaboré par la Communauté française. Les vaccinations sont pratiquées par le médecin de la consultation des nourrissons ou par un médecin choisi par les parents. Dans ce cas, les parents fournissent au milieu d'accueil la preuve des vaccinations ».

Or, à l'analyse du dossier, le Service du Médiateur comprend très vite que les attestations ne sont pas suffisantes pour l'ONE. En effet, seuls des médecins généralistes affirment la non-possibilité de la vaccination. Les attestations des allergologues ne font, quant à elles, que l'état du bilan de santé de l'enfant. Le médiateur prend donc contact avec l'ONE qui, très vite, accepte de revoir sa position si les parents apportent une attestation d'un allergologue avançant l'impossibilité de vacciner l'enfant. Dans le cas où l'allergologue refuserait, l'ONE propose même de faire réaliser les vaccins en milieu hospitalier de manière à ne prendre aucun risque.

16 Portant sur la réglementation des milieux d'accueil précise dans la section IV, sous section II les dispositions médicales spécifiques aux enfants.

**Dossier 2009/628****Suspendue pour cause de non-conformité de capacité d'accueil**

Madame H. est accueillante autonome ONE et très appréciée dans sa région. Or, son autorisation d'accueil d'enfants par l'ONE a été suspendue et elle est menacée de la fermeture de son milieu d'accueil dans les 30 jours suivants la réception de la notification de ladite suspension. Son milieu d'accueil ne respectait pas les conditions d'autorisation en matière de conformité de la capacité d'accueil. Madame H. tente alors de faire des efforts et de diminuer considérablement le nombre d'enfants à sa charge afin de correspondre aux prescrits réglementaires. N'obtenant aucune réponse du Comité subrégional quant à sa proposition de nouveau schéma d'accueil, elle saisit le médiateur. Le Service du Médiateur entre alors en contact avec le Comité subrégional, qui accepte de lever la suspension moyennant certains aménagements. De plus, le Comité octroie à Madame H., à titre temporaire et exceptionnel, une dérogation à sa capacité d'accueil autorisée pour deux enfants afin de faciliter leur transition vers d'autres lieux d'accueil.

Dans le cadre de la suspension prononcée ci-dessus, le médiateur a également été saisi par de nombreux parents dont les enfants étaient gardés par l'accueillante Madame H. Ces derniers, très mécontents du manque de souplesse dont a fait preuve l'ONE à leur égard, s'estimaient victimes et ne savaient plus vers qui se tourner. Pour eux, Madame H. faisait un travail exemplaire et même si l'ONE leur a proposé d'autres pistes d'accueil, celles-ci n'étaient, selon eux, aucunement envisageables si l'on se réfère à leurs réalités de vie.

Aussi, le médiateur a dû expliquer aux familles le bien-fondé des décisions prises par l'ONE qui se doit de prévenir tous risques potentiels pour les enfants accueillis et se réfère donc au Code de qualité de l'accueil fixé dans l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 17 décembre 2003. Les parents ont dû retirer immédiatement leurs enfants de la garde de Madame H., Cependant, tous étaient heureux de la levée de suspension pour Madame H.

Le médiateur a, tout de même, pu continuer la négociation pour deux dossiers reprenant des cas plus particuliers mais finalement des solutions alternatives ont pu être trouvées par les parents, même si celles-ci occasionnent des désagréments importants auprès de ces familles.

**Dossier 2009/885****Allô, mon bébé a été malmené...**

Alors que le petit G. est gardé par la gardienne ONE indépendante Madame F., il a un malaise au domicile de celle-ci et est transporté à l'hôpital sur demande du

papa arrivé sur place. Le diagnostic des médecins est que l'enfant a été secoué. Les parents sont directement soumis à la procédure habituelle. Longuement interrogés, ils se sentent mis en cause. L'enfant leur est même retiré. Désespérés, ils ne comprennent pas pourquoi ils sont seuls à être pointés du doigt. L'incompréhension les envahit. Pourquoi l'accueillante n'est-elle pas interrogée, pourquoi peut-elle continuer à travailler comme si rien ne s'était passé alors que, selon eux, elle aurait mis la vie du petit G. en danger n'agissant notamment pas assez vite pour appeler les secours.

Aussi, voyant qu'aucun dispositif n'a été mis en place par rapport au milieu d'accueil de cette gardienne, ils déposent plainte auprès de l'ONE et signalent leur incompréhension. Seul l'agent-conseil de l'ONE leur fait part oralement qu'un dispositif de surveillance va être mis sur pied et qu'un suivi leur serait donné.

Sans nouvelles, ils interpellent à nouveau l'ONE mais ne reçoivent pas de réponses. Ils décident alors de se tourner vers le Service du Médiateur qui, vu la gravité des faits relatés, interpelle l'ONE. Ce dernier fait part de divers éléments de réponses montrant qu'un suivi renforcé est bien effectué auprès de cette accueillante autonome par l'ONE et qu'il se poursuivra dans le temps. Le médiateur communique ces éléments aux parents du petit G. qui sont quelque peu rassurés.

Nous constatons au travers de ces trois exemples que l'ONE est ouvert aux réclamations qui transitent par notre service, malgré la multiplicité des recours existants auprès de l'Office.



La santé

Dossiers portant sur la santé



Nombre total de dossiers : 7

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

Comme nous le signalions l'année dernière, les équivalences de diplôme spécifiques au secteur paramédical, qu'il s'agisse de l'enseignement secondaire (brevet infirmier hospitalier) ou du supérieur (bachelier en soins infirmiers), ont généré plusieurs réclamations auprès du médiateur. Les chiffres indiqués dans le tableau présenté ci-dessus ne reflètent pas le nombre réel de dossiers reçus dans le domaine paramédical, bon nombre de dossiers ayant été répertoriés dans la partie équivalence de diplôme.

Nous nous interrogeons sur le mode de fonctionnement interne de l'Administration. Nous avons pu constater que la Direction générale de la Santé, chargée de rendre un avis dans le domaine paramédical, comme le faisait la Commission d'Homologation, n'est pas toujours saisie.

En effet, nous avons remarqué que pour des diplômes identiques, des décisions peuvent être totalement différentes en fonction du chemin administratif effectué. Ceci engendre un problème d'égalité des usagers face au traitement de leur

dossier. Aussi, quel est *in fine* le parcours que doit suivre tout dossier dans le domaine paramédical ?

De plus, face à une équivalence partielle nécessitant l'accomplissement de périodes de stages et/ou d'heures de cours, l'usager ne sait pas vers qui se tourner pour régulariser sa situation et obtenir une équivalence complète lui permettant de travailler dans ce même secteur. Ce défaut de précision quant à l'orientation à prendre, multiplie les difficultés pour l'usager de trouver un établissement qui l'accepte afin de compléter son cursus. Bien souvent, les établissements eux-mêmes ne savent pas comment procéder, peu familiers de ce genre d'équivalence et refusent dès lors l'inscription sollicitée.

Le manque de motivation reste un élément de saisine du médiateur. Nous rappelons la nécessité d'expliquer les raisons pour lesquelles les décisions sont prises ainsi que l'utilisation d'un langage clair et accessible à tout un chacun.

Enfin, dans le cadre des équivalences de l'enseignement supérieur paramédical, nous avons récemment appris que la Direction générale de la Santé ne sera plus une instance d'avis et que le Conseil général des Hautes Ecoles est désormais compétent en la matière. Veuillez également vous reporter à ce propos au chapitre relatif aux équivalences. Il semble que ceci soit effectif pour tous les nouveaux dossiers entrant depuis avril 2009. Dès lors, nous ne nous interrogeons plus que sur le parcours administratif des équivalences de l'enseignement secondaire paramédical.



L'aide à la jeunesse

Dossiers portant sur l'aide à la jeunesse



Nombre total de dossiers : 20

Demandes d'information	4
Réclamations en cours	2
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées	11
non fondées	1
pas de suite réclamant	4
fondées	6
Correction totale	4
Correction partielle	0
Correction impossible/refusée	2
Résolution spontanée	0

Durant l'exercice 2009, le Service du Médiateur a été saisi de 20 dossiers relatifs au secteur de l'Aide à la jeunesse.

Tout au long de ce mandat, les motifs qui ont induit une saisine du médiateur ont été plus ou moins les mêmes et ont porté sur :

- les relations interpersonnelles entre les agents des services de l'Aide à la jeunesse et les usagers ;
- les modalités de placement ainsi que leur suivi ;
- les frais d'hébergement et leur prise en charge ;
- les questions de motivation des décisions et de l'information donnée aux usagers ;
- les situations intercommunautaires ;
- le fonctionnement de l'Administration.



Dossier 2009/845

Aide à la jeunesse : des personnes parfois démunies face aux pratiques administratives

Madame V. et son fils sont suivis par un Service d'aide à la jeunesse depuis 2005.

En 2009, Madame V. est confrontée à un commandement de payer la somme de 900 € par huissier pour

une facture restée impayée suite à l'hospitalisation de son fils.

Afin que ses biens ne soient pas saisis, elle prend contact avec l'huissier pour rechercher un plan de paiement. Toutefois, Madame V. trouve injuste la demande de paiement pour deux raisons. Premièrement, elle a déjà payé la moitié de la somme réclamée en 2008/2009 et estime que l'autre part doit revenir à son ex-mari, mais celui-ci est insolvable.

Deuxièmement, elle affirme que cette somme aurait dû être prise en charge par la Communauté française à l'époque, mais qu'elle n'a pu l'être suite à un oubli du SAJ.

Sur ce deuxième volet, qu'en est-il vraiment ? Une employée du SAJ aurait informé Madame V. qu'une demande serait introduite auprès du Ministère de la Communauté française afin que les frais d'hospitalisation soient pris en charge. Mais l'employée étant ensuite en congé de maternité, la demande ne sera jamais faite et Madame V. recevra ladite facture dont elle paiera la moitié. L'autre moitié n'ayant jamais été payée, les intérêts et les frais de jugement majoreront la facture.

Madame V. reprend alors contact avec le SAJ, mais la réponse est négative, le service estimant qu'il ne peut agir rétroactivement. De plus, l'Administration affirme que, même si l'éventualité d'une prise en charge des frais d'hospitalisation avait bien été évoquée par la déléguée et la réclamante, cet élément n'a pas été repris dans l'accord d'aide signé par les deux parties et ne peut donc être effectué.

Saisis de l'affaire, nous recommandons à l'Administration qu'en fonction des principes d'information active et passive et de gestion consciencieuse d'un dossier, le Ministère intervienne rétroactivement dans les frais d'hospitalisation.

En effet, les personnes inscrites dans le cadre, même non contraignant, de l'aide à la jeunesse, sont parfois fragilisées et démunies face aux pratiques administratives et risquent d'adopter une attitude « passive » par peur de ne pas agir conformément. Nous estimons qu'il n'appartenait pas à l'intéressée de relever les points qui devaient être inscrits ou non dans l'accord et qu'en termes de bonne administration, il incombait au SAJ de pointer cet élément qui avait été envisagé par la déléguée, sans qu'aucune suite n'y ait été apportée.

Finalement, notre recommandation sera suivie, la Communauté française acceptera de prendre en charge les frais d'hospitalisation, y compris les frais d'huissier, malgré que cette question n'ait jamais été inscrite dans l'accord avec le SAJ datant de 2005.

On le voit bien au travers de cet exemple : il existe réellement un espace pour la médiation quand tous les intervenants sont de bonne foi et attentifs à rechercher ensemble la meilleure solution.



“ Finalement, notre recommandation sera suivie, la Communauté française acceptera de prendre en charge les frais d'hospitalisation, y compris les frais d'huissier, malgré que cette question n'ait jamais été inscrite dans l'accord avec le SAJ datant de 2005 ”.



Les autres dossiers relevant d'une compétence de la Communauté française

Pour être complet, notons qu'à côté des « grandes thématiques » détaillées précédemment, 98 dossiers relevant de la compétence de la Communauté française ont été traités par le médiateur.

Ces dossiers se répartissent entre les matières suivantes :

Dossiers portant sur les autres compétences de la Communauté française



Nombre total de dossiers : 78

Demandes d'information	21
Réclamations en cours	2
Réclamations refusées	23
Réclamations acceptées	32
non fondées	8
pas de suite réclamant	7
fondées	17
Correction totale	8
Correction partielle	3
Correction impossible/refusée	4
Résolution spontanée	2

L'homologation : 13 dossiers concernant principalement la lenteur dans la délivrance des diplômes, la contestation des avis et des demandes de duplicatas.

L'audiovisuel : 26 dossiers ont été traités dont 19 liés à la RTBF sur le contenu des programmes et le traitement journalistique. 6 dossiers concernent le CSA, tous sur la suppression d'une radio suite à l'adoption d'un nouveau plan de fréquence. 1 dossier est relatif à la Direction générale de la Culture (subvention).

Précisons cependant que sur les 26 réclamations nous en avons refusé 14, celles-ci n'entrant pas dans notre champ de compétences.

Le sport : 7 dossiers relatifs principalement à l'organisation ou au coût des stages.

La culture : 9 dossiers portant sur l'octroi de subsides-dota-tions et sur la reconnaissance.

La politique de la jeunesse et de l'éducation permanente : 4 dossiers liés principalement à des demandes de subsides.

L'administration-la fonction publique : 12 dossiers, concernant principalement le recrutement et l'accès aux documents administratifs.

L'infrastructure : 3 dossiers qui concernent l'entretien d'infrastructures scolaires.

Les relations internationales : 4 dossiers concernant des problèmes de subventions, de bourses octroyées et de conditions d'engagement au niveau de la WBI.



“ Le sport : 7 dossiers relatifs principalement à l'organisation ou au coût des stages ”.



Les dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé

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

Pourtant, les statistiques montrent, comme lors des exercices précédents, qu'un nombre significatif des demandes qui nous parviennent n'entre pas dans ce cadre.

Il s'agit de demandes d'information et de réclamations relatives à d'autres niveaux de pouvoir ou à des litiges de droit privé, qui sont systématiquement réorientés vers le service ou l'organe compétent ou transmises automatiquement au médiateur concerné.



Nombre total de dossiers : 123

Demandes d'information	43
Réclamations refusées	80

Ces dossiers se répartissent comme suit :

Pouvoir fédéral : 35 dossiers.

Région wallonne : 16 dossiers.

Région Bruxelles-Capitale : 2 dossiers.

Région flamande : 2 dossiers.

Cocof : 4 dossiers.

Communes : 5 dossiers.

Autres organismes : 14 dossiers.

Litiges de droit privé : 42 dossiers (concernant principalement des opérateurs de téléphonie et des distributeurs d'électricité).

Hors Belgique : 3 dossiers.

“ Litiges de droit privé : 42 dossiers (concernant principalement des opérateurs de téléphonie et des distributeurs d'électricité) ”.



Le récapitulatif des Recommandations 2009

Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Recommandation 2009/1 : La complétude d'un dossier d'équivalence.

Le Service du Médiateur recommande que le demandeur ayant introduit sa demande dans les délais requis puisse compléter son dossier sans en voir l'examen reporté à l'année suivante et ce, pour autant que la preuve de paiement (seule pièce obligatoire mentionnée par la réglementation) soit présente dès l'introduction du dossier.

Développement p.54.

Les relations scolaires

Recommandation 2009/2 : L'harmonisation des dates-limites pour les équivalences et le tirage au sort.

Le Service du Médiateur recommande d'harmoniser les dispositions légales et réglementaires appliquées en l'espèce et prévoir comme date limite de dépôt d'une demande d'équivalence celle du 14 ou du 15 juillet afin d'éviter des décisions parfois ambiguës et contradictoires pouvant occasionner des pratiques administratives différentes.

Développement p.66.

Recommandation 2009/3 : L'inscription au DAES.

Le Service du Médiateur recommande de permettre l'inscription au DAES une seule fois par an comme aujourd'hui, mais quelle que soit la session d'inscription.

Développement p.66.

Recommandation 2009/4 : La détermination des faits pouvant donner lieu à l'exclusion.

Le Service du Médiateur recommande que la convocation à l'entretien préalable à toute exclusion contienne la détermination des faits qui motivent la procédure. A cette fin, les articles 81 (écoles organisées par la Communauté française) et 89 (écoles de l'enseignement subventionné) du « décret missions » devraient le prévoir explicitement, à l'instar de l'information, sans doute « officielle » mais dépourvue de valeur normative, diffusée sur le site de l'AGERS.

Développement p.68.

Recommandation 2009/5 : L'organisation de la délivrance d'une copie d'épreuve.

Afin de lever les éventuels obstacles à la délivrance d'une copie d'épreuve, le Service du Médiateur recommande d'organiser le traitement de ces demandes, qui ne peuvent être satisfaites dans n'importe quelles conditions mais requièrent une attention particulière tant des demandeurs que de l'équipe éducative.

Accessoirement, le coût de ces copies à charge du demandeur (montant par page) devrait être fixé uniformément pour prévenir toute difficulté à cet égard également.

Développement p.70.

Les personnels de l'enseignement**Recommandation 2009/6 : L'amélioration des liens normatifs dans le triptyque titres/qualités, fonctions et barèmes.**

Le Service du Médiateur recommande de codifier des normes modifiées très souvent depuis leur création et d'en éliminer des scories obsolètes. De plus, dans le même ordre d'idée, les liaisons entre les décrets, les arrêtés et les circulaires devraient être plus claires et plus univoques.

Développement p.72.

Recommandation 2009/7 : Un vade mecum des recours administratifs/judiciaires dans le cadre d'absences liées à des congés ou à des accidents du travail/maladies professionnelles.

Le Service du Médiateur recommande aux services administratifs compétents l'établissement d'un vade mecum actualisé des démarches administratives et des recours administratifs et judiciaires dans les cas litigieux et/ou de dysfonctionnements, au départ des circulaires de l'AGERS et de l'AGPE.

Le recours au médiateur pourrait y être défini de manière concertée, comme d'ailleurs déjà mentionné dans certaines circulaires.

Développement pp.73 et 74.

Recommandation 2009/8 : La régularisation des personnels ouvriers comptant plus de 20 ans de service.

Le Service du Médiateur recommande la régularisation des personnels ouvriers ayant 20 ans de services accomplis.

Développement pp.74 et 75.

Recommandation 2009/9 : L'effectivité des préavis prévus.

Le Service du Médiateur recommande d'assurer un préavis d'un minimum de 12 mois au bénéficiaire d'une période de préavis supérieure. De plus, lorsque l'agent est dans l'incapacité de réaliser les prestations afférentes à son préavis, la Communauté devrait pouvoir lui verser le montant forfaitaire du préavis en l'excluant partiellement d'autres allocations. Certaines dispositions liées au licenciement devraient être analysées et réécrites à terme dans l'hypothèse du maintien de personnel temporaire disposant d'une ancienneté de service importante.

Développement p.75.

Recommandation 2009/10 : La distinction claire des fonctions administratives et ouvrières.

Le Service du Médiateur recommande la rédaction de monographies de l'ensemble des fonctions administratives et ouvrières et donc la distinction claire des fonctions et des barèmes.

Développement pp.75 et 76.

Recommandation 2009/11 : La redéfinition de certains avantages extra-légaux pour les administrateurs des services à gestion séparée de la Communauté française.

Le Service du Médiateur recommande l'égalisation des avantages octroyés à l'ensemble des administrateurs, via la redéfinition des primes de référence reflétant le coût réel du loyer, de l'habitat de proximité et des frais connexes. Cette pratique impose également une certaine stabilité des fonctions de référence.

Développement p.77.



INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Tableau récapitulatif

des Recommandations
de 2004 à 2009



Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandations visant le Service du Médiateur				
RM 2004/1	Préciser les services administratifs ou les autorités administratives pour lesquels le Service du Médiateur est, ou serait, compétent - art. 1 ^{er} du décret.	Rapport 2004 , p.175, développement, pp.30 et ss. Rapport 2005 , reprise de la recommandation, p.20. Rapport 2008 , pp.23 et 24.	Reste d'actualité.	La modification du décret organique du Service du Médiateur flamand (Vlaamse Ombudsdienst), substitue la notion « d'instance administrative » à celle « d'autorité administrative » présente dans les textes organiques des autres médiateurs parlementaires.
RM 2004/2	Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au Service du Médiateur - art. 3 du décret.	Rapport 2004 , p.175, développement, pp.39 et ss. Rapport 2005 , reprise de la recommandation, p.20. Rapport 2008 , pp.27 et ss.	Reste d'actualité.	Risque de confusion avec : - l'instance de conciliation relative au respect du Code des usagers culturels ; - le Service de Médiation interne de la RTBF ; - le Bureau de conciliation prévu dans le décret anti-discrimination.
RM 2004/3	Possibilité de réclamation par les associations de fait - art. 15 du décret.	Rapport 2004 , p.176, développement, pp.41 et ss. Rapport 2005 , reprise de la recommandation, p.21.	Reste d'actualité.	Reconnaissance implicite par le ministre de la Fonction publique lors de la présentation de notre rapport d'activité en commission parlementaire.
RM 2004/4	Clarifier la compétence du Service du Médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française - art. 16 § 1, 3 ^o du décret.	Rapport 2004 , p.176, développement, pp.44 et ss. Rapport intermédiaire (janvier 2005). Rapport 2005 , renvoi au rapport intermédiaire, p.21. Rapport 2008 , pp.25 et 26.	Reste d'actualité.	La commission du Parlement a décidé de consulter des experts sur cette question, sans suite.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	Commentaires
RM 2004/5	Mentionner le Service du Médiateur dans le Code de déontologie - arrêté du Gouvernement du 18 avril 2003.	Rapport 2004 , pp.176 et ss. Rapport 2005 , reprise de la recommandation avec commentaire, p.21.	Concrétisé partiellement.	Adoption de l'arrêté du Gouvernement du 2 septembre 2005. Celui-ci comporte toutefois une restriction qui a donné lieu à la formulation de la recommandation 2006/1.
Recommandation 2006/1	Supprimer, dans le Code de déontologie de l'Administration, la restriction quant à la mention dans toute correspondance administrative du Service du Médiateur.	Rapport 2006 , p.113. Rapport 2008 , p.18.	Reste d'actualité.	Non-respect de l'art. 3 du décret instaurant le Service du Médiateur. Importance de favoriser la notoriété du service.
Recommandation 2006/2	Suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.	Rapport 2006 , p.113, développement, p.23. Rapport 2008 , p.30.	Reste d'actualité.	

Recommandations générales

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

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2004/13	De l'accessibilité et de l'accueil du public, des délais de traitement des dossiers et du suivi de la demande.	<i>Rapport 2004</i> , p.181. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p.26, développement, pp.48-50. <i>Rapport 2008</i> , pp.41 et 42. <i>Rapport 2009</i> , p.53.	Concrétisé partiellement.	De nombreux outils ont vu le jour ; toutefois, le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison du manque de stabilisation du personnel.
Recommandation 2004/14	Information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence.	<i>Rapport 2004</i> , p.182. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p.27, développement, p.67. <i>Rapport 2009</i> , pp.53 et 55.	Concrétisé Partiellement.	Circulaire adressée aux hautes écoles et universités, brochure et site internet. Cependant, la ligne téléphonique spéciale avec les établissements semble défaillante en pratique.
Recommandation 2004/15	Restitution des documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur.	<i>Rapport 2004</i> , p.182. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p.27.	Concrétisé.	La pratique administrative va dans le sens de la recommandation.
Recommandation 2005/1	Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement, p.52. <i>Rapport 2009</i> , p.55.	Concrétisé partiellement.	Un suivi précis et régulier doit toujours être opéré dans l'actualisation des dossiers afin que l'outil en ligne soit réellement pertinent pour l'utilisateur.
Recommandation 2005/2	Assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier. Article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement, p.55. <i>Rapport 2006</i> , reprise de la recommandation p.113, développement, p.50.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2005/3	Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement, p.56.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2006/3	Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.42.	Reste d'actualité.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/4	Reconnaître l'habilitation des autorités publiques étrangères à certifier conformes les documents en référence à la loi du pays d'origine.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.48.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/1	Informers de façon active de l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS à partir de diplômes obtenus par validation d'expériences ou d'accès aux études universitaires.	<i>Rapport 2007</i> , p.74, développement, p.32.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/2	Dispenser du paiement du coût d'un duplicata les personnes qui n'auraient pas reçu leur décision d'équivalence.	<i>Rapport 2007</i> , p.74, développement, p.33.	Concrétisé.	La pratique administrative va dans ce sens : lorsque la demande est faite dans un délai raisonnable. Toutefois, il ne s'agit pas d'un duplicata, mais de l'émission d'une nouvelle décision.
Recommandation 2008/1	Mentionner dans l'avis et la décision d'équivalence la possibilité de passer le DAES.	<i>Rapport 2008</i> , p.87, développement, p.44.		
Recommandation 2008/2	Postposer le délai d'inscription pour le DAES.	<i>Rapport 2008</i> , p.87, développement, p.44.		

L'homologation

Recommandation 2004/14	Améliorer la motivation et la lisibilité des avis émis par la Commission d'Homologation dans le processus d'octroi d'équivalence de diplôme de l'enseignement secondaire.	<i>Rapport 2004</i> , p.182. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la recommandation, p.27, développement, p.67.	Obsolète.	Suppression de la Commission d'homologation par le décret du 25 avril 2008. Compétence transférée au Service des Equivalences.
Recommandation 2005/4	Créer un site concernant l'homologation des certificats et des diplômes.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement, p.64.	Obsolète.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/6	Préciser le statut de la Commission d'Homologation.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.58.	Obsolète.	

Les allocations d'études

RS2004/16	Retour à une procédure d'introduction annuelle des demandes et en une étape.	<i>Rapport 2004</i> , p.183, développement, pp.118 et ss.	Concrétisé.	Adoption de 2 arrêtés du 29 avril 2005.
RP2004/3	Obligation d'envoi par recommandé. Supprimer dans le formulaire de demande d'allocation d'études supérieures la mention liée aux cours du soir ou de promotion sociale.	<i>Rapport 2004</i> , p.184.	Concrétisé.	
Recommandation 2005/5	Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement, p.71.	Concrétisé.	
Recommandation 2005/6	Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement, p.72.	Concrétisé.	Cette précision est notifiée dans le courrier de demande de remboursement.
Recommandation 2005/7	Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement, p.74. <i>Rapport 2008</i> , pp.52 et 53. <i>Rapport 2009</i> , pp.60 et 61.	Reste d'actualité.	Jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études en ce sens et au-delà (ne prend plus en compte aucun RC). Non-concordance entre la pratique qui en tient compte et de la réglementation. Cette situation pose la question de l'information des administrés et en particulier de ceux qui s'étaient vu refuser leur demande pour ce motif sans contester la décision et qui n'ont plus introduit de demande par la suite. Interpellation du ministre compétent.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2005/8	Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement, p.75. <i>Rapport 2008</i> , pp.53 et 54.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2005/9	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement, p.76.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2006/7	Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.64.	Concrétisé.	
Recommandation 2006/8	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.65.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/3	Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement, p.46.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2007/4	Améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier de la réduction de minerval au moment de l'inscription.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement, p.48.	Concrétisé partiellement.	Cette information a été intégrée dans la brochure pour l'année 2009/2010, mais n'est pas relayée sur le site des Allocations d'études.
Recommandation 2007/5	Assouplir la procédure en cas d'impossibilité pour l'étudiant de produire la notification d'octroi de son allocation d'études pour obtenir la réduction ou le remboursement partiel du minerval.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement, p.48.	Concrétisé.	La circulaire de rentrée académique 2008-2009 du 25 juin 2008 pour les hautes écoles et la circulaire n°2255 du 3 avril 2008 précisent que « <i>Le récapitulatif mensuel des étudiants bénéficiaires d'une allocation d'études, fourni par le Service des Prêts et Allocations d'études à chaque haute école, peut être admis comme élément de preuve lorsque l'étudiant se trouve dans l'impossibilité de produire la notification officielle d'octroi de son allocation d'études</i> ».

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2008/3	Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale.	<i>Rapport 2008</i> , p.87, développement, p.51.		

Les relations scolaires

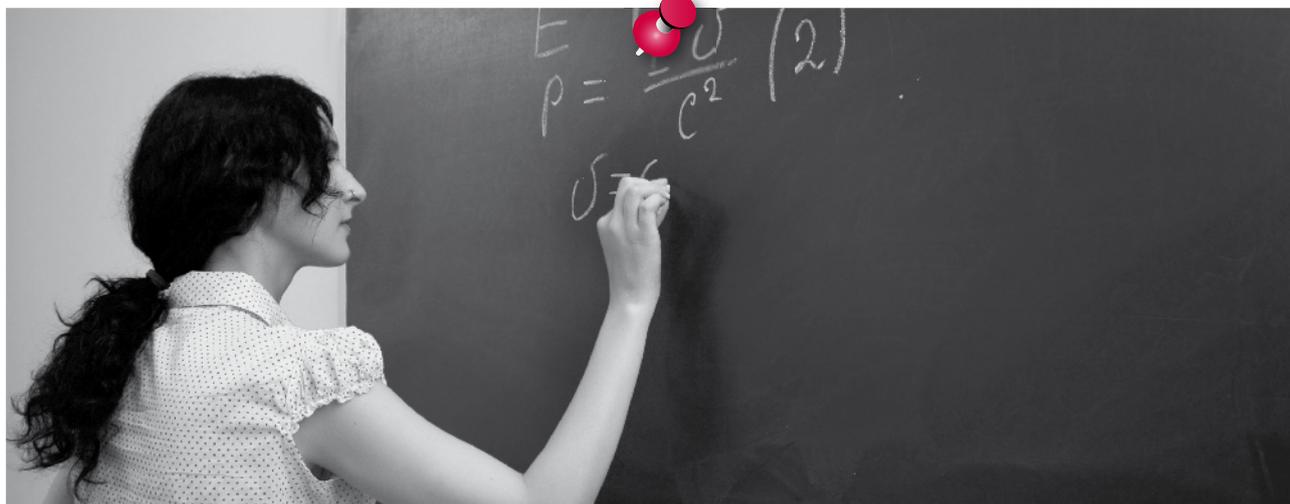
Recommandation 2005/10	Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement, p.81.	Concrétisé partiellement.	Amélioration de l'information diffusée par l'Administration, mais attention aux mises à jour. Nouveau site « monmetiermonavenir.cfwb.be ». Mais, persistance d'informations discordantes dans le chef des établissements.
Recommandation 2005/11	Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.83.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2005/12	Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieure.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.85.	Concrétisé Partiellement.	Un problème d'accessibilité subsiste via cette ligne téléphonique spécifique.
Recommandation 2005/13	Information détaillée sur tous les types de recours.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.93.	Concrétisé.	
Recommandation 2006/9	Nouvelle réglementation pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.73. <i>Rapport 2008</i> , pp.59 et 60.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2006/10	Réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants des universités qui ne satisfont pas à toutes les conditions d'admission au 1 ^{er} décembre.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.75.	Reste d'actualité.	

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2006/11	Information, preuve et moyen de paiement des frais d'homologation.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.76.	Obsolète.	
Recommandation 2007/6	Mise en cohérence des règles normatives pour modifier en cours de scolarité le choix opéré pour le cours dit philosophique.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement, p.54.	Reste d'actualité.	Persistance d'une contradiction normative même si elle est plus formelle que dotée d'une réelle portée juridique.
Recommandation 2007/7	Préciser les documents qui peuvent être pris en compte pour justifier l'exemption des droits d'inscription pour les personnes dont le caractère définitif du handicap a été reconnu.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement, p.56.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2008/4	Une régulation des articles « spéciaux » par voie normative.	<i>Rapport 2008</i> , p.88, développement, p.58.		
Recommandation 2008/5	Une motivation officielle, claire et précise pour tout refus d'inscription ou d'admission.	<i>Rapport 2008</i> , p.88, développement, p.59.		
Recommandation 2008/6	La gestion des recours contre les décisions d'exclusion : respecter le délai prévu par le décret ou l'adapter.	<i>Rapport 2008</i> , p.64, développement, p.54		



Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Les personnels de l'enseignement				
RP 2004/ 4	Suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage.	<i>Rapport 2004</i> , p.184, <i>Rapport 2005</i> , p.28.	Concrétisé.	Transactions financières au bénéfice des intéressés.
RS 2004/10	Valorisation salariale de l'expérience professionnelle- réécriture de l'AR du 15 avril 1958.	<i>Rapport 2004</i> , p.180. <i>Rapport 2005</i> , p.104.	Reste d'actualité.	Adaptations liées au Protocole d'accord avec les syndicats et initiatives parlementaires.
RS 2004/ 11	Meilleure compréhension des composantes de la rémunération.	<i>Rapport 2004</i> , p.180 <i>Rapport 2005</i> , p.97.	Concrétisé.	Nouveau modèle de fiche de paie des membres du personnel enseignant et assimilé.
RS 2004/ 12	Définir des modalités d'application objectives de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 (annulation d'indus).	<i>Rapport 2004</i> , p.181. <i>Rapport 2005</i> , p.101. <i>Rapport 2008</i> , p.66. <i>Rapport 2009</i> , pp.72 et 73.	Concrétisé partiellement.	Applications concrètes via des arrêtés du Gouvernement. Maintien d'une certaine insécurité vu la non définition de catégories précises.
Recommandation 2005/14	Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.96.	Reste d'actualité.	Meilleurs liens établis entre le site de gestion des circulaires communautaires et le site de la législation communautaire.
Recommandation 2005/15	Informer de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.98.	Concrétisé partiellement.	Améliorations sensibles des sites internet communautaires et des publications à destination des enseignants. Création d'un journal pour les enseignants.
Recommandation 2005/16	Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.100.	Concrétisé partiellement.	Pratiques administratives en ce sens. Absence de normes.
Recommandation 2005/17	Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement, p.102.	Concrétisé partiellement.	Négociations de conventions financières spécifiques entre les parties impliquées.
Recommandation 2006/12	Revoir les titres requis pour exercer dans l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.85. <i>Rapport 2008</i> , p.68.	Concrétisé partiellement.	Actualisation de listes de titres requis et de titres suffisants. Chantier permanent.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	Commentaires
Recommandation 2006/13	Mettre en place les jurys d'examen de la langue d'immersion.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.86.	Concrétisé.	Adoption de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 août 2007.
Recommandation 2006/14	Débloquer l'ancienneté barémique des ouvriers APE des internats du réseau libre.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement, p.88.	Reste d'actualité.	
Recommandation 2008/7	Une aide de l'AWIPH pour le personnel enseignant.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement, p.67.	Reste d'actualité.	Pas de progrès significatifs malgré la mobilisation de nombreux acteurs institutionnels.
Recommandation 2008/8	Le réexamen des titres requis dans le domaine artistique et paramédical.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement, p.68.	Reste d'actualité.	Interventions limitées de l'inspection agissant comme expert pour définir une uniformité d'appréciation.
Recommandation 2008/9	Eviter les cumuls de fonction en matière de cours philosophiques.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement, p.69.	Reste d'actualité.	Absence de tout changement normatif déterminant.
Recommandation 2008/10	Harmoniser la valorisation de l'expérience professionnelle dans l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement, p.69.	Reste d'actualité.	Maintien de la distinction barémique et salariale.
Recommandation 2008/11	Une solution pour le personnel « hors cadre » suite au décret du 12 mai 2004.	<i>Rapport 2008</i> , p.89, développement, p.70.	Concrétisé.	Arrêtés du Gouvernement rétroactifs de nomination vu la création de cadres d'extinction.



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

L'audiovisuel

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

Le sport

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





INTRO

PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

PARTIE 4

PARTIE 5

ANNEXES

Annexes





Annexe 1 : Décret portant création du Service du Médiateur de la Communauté française

Décret du 20 juin 2002 –
publié au Moniteur belge le 19 juillet 2002

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

CHAPITRE I^{er} - Du Service du Médiateur de la Communauté française

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

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

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

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

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

CHAPITRE II - Organisation du Service du Médiateur

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

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur ou de médiateur adjoint pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Ils prêtent, entre les mains du Président du Conseil de la Communauté française, le serment suivant : “Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.”

Article 5. - Pour pouvoir être nommés, le médiateur et le médiateur adjoint doivent :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur ;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé.

Article 6. - § 1^{er}. Pendant la durée de leur mandat, le médiateur et le médiateur adjoint ne peuvent être titulaires des fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la Loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4° membre du personnel des forces armées.

§ 2. En outre, la fonction de médiateur ou de médiateur

adjoint est incompatible avec :

- 1° un mandat public conféré par élection ; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge ;
- 2° un emploi rémunéré dans les services publics communautaires ou un mandat public conféré par la Communauté française ;
- 3° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.

§ 3. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur ou de médiateur adjoint est démis de plein droit de son mandat électif.

§ 4. Les articles 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur et au médiateur adjoint.

Article 7. - § 1^{er}. L'empêchement désigne une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil de la Communauté française.

§ 2. En cas d'empêchement, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ses droits et devoirs sont identiques à ceux du médiateur.

Article 8. - § 1^{er}. Le Conseil de la Communauté française met fin aux fonctions du médiateur ou du médiateur adjoint :

- 1° à sa demande ;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement et de manière irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil de la Communauté française peut révoquer le médiateur ou le médiateur adjoint :

- 1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, §§ 1^{er} et 2 ;
- 2° pour des motifs graves ou en cas d'évaluation négative à mi-mandat par le Conseil de la Communauté française.

§ 2. Lorsque le médiateur est démis de ses fonctions dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès de celui-ci, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans les conditions visées à l'article 7, § 2.

§ 3. Lorsque le médiateur adjoint est démis de ses fonctions

dans tous les cas visés au § 1^{er} ou en cas de décès de celui-ci, le Conseil de la Communauté française nomme un médiateur adjoint *ad interim* parmi les membres du personnel du service du médiateur visés à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 4. La nomination du nouveau médiateur ou du nouveau médiateur adjoint pour terminer le mandat initial doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction.

Article 9. - L'évaluation du médiateur et du médiateur adjoint est réalisée par le Conseil de la Communauté française selon les modalités arrêtées dans le règlement visé à l'article 4, alinéa 1^{er}.

Cette évaluation comprend l'audition respectivement du médiateur et du médiateur adjoint.

Article 10. - Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers et des premiers auditeurs directeurs à la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables respectivement au médiateur et au médiateur adjoint.

Article 11. - Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

A ce titre, il ne peut être relevé de sa charge à raison des opinions qu'il émet ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Article 12. - § 1^{er}. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses. Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

§ 2. Sur proposition du médiateur, le Conseil de la Communauté française nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur a autorité sur son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil de la Communauté française sur proposition du médiateur. Il peut se faire assister par des experts.

Article 13. - L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

CHAPITRE III - Saisine du Service du Médiateur

Article 14. - Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de fonctionnement du service qu'il dirige. Ce règlement doit être approuvé par le Conseil de la Communauté française et publié au Moniteur belge.

Article 15. - § 1^{er}. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

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

CHAPITRE IV - Procédure d'examen des réclamations

Article 16. - § 1^{er}. Une réclamation est irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue ;
- 2° elle ne relève pas des compétences du Service du Médiateur telles que visées à l'article 3 du présent décret ;
- 3° elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1^{er} et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions ;
- 4° les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès du service administratif pour obtenir satisfaction ;
- 5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la réclamation ;

Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition.

§ 2. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° elle est manifestement non fondée ;
- 2° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à un service administratif qui dispose de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Dans les cas visés aux §§ 1^{er}, 2 et 3, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé. Le médiateur informe le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 17. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'une procédure pénale.

Article 18. - § 1^{er}. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions.

§ 3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi.

§ 4. Le cas échéant, le médiateur formule toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 5. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

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

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 21, et publié au Moniteur belge.

§ 7. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur s'il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 21.

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

Article 19. - § 1^{er}. Le médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

§ 2. Les membres du personnel des services administratifs visés à l'article 1^{er}, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 20. - Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe le procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

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

CHAPITRE V - Du rapport du médiateur

Article 21. - Le médiateur adresse au Conseil de la Communauté française un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil de la Communauté française.

CHAPITRE VI - Disposition finale

Article 22. - Le présent décret entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

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

Bruxelles, le 20 juin 2002.



Annexe 2 : Le Protocole d'accord concernant les relations entre le Service du Médiateur et le Ministère de la Communauté française

I. Terminologie

Pour l'application du présent protocole, on entend par :

- **le décret** : le décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française.
- **le règlement d'ordre intérieur** : le règlement d'ordre intérieur du Service du Médiateur, approuvé par le Parlement de la Communauté française le 20 janvier 2004, et publié au Moniteur belge le 12 février 2004.
- **le Ministère** : le Ministère de la Communauté française.
- **le Secrétaire général** : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française.
- **le Médiateur** : le Médiateur ou la Médiatrice de la Communauté française, le Médiateur adjoint ou la Médiatrice adjointe, et les membres du personnel de leur Service qu'ils habilitent à prendre, au nom de celui-ci, directement contact avec l'Administration. L'identité de ces membres du personnel est visée en annexe au présent protocole d'accord.
- **instruction** : demande du Médiateur au Ministère, constitutive du traitement d'une réclamation, et destinée à établir la manière dont la demande ou le dossier du réclamant a été concrètement traité par l'Administration.
- **recommandation** : proposition faite par le Médiateur à l'Administration en vertu de l'article 18 § 3 du décret, destinée à apporter une solution concrète au cas indivi-

duel d'un réclamant, dans la stricte application de la législation ou de la réglementation.

- **recommandation en équité** : recommandation formulée par le Médiateur en vertu de l'article 18 § 5 du décret, lorsque l'application d'une loi, d'un décret ou d'un règlement aboutit, dans le cas concret d'un réclamant, à une iniquité.

N.B. : Le décret prévoit également à l'article 18 § 4 et 5 des « propositions » ou des « suggestions » faites par le Médiateur à l'Administration ou au Gouvernement.

Pour la facilité de lecture, nous avons tout regroupé sous le terme général de « recommandations » (voir le titre III du présent Protocole).

II. Des relations concernant les réclamations individuelles

Principes généraux :

- Les règles arrêtées dans le présent protocole d'accord sont déterminées sans préjudice des dispositions prévues par **le décret**, notamment en ses articles 18 § 2 (imposition de délais de réponse), et 19 § 1^{er} (constatation sur place ; production de documents et communication de renseignements ; audition de personnes).
- Elles sont arrêtées conformément aux principes-cadres énoncés dans le règlement d'ordre intérieur adopté en vertu du décret.

- Les relations entre le Médiateur et le Ministère se font par courrier postal et/ou électronique à l'Administrateur général concerné. Ceci n'empêche pas le Médiateur de prendre, au sujet d'une réclamation, des contacts oraux supplémentaires avec le fonctionnaire ou le service compétent, sans préjudice en outre de l'article 19 du décret.
- Afin de permettre au Ministère d'avoir une perception globale des difficultés dont se plaignent les réclamants, le Médiateur adresse au **Secrétaire général** copie de toutes ses interventions.
- Dans le cadre d'une demande d'information concernant une réclamation, le Médiateur peut prendre directement contact avec le service compétent, en mentionnant le caractère informel de la demande. Celui-ci fournit les informations demandées.
- Lorsque le cas traité dépasse le cadre de l'information, la procédure formelle ci-dessus est appliquée.
- Le Ministère répond aux interventions du Médiateur dans les délais suivants :
 - **le Ministère accuse réception** de la demande du Médiateur dans les **5 jours ouvrables** en indiquant le service ou le fonctionnaire auquel la demande est transmise.
 - **Le Ministère répond sur le fond** dans un délai maximum de **20 jours ouvrables** à compter de la réception de la demande.
 On trouvera en annexe 3 le récapitulatif des échéanciers (à convenir ensemble).

Cas particuliers :

a) Procédure d'urgence

En cas d'urgence motivée, le Médiateur peut s'adresser par courrier électronique ou par télécopie directement au fonctionnaire ou au service concerné au sein du Ministère, avec copie envoyée simultanément au Secrétaire général et à l'Administrateur général concerné, indiquant clairement l'urgence.

En cas d'extrême urgence motivée, le contact peut être pris oralement, avant une éventuelle confirmation écrite si celle-ci est encore utile. Relation écrite de ce contact est alors faite dans les délais les plus brefs au Secrétaire général et à l'Administrateur général concerné.

Dans les limites de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 février 1998 portant délégations de compétence, le fonctionnaire concerné prend les mesures nécessaires pour répondre à la situation d'urgence évoquée par le Médiateur, et en informe le Secrétaire général et son Administrateur général.

b) Prolongation du délai de réponse

Hors circonstances induisant la procédure d'urgence, lorsque le Ministère estime ne pas être en mesure de répondre de manière complète au Médiateur dans le délai ordinaire de 20 jours ouvrables, il répond provisoirement dans ledit délai, 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, cette prolongation ne peut porter le délai initial à plus de 30 jours ouvrables.

c) Rappel

Si le rappel d'une demande formulée par le Médiateur, restée sans réponse, s'avère nécessaire, le Ministère répond dans les 5 jours ouvrables de la réception de ce rappel.

d) Demande d'informations complémentaires

Si la réponse du Ministère à une demande du Médiateur suscite dans le chef de celui-ci la demande d'un complément d'information, le délai ordinaire de réponse est ramené à 10 jours ouvrables.

III. Des recommandations

Les *recommandations portant sur des dossiers individuels et les recommandations en équité* sont adressées par le Médiateur à l'Administrateur général concerné, avec copie au Secrétaire général.

Si elles ne sont pas suivies par le Ministère, celui-ci motive cette décision dans sa réponse au Médiateur, conformément à l'article 18 § 7 du décret.

Le Médiateur prend l'avis du Ministère avant de formuler les recommandations destinées à améliorer le fonctionnement du Ministère à l'égard des administrés et les recommandations destinées à corriger des dispositions législatives et réglementaires, en vue de vérifier leur faisabilité.

IV. De la médiation *stricto sensu*

Si les parties au différend dont est saisi le Médiateur sont mises en présence afin d'aboutir à une solution de commun accord, l'Administrateur général concerné délègue, pour représenter le Ministère, un fonctionnaire habilité à engager celui-ci en souscrivant dès l'issue de la réunion à la solution qui aura recueilli l'accord des parties. Ce fonctionnaire fera immédiatement rapport au Secrétaire général et à l'Administrateur général concerné.

V. De l'échange d'information

a) Rencontres périodiques

Sans préjudice de l'information que le Médiateur doit réserver au Parlement de la Communauté française, le Médiateur et les Administrateurs généraux, accompagnés des agents qu'ils désignent, se rencontrent régulièrement afin d'ajuster la relation entre le Médiateur et le Ministère.

A cette fin, le Secrétaire général et chaque Administrateur général indiquent une personne de contact au Médiateur.

Lors de ces rencontres, les échanges peuvent porter notamment sur des dossiers problématiques, sur un relevé statistique succinct des réclamations en cours ou clôturées, sur l'évaluation des pratiques administratives relatives au cas traités, ou sur l'évaluation du présent protocole d'accord. Il est ainsi convenu d'une rencontre trimestrielle au moins.

Le Médiateur informera le Secrétaire général au préalable de la tenue de ces réunions et les services lui feront rapport dans les plus brefs délais.

En outre, un contact téléphonique hebdomadaire pourra être organisé avec la personne de contact dans les Directions concernées en cas d'affluence de demandes de médiation.

b) Rencontres avec des services particuliers

Le Médiateur pourra également demander des rencontres avec des services particuliers du Ministère en vue de détecter les difficultés de fonctionnement, leurs causes et les remèdes à y apporter (Service d'Audit, Commissaires du Gouvernement, médiateurs en milieu scolaire, médiation interne...).

c) Rencontres avec les communicateurs

En vue d'une meilleure application de l'article 3 du décret du 20 juin 2002, une réunion semestrielle aura lieu entre le Médiateur et les dirigeants de la Direction Communication, Presse et Protocole.

d) Rencontres avec le Conseil de direction

Le Médiateur peut demander au Secrétaire général à être entendu par le Conseil de direction du Ministère. Il est convenu, de plus, que le Conseil de direction consacre l'une de ses réunions annuelles aux relations entre le Ministère et le Médiateur, le Médiateur est alors invité à participer à l'échange portant sur ce point, par exemple lors de la publication de son rapport annuel.

VI. Des modifications au présent protocole

Le présent protocole d'accord, qui entre en vigueur dès sa signature, peut être modifié à tout moment du consentement du Médiateur et du Secrétaire général.

Fait à Bruxelles, en double exemplaire, le 14 mai 2009.

La Médiatrice,
Marianne DE BOECK

Le Secrétaire général,
Frédéric DELCOR



Annexe 3 : Le calendrier des rencontres et des activités extérieures 2008-2009

Parlement de la Communauté française

14 novembre 2008	Participation à la deuxième journée du livre politique organisée par le Parlement et l'asbl Texto
8 janvier 2009	Réception de Nouvel an
19 janvier 2009	Colloque « Diffusion des stéréotypes sexistes »
11 mars 2009	Remise officielle du rapport 2008 du Service du Médiateur au Président du Parlement, Monsieur Jean-François ISTASSE

Gouvernement de la Communauté française

27 octobre 2008	Réunion au cabinet du Ministre Rudy DEMOTTE
18 novembre 2008	Réunion au cabinet du Ministre-Président Rudy DEMOTTE sur le protocole de collaboration pour la lutte contre les discriminations
7 janvier 2009	Réception de Nouvel An de la Ministre Marie-Dominique SIMONET
13 janvier 2009	Réception de Nouvel An de la Ministre Catherine FONCK
15 janvier 2009	Présentation des vœux du Ministre-Président Rudy DEMOTTE
26 janvier 2009	Réunion avec le Délégué général aux droits de l'enfant au cabinet du Ministre Christian DUPONT
25 mars 2009	Réunion au cabinet du Ministre-Président Rudy DEMOTTE sur le Protocole de collaboration pour la lutte contre les discriminations
26 septembre 2009	Cérémonie officielle des Fêtes de la Communauté française

Ministère de la Communauté française

9 octobre 2008	Rencontre avec Monsieur Dominique BARTHELEMY, Directeur général de la Direction des Relations internationales - Direction des Affaires générales et d'Audit budgétaire et financier
23 octobre 2008	Rencontre avec Madame Alexandra ADRIAENSSENS, responsable de la Direction de l'Egalité des Chances
27 novembre 2008	Rencontre avec Madame Marylise MANOUVRIER et les collaborateurs du Service des Allocations et Prêts d'études
5 janvier 2009	Réception de Nouvel An
2 février 2009	Rencontre avec Madame Marie-Christine PHILIPPON, Directrice de la Direction des situations individuelles de l'Aide à la Jeunesse
6 février 2009	Participation à la Présentation du plan opérationnel du Ministère (API)
2 mars 2009	Rencontre avec Madame Brigitte CASIMIR, Responsable de la Direction Communication, Presse et Protocole
9 mars 2009	Rencontre avec Monsieur Léon ZAKS, Administrateur général de l'Administration générale de l'Infrastructure
23 avril 2009	Réunion avec Monsieur Alain BERGER, Administrateur général des Personnels de l'Enseignement et son collaborateur, Monsieur Gauthier VANDEKERKHOVE
28 avril 2009	Présentation du rapport 2008 du Service du Médiateur au Service général d'Audit budgétaire et financier
12 mai 2009	Rencontre avec Monsieur André-Marie PONCELET, Administrateur général de la Culture
17 juin 2009	Rencontre avec Monsieur Roger GODET, Inspecteur général coordonnateur - Service général de l'Inspection de l'AGERS
8 septembre 2009	Participation à la présentation du décret relatif à la lutte contre certaines formes de discriminations et des ses protocoles de collaboration
24 septembre 2009	Rencontre avec Monsieur Charles-Yvon GERARD, Responsable du Service de la Jeunesse
25 septembre 2009	Réception organisée à l'occasion des Fêtes de la Communauté française

Autres médiateurs et relations internationales

2 au 4 novembre 2008	Rencontre du Réseau des Médiateurs régionaux des pays membres de l'Union européenne à Berlin.
28 novembre 2008	Participation à l'Assemblée générale de la CPMO (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans) au Palais de la Nation
11 décembre 2008	Réunion des Médiateurs du Réseau de la Grande Région au Luxembourg
25 mars 2009	Participation à la présentation du rapport d'activités du Médiateur fédéral
4 mai 2009	Participation à la présentation du rapport d'activités du Médiateur pour les Pensions
7 mai 2009	Participation à la présentation du rapport d'activités du Service de médiation Banques-Crédits-Placements
29 mai 2009	Participation à l'Assemblée générale de la CPMO à Puurs
9 au 12 juin 2009	Participation à la IX ^e conférence mondiale de l'IIO (Institut International de l'Ombudsman) à Stockholm
7 au 9 septembre 2009	Participation au VI ^e congrès de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) à Québec

Autres institutions

15 octobre 2008	Présentation du service à l'UCL
20 octobre 2008	Rencontre avec Monsieur Benoît PARMENTIER, Administrateur général de l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance)
16 janvier 2009	Réception de Nouvel An de Monsieur Denis MATHEN, Gouverneur de la Province de Namur
3 février 2009	Réunion avec l'équipe du Délégué général aux droits de l'enfant sur le fonctionnement et les collaborations entre services
12 mars 2009	Cours de Médiation à l'UCL
14 mars 2009	Rencontre avec Monsieur Pierre-Paul BOULANGER, Président de l'UFAPEC (Union des Fédérations des Associations de Parents de l'Enseignement Catholique)
16 mars 2009	Rencontre avec Monsieur Denis STOKKINK, Président du Think Tank européen Pour la Solidarité

20 mars 2009	Cours de Médiation à l'UCL
20 mars 2009	Visite du Salon des Parents
25 mars 2009	Réunion avec Monsieur Michel PASTEEL, Directeur de l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes
5 mai 2009	Réunion au Collège de direction de la Haute Ecole de la Communauté française en Hainaut à Mons
29 mai 2009	Réunion au Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme
3 juin 2009	Réunion avec Madame Anne DEMELENNE, Secrétaire générale de la FGTB Wallonne
5 juin 2009	Réunion avec Monsieur Etienne MICHEL, Directeur général du SEGEC (Secrétariat de l'Enseignement Catholique en Communauté française)
15 juin 2009	Réunion avec Monsieur Hakim HEDIA, Président et Madame Marie-Christine LINARD, Vice-présidente de la FAPEO (Fédération des Associations de Parents de l'Enseignement Officiel)
22 juin 2009	Réunion avec des représentants de la CGSP Enseignement
24 juin 2009	Réunion avec Madame Muriel DELLA FAILLE et Madame Céline BRABANT de l'asbl Elèves
2 juillet 2009	Réunion avec Monsieur Luc GUSTI
7 août 2009	Déjeuner avec Madame François de THIER, Service de Médiation de la RTBF
21 août 2009	Réunion au Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme
17 septembre 2009	Réunion du Comité d'accompagnement sur les protocoles de collaboration Région wallonne/ Communauté française/Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme/ Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes

Presse

30 octobre 2008	Participation à l'émission « Appelez, on est là ! » à Mons
11 mars 2009	Présentation du rapport 2008 au Parlement de la Communauté française
13 mars 2009	Interview à RTC Liège, émission « Focus »
22 juin 2009	Réunion avec Monsieur Didier CATTEAU, Rédacteur en chef du Magazine PROF



Stands

- | | |
|------------------------|--|
| 15 au 19 octobre 2008 | Stand du service au 15 ^e Salon Education à Namur |
| 28 au 29 novembre 2008 | Stand du service au Salon « Etudes et Professions » de Bruxelles du SIEP (Service d'information sur les Etudes et les Professions) |
| 12 au 13 février 2009 | Stand du service au Salon des Mandataires au Wex à Marche-en-Famenne |
| 12 au 14 mars 2009 | Stand du service au Salon « Etudes et Professions » de Liège du SIEP (Service d'information sur les Etudes et les Professions) |

Colloques

- | | |
|--------------------|---|
| 27 novembre 2008 | Participation au colloque « Le service public : entre menaces et renouveau » aux Facultés Universitaires Saint-Louis |
| 27 au 28 mars 2009 | Participation au séminaire du CECOM (Centre d'Etudes de la Communication) « Gestion des Conflits et Médiation » |
| 27 mars 2009 | Participation au séminaire 2009 ERAP (Ecole régionale d'Administration publique) « Gestion des Plaintes et Médiation » |
| 14 au 15 mai 2009 | Participation au colloque « Réformes de l'Administration vues d'en bas » à l'ULB |
| 26 mai 2009 | Participation à la journée-débat « Ecoles, aide à la jeunesse et justice : quelles collaborations ? » aux Facultés universitaires catholiques de Mons |
| 17 septembre 2009 | Participation à la conférence « La valeur ajoutée de l'audit interne et les bonnes pratiques dans le secteur public belge » au Palais des Académies |