

Parlement wallon
Session 2012-2013

Premier rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
(01.10.2011 au 31.12.2012)

Adressé au Parlement wallon et
au Parlement de la Communauté française
par
Marc BERTRAND,
Médiateur

Parlement de la Communauté française
Session 2012-2013



Le
médiateur

de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

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

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

Messieurs les Présidents,

En application de l'article 19 de l'Accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le premier rapport annuel du Service commun, couvrant la période du 1^{er} octobre 2011 au 31 décembre 2012.

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

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

Le Médiateur,

Marc BERTRAND

Sommaire

Partie 1- Message du Médiateur
Partie 2- Recommandations d'ordre général
Partie 3- Secteurs d'intervention et recommandations
Partie 4- Données statistiques
Partie 5- Communication et relations publiques
Partie 6- Rapport de gestion
Annexes

Message du Médiateur

PARTIE 1

J'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter le premier rapport du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles au Parlement wallon et au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ce rapport s'inscrit dans la continuité des seize rapports du Médiateur de la Région wallonne et des huit rapports du Médiateur de la Communauté française.

Quelques éléments statistiques pour résumer l'année 2012.

Au cours de cet exercice, 5.054 dossiers ont été enregistrés et analysés : 4.146 pour la Wallonie et 908 pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cela représente plus de 30.000 actions qui ont été encodées dans le logiciel de gestion des réclamations.

Le mode de réception des réclamations montre une augmentation des « e-réclamations » avec 55% de réclamations reçues par la voie du formulaire disponible sur le site Internet ou par courriels, une stagnation de réclamations orales (13 %) et une diminution des réclamations écrites (32 %).

Pour chaque matière exercée par les instances administratives de la Wallonie et par la Fédération Wallonie-Bruxelles, le lecteur trouvera dans le présent rapport l'analyse des difficultés rencontrées par des citoyens dans leurs relations avec les administrations et l'illustration de cas concrets traités durant cette année 2012, ainsi que des recommandations générales et spécifiques.

Ce premier rapport du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est aussi l'occasion de rappeler que depuis le 1^{er} septembre 2012, la fusion des anciens services du Médiateur de la Région wallonne et du Médiateur de la Communauté française, longtemps annoncée, est devenue réalité.

En effet, depuis cette date, j'exerce le mandat de Médiateur commun à ces deux entités, après que le Parlement wallon et le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles m'y aient désigné.

Cet aboutissement d'un long processus est la traduction de la volonté des responsables politiques de notre Région et de notre Fédération, volonté exprimée en ces termes dans les considérants de l'accord de coopération du 3 février 2011 : « *au niveau institutionnel, il est apparu clairement que des synergies sont possibles et souhaitables entre la Communauté française et la Région wallonne afin d'articuler le mieux possible le fonctionnement de ces deux entités pour, au final, offrir un meilleur service aux citoyens. Ce*

MESSAGE DU MÉDIATEUR

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

Après la création de « Wallonie-Bruxelles International », service commun à la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Commission communautaire française, mais avant celle de l'École d'administration publique, commune aux deux premières de ces entités et celle de e-WBS, future agence de simplification administrative commune aux deux mêmes entités, le nouveau service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles participe à ce souhait de rapprocher les administrations desdites entités par des mesures concrètes.

La fusion des deux anciens services de médiation par la création du nouveau service commun, entraîne une restructuration interne significative. Le nouveau service comprend aujourd'hui des cellules rationalisées et unifiées : l'accueil téléphonique, le greffe, la documentation, la communication, la gestion des ressources humaines et matérielles, la gestion budgétaire et comptable.

Le siège du nouveau service est fixé à Namur, mais une antenne est également en service à Bruxelles. Cette dualité d'implantations pourrait être perçue comme source de difficultés pour une gouvernance efficace de l'institution et pour une fusion aboutie. Ce n'est pas le cas car les technologies actuelles de la communication permettent de se trouver virtuellement dans le même environnement de travail, tout en étant physiquement présent à deux endroits différents. Cette double présence de l'institution du Médiateur traduit également sa double dimension régionale et communautaire et permet une proximité avec ses administrations et les parlements dont elle émane.

Au-delà de cette volonté de simplification de la structure administrative et institutionnelle, il faut souligner l'avantage le plus important de ce nouveau service : aujourd'hui, les citoyens Wallons et Bruxellois francophones qui ont un conflit avec une administration fédérale, communautaire ou régionale disposent d'un recours soit auprès du Médiateur fédéral soit auprès du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je n'oublie pas que les Wallons habitant dans les 9 communes de la région de langue allemande, peuvent également s'adresser au Médiateur de la Communauté germanophone, compétent pour les matières communautaires et les matières régionales transférées à cette Communauté par la Wallonie.

Certes, ces partages de compétence restent souvent méconnus du citoyen peu au fait de la complexité institutionnelle de notre pays. Mais aujourd'hui, le citoyen n'a plus à se préoccuper de savoir s'il frappe à la bonne porte. Le Médiateur, non seulement pourra traiter tous les différends avec les services administratifs des deux entités, mais il pourra renvoyer lui-même la réclamation aux collègues médiateurs fédéral ou sectoriels (comme le Médiateur des Pensions) lorsque ces derniers sont compétents pour l'administration en cause.

Fusion juridique et statutaire des équipes administratives. Fusion des outils informatiques. Fusion de la gestion des ressources humaines et matérielles. Unité de direction. Cela suffit-il pour donner satisfaction au citoyen qui considère qu'une administration a pris une décision non conforme à la réglementation, ou qu'un dysfonctionnement affecte une administration avec laquelle il est en relation ?

Il faut à présent profiter de cette période pour donner un nouvel élan à la médiation institutionnelle et parlementaire en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Médiateur de la Communauté française, pendant plus de huit ans, et le Médiateur de la Région wallonne, pendant près de quinze ans, ont largement rempli les missions qui leur avaient été confiées par les législateurs décrets et atteint les objectifs qui leur avaient été fixés : la reconnaissance de leur institution par les autres institutions, l'appréciation positive de l'exercice de leurs missions par les citoyens, la contribution décisive à la résolution de milliers de plaintes, leurs propositions et recommandations pour améliorer le service public.

Dans le respect des missions attribuées par l'accord de coopération, il nous appartiendra de définir une stratégie pour le nouveau Service : notre mission, nos valeurs, notre vision, afin de tenir compte notamment des changements à intervenir au niveau institutionnel, à savoir le transfert de nouvelles compétences à la Région et à la Communauté, l'adhésion éventuelle de la Commission communautaire française au service du Médiateur commun et l'adhésion d'intercommunales et de (grandes) communes au service du Médiateur commun.

Le Médiateur, organe indépendant, auxiliaire des Parlements à l'instar de la Cour des comptes, doit être considéré comme un outil favorisant le fonctionnement des pratiques de la démocratie et de l'État de droit. C'est une institution facile d'accès, crédible, démocratique, efficace, non coercitive, non partisane, gratuite, réformatrice, flexible et originale. Bref, elle répond non seulement aux attentes des administrations, mais aussi – et c'est encore plus important – à celles des administrés¹.

J'ai également la volonté de travailler à la préparation, à l'adoption et à la mise en application d'un code commun de bonne administration, outil de référence pour chaque agent d'un service public de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles mais aussi pour chaque citoyen qui y trouvera ce qu'il peut attendre de ses administrations.

Cet ambitieux projet ne peut se concevoir qu'avec la collaboration la plus ouverte et la plus constructive avec les responsables des différentes entités administratives. Comme cela est déjà le cas à d'autres niveaux de pouvoir, et notamment au niveau de l'Union européenne. Je suis convaincu que l'adoption d'un tel code commun pourra contribuer concrètement à renforcer la confiance de nos concitoyens dans leurs administrations.

Je souhaite enfin exprimer toute ma gratitude aux collaborateurs du service du Médiateur pour leur engagement professionnel, leur implication personnelle, leur volonté de participer entièrement à ce projet de développement d'un nouveau service, fiers du travail accompli dans les deux services précédents, mais

¹ Daniel Jacoby. 1998 (5-6 février). « Le développement de l'« ombudsmédiateur » à l'échelle mondiale », Colloque « La médiation : quel avenir ? », à l'occasion du 25^e anniversaire du Médiateur de la République, Paris (France).

MESSAGE DU MÉDIATEUR

désireux de contribuer ainsi à l'amélioration permanente du service aux citoyens.

Je voudrais terminer ce message en faisant mienne la réflexion de M. Robert Fabre dans son 11^e rapport du Médiateur au Président de la République française et au Parlement :

« Il est un domaine, plus important que tous, où des réformes peuvent être entreprises sans engager l'action parlementaire, et sans incidence budgétaire notable. Je veux parler du changement de comportement et du changement de mentalités. Et pas seulement du côté de la Fonction publique. C'est chaque citoyen qui doit faire l'effort sur lui-même pour réfréner une agressivité qu'exacerbe le tourbillon de la vie moderne... Tous les milieux sont contaminés par la violence verbale... L'administration ne doit jamais oublier qu'elle est au service du public... Elle ne peut trouver à sa propre sécheresse d'expression ou d'accueil, l'excuse de l'agressivité des usagers eux-mêmes, forts de ce qu'ils croient être leur bon droit et dont les exigences s'expriment parfois sans nuances... C'est donc chacun de nous qui est concerné. Depuis la simple courtoisie qui n'est pas désuète mais si appréciable, jusqu'au sens du devoir, tout est à réapprendre dans ce domaine qu'on appelle aujourd'hui la convivialité. »

Marc BERTRAND

Juin 2013

Recommandations d'ordre général

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL



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

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

Depuis la création des deux Institutions, à savoir le Médiateur de la Région wallonne et le Médiateur de la Communauté française, près de 150 recommandations ont été formulées.

Certaines n'ont pas été réactivées, soit qu'elles ont été rencontrées par des modifications décrétales et réglementaires, soit qu'elles sont tombées en désuétude du fait que des réclamations similaires à celles qui les avaient suscitées n'ont plus été adressées au Médiateur.

Par contre, d'autres recommandations conservent leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le Service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre. Ces recommandations sont réitérées à l'occasion de chaque rapport annuel, parfois depuis de nombreux exercices. Ce constat pose donc la question continue du suivi et de l'évaluation des recommandations formulées par le Médiateur.

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

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 précise que, dans l'objectif d'une Administration en phase avec les besoins des usagers, le Gouvernement évaluera les normes, notamment sur base des rapports des Médiateurs, afin d'identifier les problèmes administratifs récurrents dans la mise en œuvre d'une réglementation ou d'une procédure. A la clôture du présent rapport, aucune évolution n'est à l'ordre du jour.

En réponse à une interpellation² sur «la prise en considération du rapport du Médiateur et le suivi donné par le Gouvernement», le Ministre-Président du Gouvernement wallon a précisé que dans la logique du suivi du Plan Marshall 2.vert et du Plan Ensemble Simplifions, il proposerait au Gouvernement wallon une note de suivi des recommandations du Médiateur wallon, sous la forme d'un tableau de bord qui sera régulièrement mis à jour et communiqué au Médiateur afin que ce dernier puisse en tenir compte dans le cadre de ses rapports ultérieurs.

I. RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL ET LA MÉDIATION PUBLIQUE

Plusieurs mesures ont été prises en vue de rencontrer ces recommandations. Seule celle relative à la suspension du délai de recours n'a pas fait l'objet d'une évolution positive.

1. LA FONCTION DE MÉDIATION AU NIVEAU DES POUVOIRS LOCAUX

Cette recommandation³, visant à développer la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, se réfère à la résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens, adoptée par l'Assemblée générale du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999.

Réitérée depuis plusieurs années, cette recommandation a été rencontrée dans le cadre de l'adoption du décret du 30 mai 2011, portant assentiment de l'accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

L'article 3 de l'accord de coopération précise que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention. Cette convention prévoit une rémunération des services de médiation sur la base de coûts réels ».

Afin de concrétiser cette possibilité, le Médiateur a proposé au Ministre des Pouvoirs locaux et à l'Union des Villes et Communes de Wallonie de mettre en œuvre un projet-pilote durant l'année 2013-2014. Au travers d'une dizaine d'expériences-pilotes menées avec des communes et des intercommunales, le projet devrait permettre de tirer plusieurs enseignements, notamment quant à la faisabilité de la médiation au

² Parlement wallon, CRIC n°120 (2010-2011).

³ Voir à ce propos les développements du rapport annuel du Médiateur 2004-2005, p.23 et suivantes.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

niveau des pouvoirs locaux, à son coût, aux différentes procédures spécifiques à suivre, à la question des recommandations et du rapport annuel, au respect de l'autonomie locale...

2. UNE PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE PREMIÈRE LIGNE, INTERNE À L'ADMINISTRATION

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

L'opportunité de mener une réflexion sur une procédure de traitement des réclamations de première ligne demeure d'actualité.

3. LE RENFORCEMENT DES DROITS DES USAGERS : LA CRÉATION DE COMITÉS D'USAGERS

La création de comités d'usagers qui puissent se structurer à l'instar du mouvement consommériste regroupé au sein du Conseil national de la consommation, serait susceptible de renforcer la concertation entre tous les intervenants dans l'action des services publics.

A l'égard de l'opportunité d'une procédure de traitement de réclamations de première ligne, ainsi qu'à l'égard de la charte de bonne conduite administrative intégrée dans le code de la fonction publique, un comité d'usagers serait susceptible d'apporter son concours dans l'évaluation des mécanismes activés.

Il va cependant de soi que l'éventuelle reconnaissance d'un comité consultatif d'usagers devrait répondre à des critères précis, comme celui de la représentativité, de manière à asseoir son intervention et son expertise sur une base de compétences et de crédibilité, à l'égard des interlocuteurs de l'Administration comme à l'égard du public.

Des structures existent mais le fonctionnement devrait être optimisé. Ainsi, dans le secteur du logement social, les comités consultatifs des locataires et propriétaires institués par le Code wallon du logement se voient dotés d'un rôle important, en matière de fixation des charges locatives, par exemple.

Il serait opportun qu'une attention nouvelle leur soit apportée, afin de leur donner les moyens de véritablement exercer les missions qui leur sont confiées.

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

Dans ce cadre, le Gouvernement s'engage à :

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

Le service du Médiateur a été associé de manière active au projet, initié début 2010, concernant la « remontée d'opinion » en vue de mettre sur pied un formulaire permettant un recensement des appels téléphoniques.

Depuis septembre 2011, les appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le Téléphone vert du SPW et des Espaces Wallonie, sont encodés dans un logiciel informatique commun.

Ce projet s'est poursuivi en 2012.

L'exploitation de ces données sera assurée par le SPW selon des modalités qui sont à l'étude.

4. L'OBLIGATION POUR LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES D'INFORMER LE PUBLIC DE L'EXISTENCE DU MÉDIATEUR

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

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

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

En outre, de nombreux sites web des autorités administratives wallonnes et de la Fédération présentent un lien avec le site du Médiateur.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

En ce qui concerne les formulaires de demande, la collaboration avec Easi-wal (aujourd'hui eWBS) a permis l'intégration dans les « formulaires en ligne » d'un encart mentionnant le Service du Médiateur.

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

5. LA CRÉATION D'UN RÉSEAU DE CORRESPONDANTS DU MÉDIATEUR ET LES PROTOCOLES DE COLLABORATION AVEC LES MINISTÈRES

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

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

Le protocole de collaboration entre le Médiateur et le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en application depuis le 5 juillet 2011, sera évalué en 2013. Sur la base de cette évaluation, il sera proposé aux responsables du Service public de Wallonie d'adopter un protocole de collaboration similaire afin d'améliorer le suivi du traitement des réclamations par les services administratifs concernés.

6. LA SUSPENSION DU DÉLAI DE PRESCRIPTION DANS LE CADRE D'UN RECOURS À L'ADMINISTRATION ET LA LÉGITIMITÉ DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR, DÈS LORS QUE LE RECOURS ADMINISTRATIF A ÉTÉ EXERCÉ

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

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

A noter que le Conseil fédéral des Ministres a approuvé en avril 2013 un avant-projet de loi prévoyant la suspension pendant quatre mois du délai de recours au Conseil d'Etat lorsqu'une procédure de réclamation au Médiateur est introduite. Au moment de rédiger ce présent rapport, nous n'avons pas encore connaissance du texte précis.



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

1. QUALITÉ DE L'INFORMATION RELATIVE AUX FORMULAIRES ADMINISTRATIFS ET ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS DANS LA CONSTITUTION DES DOSSIERS DE DEMANDE D'AIDES RÉGIONALES

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

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

Ces recommandations concernent des chantiers permanents. Des améliorations notables ont été réalisées au cours de ces dernières années en matière de qualité et de lisibilité des formulaires. Ces progrès s'inscrivent dans le cadre de la simplification administrative que le Gouvernement wallon entend accélérer avec le concours d'Easi-wal (eWBS).

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

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

2. MOTIVATION DES ACTES ET DÉCISIONS ADMINISTRATIFS

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

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

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

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

3. JURISPRUDENCE ADMINISTRATIVE

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

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

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

Certaines de ces circulaires et décisions sont publiées sur les sites internet de l'Administration, dont Wallex en ce qui concerne la Wallonie.

Pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, seules les circulaires en matière d'enseignement sont publiées sur un site internet spécifique.

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

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

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

4. PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

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

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

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

5. ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES COURRIERS ET DOCUMENTS TRANSMIS PAR LE CITOYEN À L'ADMINISTRATION

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

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

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

6. CERTIFICATION QUALITÉ DE TYPE ISO DANS LE CADRE DES ENVOIS ADMINISTRATIFS

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

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

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

7. RÉFLEXION RELATIVE À LA SUPPRESSION DES RECOMMANDÉS – PROBLÉMATIQUE DE LA DATE CERTAINE

Le décret de simplification administrative a supprimé l'utilisation obligatoire du pli recommandé postal. Si cette mesure présente des avantages et facilite les démarches du citoyen, elle présente aussi un effet

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

pervers : la difficulté, voire l'impossibilité d'établir la preuve d'envoi d'un document et sa date. En effet, comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais, si ce n'est en produisant un récépissé postal ?

Cette problématique s'est révélée notamment dans le cadre des primes à l'énergie et demeure d'actualité.

Au cours des derniers exercices, un nombre non négligeable de réclamants ont interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée par l'Administration ou l'avait été tardivement alors qu'ils prétendaient avoir adressé leur dossier dans les délais.

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

Relevons à ce propos le dernier rapport du Service de médiation pour le secteur postal, lequel fait état de 2897 réclamations relatives à la disparition d'envois.

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

8. GESTION CENTRALISÉE DES DONNÉES

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

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

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

9. PROCÉDURE GÉNÉRIQUE OPTIMALE DE LIQUIDATION

La Wallonie intervient financièrement dans différents domaines (primes au logement, aides économiques,

aides à l'énergie...). Le paiement de ces subsides nécessite le respect d'une procédure administrative, parfois relativement longue, bien que certaines étapes aient déjà été élaguées, comme le visa de la Cour des Comptes.

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

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

Le Médiateur observe qu'une réflexion est engagée, au sein de certaines Administrations et Organismes d'intérêt public, sur la simplification des procédures et démarches relatives au paiement de subventions ou de primes. Il constate cependant que ces initiatives ne sont actuellement pas coordonnées.

Le Médiateur relève deux initiatives récentes du Gouvernement à ce propos :

- la commande à Easi-Wal (eWBS) et Isis Consult de rapports transversaux complémentaires relatifs à l'identification, à chaque étape du paiement, des éléments de retard et leur analyse.
- Un «facturier » est maintenant déployé dans toutes les Directions générales en vue d'assurer la transparence et donc l'accélération de la procédure de paiement. Cet outil permettant de suivre l'état d'avancement des factures entre leurs dates d'entrée et de paiement, a pour objectif d'atteindre le respect des délais de trente jours, pour les transactions commerciales, après la date de réception de la facture, fixés par la Directive européenne 2011/7/UE du Parlement et du Conseil européens du 16 février 2011, dont la transposition est obligatoire dès le 16 mars 2013 . A terme, ce délai devrait viser toutes les transactions.

10. INDICATEURS INTERNES - DÉLAIS DE PAIEMENT

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

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

Ces indicateurs devraient être consultables (ex. via un intranet) par l'ensemble des agents de manière à ce qu'ils puissent, lorsqu'ils sont interrogés par un administré, lui donner une information précise. Un tel

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

mécanisme de transparence permettrait d'aplanir nombre de contestations, qui sont souvent l'expression d'une inquiétude ou d'une impatience légitime.

11. NÉCESSITÉ DE PRÉVOIR DES MESURES TRANSITOIRES ADAPTÉES AFIN DE GARANTIR UNE SÉCURITÉ JURIDIQUE AU CITOYEN

Les réglementations relatives aux aides régionales font régulièrement l'objet de modifications d'importance variable. Celles-ci peuvent concerner les critères techniques auxquels doivent répondre certains travaux ou acquisitions (Eco-bonus, coefficient d'isolation des logements, normes relatives aux chaudières...). Elles peuvent aussi aller de la suspension (prêts accordés dans le cadre du crédit social, par exemple) jusqu'à la suppression (comme en 2009 des primes relatives aux panneaux photovoltaïques).

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

Bon nombre de demandeurs constituent, en effet, leur dossier après avoir contacté l'Administration et/ou des services d'information appropriés. Ils entament les travaux ou signent un compromis de vente sur base des informations collectées et d'un planning déterminé.

Ce n'est qu'après l'introduction de leur dossier qu'ils peuvent prendre connaissance du fait que les conditions réglementaires ont été modifiées.

Des mesures transitoires sont parfois prévues, mais elles apparaissent trop souvent insuffisantes pour prendre en compte les délais de constitution d'un dossier par les particuliers.

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

Cet exercice, l'analyse des dossiers a, à nouveau, mis en exergue cette problématique, particulièrement dans le cadre des dossiers de primes à l'énergie et des aides écobonus.

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

PARTIE 3

SECTEURS D'INTERVENTION ET RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES FWB

Recommandation FWB 2012-01

Relations scolaires- Sanctions - Mention de l'audition de l'élève

Recommandation FWB 2012-02

Relations scolaires- Jurys- Mise à jour régulière de l'information

Recommandation FWB 2012-03

Personnel de l'enseignement et assimilés- Valorisation de l'expérience utile- Prescription décennale

Recommandation FWB 2012-04

Personnel de l'enseignement et assimilés- Diplômes obsolètes- Suppression

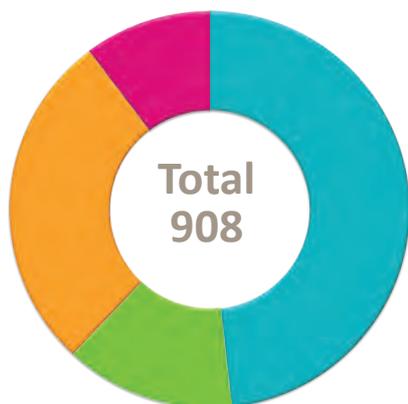
Recommandation FWB 2012-05

Personnel de l'enseignement et assimilés – Détermination de l'ancienneté barémique – Définition d'une procédure unique

Recommandation FWB 2012-06

Personnel de l'enseignement et assimilés – Commission De Bondt – Réunions plus fréquentes

BILAN DES RÉCLAMATIONS

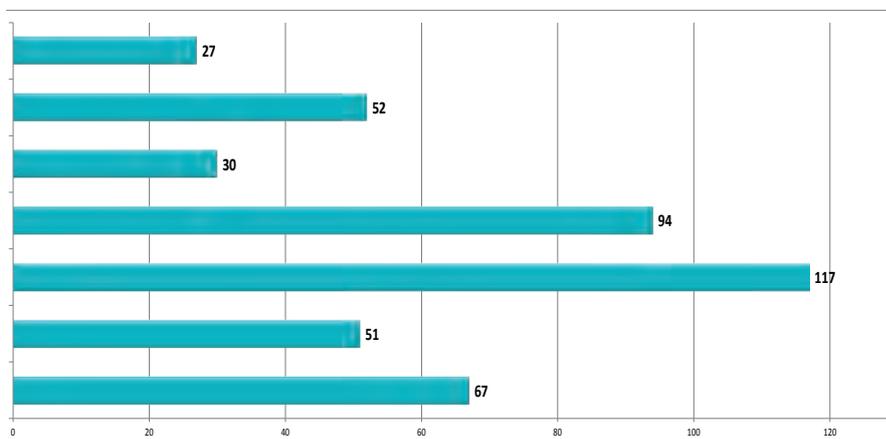


Sur la période du
1^{er} janvier au 31 décembre 2012

- 438 Dossiers recevables
- 125 Dossiers en cours
- 252 Dossiers irrecevables
- 93 Demandes d'information

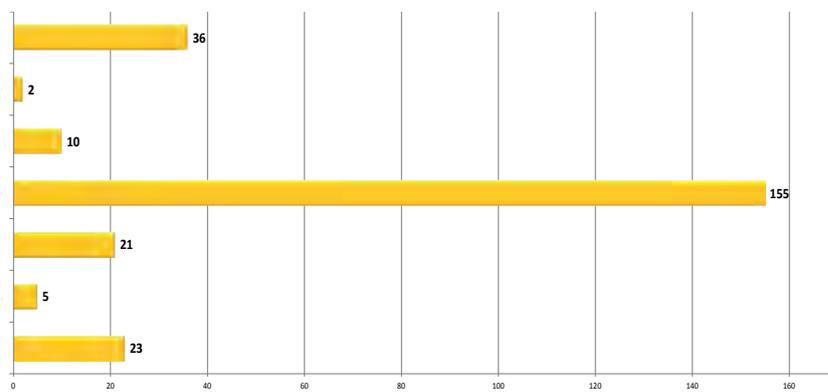
DOSSIERS RECEVABLES CLÔTURÉS

Réponse adm. insatis./absente
Correction impossible/refusée
Résolution spontanée
Correction partielle
Correction totale
Pas de suite réclamant
Non fondées

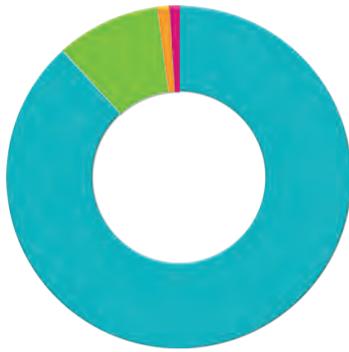


DOSSIERS IRRECEVABLES CLÔTURÉS

Absence démarche/recours
Absence plainte formelle
Différends agent/service
Hors compétence
Litiges droit privé
Manifestement non fondées
Prématurées



DONNÉES STATISTIQUES

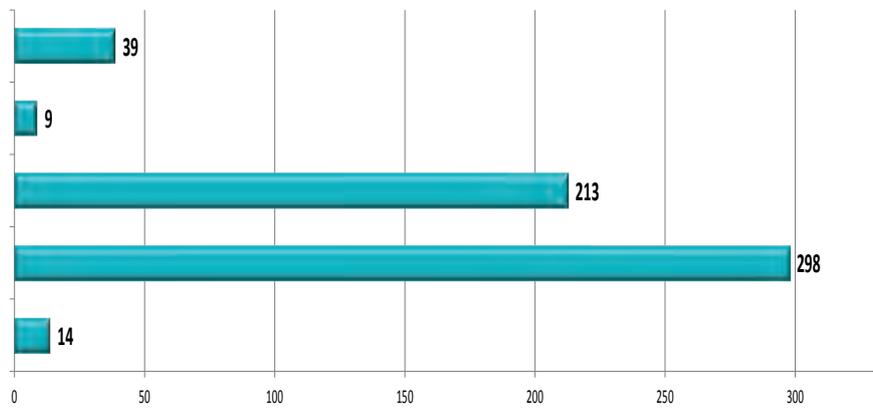


- 630 - Services du Gouvernement
- 70 - Etablissements scolaires FWB
- 8 - RTBF
- 6 - OIP

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

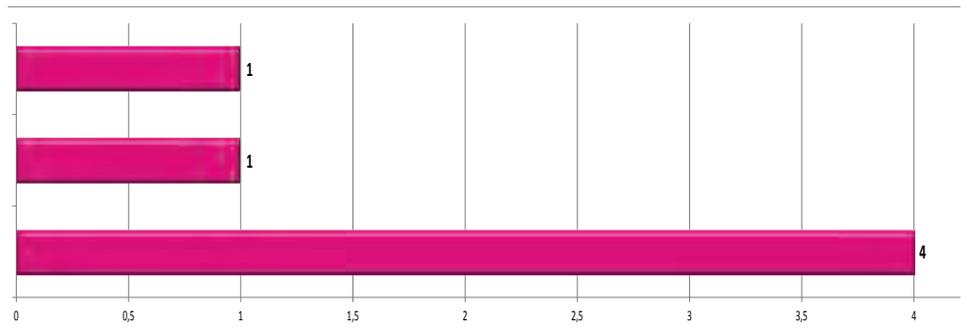
MFWB

- AG Aide à la Jeunesse-Santé-Sport
- AG Culture
- AGPE
- AGERS
- Secrétariat général

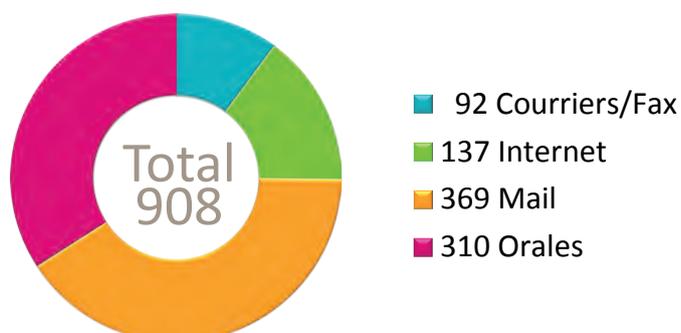


OIP

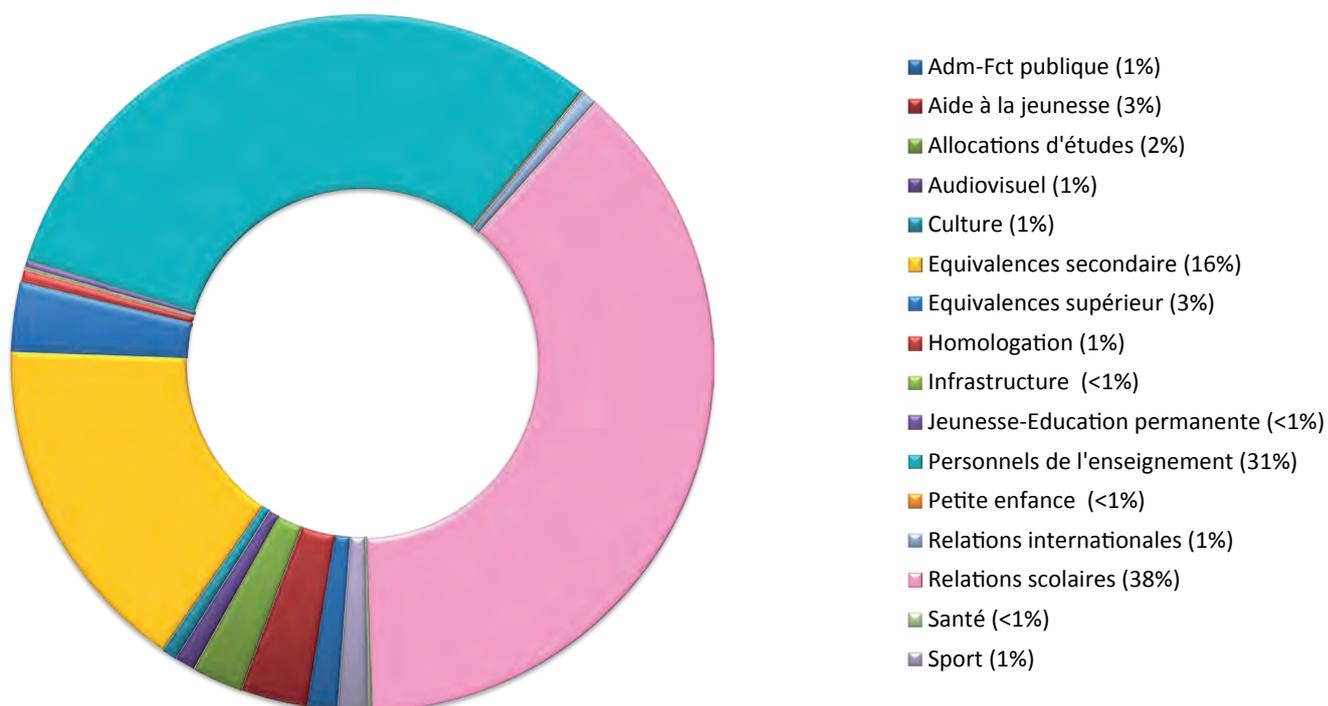
- CIUF
- ONE
- WBI



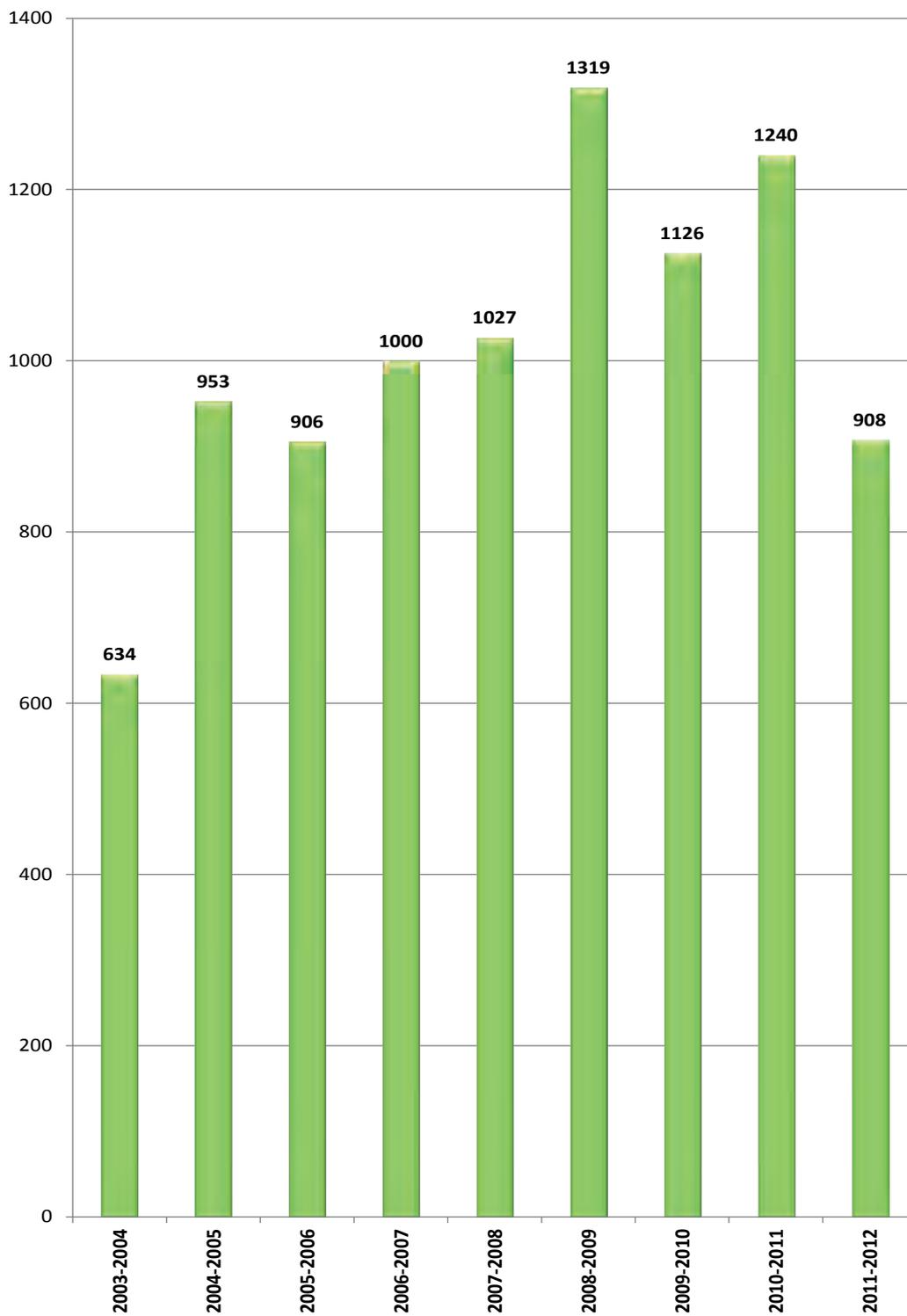
RÉPARTITION DU MODE DE SAISINE



RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DOMAINES D'INTERVENTION



EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Pas moins de 24.120 demandes d'équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire ont été introduites en 2012 auprès du Service des équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire. Un nombre qui semble marquer une légère augmentation par rapport à l'année précédente. 25.220 décisions ont été délivrées en 2012.

Pour rappel, une équivalence de diplôme 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 Fédération Wallonie-Bruxelles, d'une formation professionnelle ou de la recherche d'un emploi.

Au cours de l'exercice, notre service a été saisi de 135 demandes, soit 25 % de dossiers en moins par rapport à l'exercice 2011. Comme nous tenons à le préciser chaque année, ce nombre ne tient pas compte des nombreuses demandes traitées par téléphone qui n'ont pas généré d'ouverture de dossiers.

Les motifs qui ont amené les réclamants à saisir le Médiateur sont semblables aux années précédentes.

1. ACCESSIBILITÉ

Ainsi, malgré tous les efforts effectués par le Service des équivalences de l'enseignement obligatoire depuis de nombreuses années pour faciliter l'accès à son service, l'accessibilité demeure une des difficultés majeures pour le réclamant, les établissements scolaires, mais également pour notre service.

DOSSIER 2012-878 QUAND L'EXPERTISE DU SERVICE GÉNÉRAL D'INSPECTION DEVIENT OBLIGATOIRE ...

Mademoiselle B. est titulaire d'un baccalauréat professionnel français obtenu en juin 2011. Un an plus tard, elle décide d'entamer des études supérieures d'éducateur spécialisé en Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle introduit une demande d'équivalence dans les délais prescrits et s'inscrit dans une Haute Ecole dans laquelle deux de ses anciennes camarades de classe se sont inscrites dès l'obtention de leur baccalauréat. Ces 2 personnes qui sont actuellement en 2^{ème} année d'études du bachelier éducateur spécialisé, n'ont rencontré aucune difficulté avec le Service des équivalences et ont obtenu leur décision d'équivalence leur permettant de confirmer leur inscription.

Le 31 octobre 2012, Mademoiselle B. apprend toutefois, après avis du Service général de l'inspection, que le programme qu'elle a suivi n'a pas d'équivalent dans le 3^{ème} degré de l'enseignement secondaire en Fédération Wallonie-Bruxelles. Les études qu'elle a suivies n'ont pourtant pas changé et son diplôme est identique à celui de ses 2 amies qui ont obtenu leur équivalence un an plus tôt. Après avoir interpellé le Service des Equivalences sans obtenir de reconsidération du dossier, le père de Mademoiselle B. se tourne vers le Médiateur. Celui-ci interpelle alors le Service des équivalences ne comprenant pas pourquoi des dossiers identiques font l'objet de décisions différentes à un an d'intervalle, en dépit du principe cardinal de l'égalité des usagers. L'Administration se contente alors de répondre que tous les bacs professionnels, peu importe l'année d'obtention, ont été soumis à l'inspection et que le diplôme en question ne donne plus lieu à une équivalence à un CESS, sans même solliciter un nouvel avis du Service général d'inspection. Au moment de la rédaction de ce rapport, ce dossier est toujours en cours de traitement et une recommandation a été adressée au Service des équivalences afin que Mademoiselle B obtienne son équivalence et régularise son inscription au plus vite.

La ligne téléphonique est encore pointée du doigt... : inaccessibilité due à la surcharge d'appels ou à la fermeture de la ligne pendant un mois durant la période estivale... L'adresse électronique (equi.oblig@cfwb.be) présente encore des faiblesses : absences de réponses, délais de réponse trop longs, réponses standardisées...

Le Médiateur ne cesse de rappeler qu'il est impératif que ce service soit doté d'un effectif plus important et stabilisé afin d'assurer un meilleur service, et ce dans de bonnes conditions. Ce manque de personnel demeure un problème préoccupant. Le nombre d'agents est resté identique à l'année précédente, mais l'on note des va-et-vient dans le personnel. L'attaché niveau 1 qui a démissionné a été remplacé en octobre 2012 et un renfort a été apporté ponctuellement, d'octobre à décembre 2012, par deux agents en contrat temporaire de trois mois.

2. ANALYSE DU PARCOURS SCOLAIRE

Précédemment, l'analyse des parcours scolaires était effectuée par 4 experts. Aujourd'hui, dans les faits, cette fonction n'est plus assurée que par 3 experts ; le 4^{ème} poste n'étant plus vacant. Le Médiateur attirait pourtant déjà l'attention, lors de l'exercice précédent, sur l'importance d'accroître le nombre d'experts afin de pallier les retards engendrés par l'augmentation constante des demandes d'équivalences et ainsi augmenter la qualité des avis remis.

Outre le problème du nombre important de dossiers qui doit être analysé par le peu d'experts en place et les délais à respecter, le Médiateur se voit interpellé au sujet de la qualité des avis remis par ceux-ci. En effet, plusieurs dossiers similaires ont reçu une analyse totalement différente d'une année à l'autre alors qu'aucun changement n'a été constaté dans le programme, ni même dans le nombre d'années d'études ou encore dans la législation du pays ou du Service des équivalences.

De plus, en 2009, une réforme des études professionnelles est survenue en France et le Service des équivalences a été confronté aux premiers dossiers issus de cette réforme. S'agissant d'études écourtées d'un an par rapport à l'enseignement professionnel dispensé en Fédération Wallonie-Bruxelles, l'Administration a dû demander une analyse du Service général de l'inspection qui a remis des avis au cas par cas. La procédure de traitement des dossiers s'en est vue rallongée et plusieurs réclamations ont été déposées auprès du Service du Médiateur. De nombreux usagers s'inquiétaient du délai de traitement, mais surtout de ne pas se voir délivrer une équivalence de diplôme suite à cette réforme.

Certains dossiers ont pu trouver une issue favorable ; néanmoins, à l'heure de la rédaction de ce rapport, d'autres demeurent en cours d'analyse.

Dans la foulée de l'analyse des dossiers issus de la réforme des baccalauréats professionnels, le Service des équivalences a soumis au Service général d'inspection tous les dossiers d'équivalences de baccalauréats professionnels obtenus avant cette réforme.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

3. DÉLAI DE TRAITEMENT

C'est fréquemment le délai de traitement d'un dossier par le Service des équivalences qui est mis en cause, l'usager se plaignant de rater une opportunité d'inscription ou de ne pouvoir confirmer celle-ci dans les délais impartis, faute d'un traitement plus rapide de sa demande.

En effet, durant le pic d'activité du Service des équivalences, celui-ci reçoit plusieurs milliers de courriers et par conséquent, le délai de traitement d'un dossier s'en trouve considérablement allongé. Ainsi, certains étudiants rencontrent de grosses difficultés à obtenir leur équivalence de diplôme afin de pouvoir régulariser leur inscription. A défaut, ils devront alors se réinscrire l'année suivante.

Ceci s'avère encore plus problématique lorsqu'il s'agit d'étudiants qui se sont inscrits dans une filière visée par un tirage au sort. Ils sont alors soumis à des délais de régularisation plus courts que pour une inscription dans une filière qui ne fait pas l'objet de quotas d'inscription. Plusieurs facultés universitaires se sont tournées vers le Médiateur, cette année, afin que les inscriptions en médecine et en dentisterie, désormais soumises à un tirage au sort, puissent être confirmées dans les délais.

4. FRAIS ADMINISTRATIFS

La possibilité d'effectuer le règlement des frais administratifs en payant en ligne et d'imprimer la preuve de cette transaction afin de la joindre à la demande d'équivalence, invoquée l'année dernière, est opérationnelle depuis le premier trimestre 2012.

DOSSIER 2012-808 UN SERVICE PAYÉ DEUX FOIS

Madame D. vient de payer en ligne les frais du dossier d'équivalence de sa fille. En consultant sa boîte de réception, elle ne voit aucune trace d'un message de confirmation de la part du Service des équivalences. Elle décide alors de téléphoner au dit service afin de s'assurer que le paiement a bien eu lieu, mais ce dernier est injoignable. Madame D. réitère son paiement en ligne pensant que le premier a échoué. Son deuxième essai ne donne pas non plus lieu à un message de confirmation dans sa boîte de réception. Deux jours plus tard, elle constate que son compte a été débité deux fois. Elle écrit au Service des équivalences, preuve à l'appui, qu'elle a payé par deux fois la somme demandée pour les frais de dossier et demande un remboursement de la somme indûment payée. Aucun accusé de réception ne lui parviendra, même après un rappel de son courrier trois mois plus tard. Madame D. saisit le Service du Médiateur qui se renseigne afin de comprendre ce qui retarde le remboursement. Un responsable du service informe le Médiateur que l'intéressée doit réclamer ladite somme à la société de paiement en ligne ATOS ; démarche qu'elle effectue, mais cette société ne travaille pas avec les particuliers. Madame D. revient alors vers le Médiateur qui interpellera à nouveau l'Administration à plusieurs reprises afin que cette somme lui soit remboursée dans les meilleurs délais.

Le remboursement a été effectué plus de six mois plus tard.

Cette nouvelle initiative, que le Médiateur salue, facilite très certainement les démarches de l'utilisateur, mais permet aussi de diminuer le nombre de dossiers refusés pour l'année académique concernée⁴.

Cependant, suite à un problème technique empêchant l'envoi d'e-mail de confirmation de paiement, certains utilisateurs n'ont pu obtenir de preuve de paiement à joindre au dossier et certains même ont payé deux fois en ligne afin de s'assurer qu'au moins un des deux paiements avait bien été pris en compte.

Sur mon équivalence
Réfugié ou candidat
réfugié
FAQ
Textes - Documents
utiles
Liens utiles
Contact

J'ai **terminé**
mes études
secondaires
à l'étranger
cliquez ici

Je n'ai **pas terminé**
mes études
secondaires
à l'étranger
cliquez ici

J'ai un **diplôme
paramédical**
obtenu
à l'étranger
cliquez ici

!!!! TOUTES LES LISTES DE RENDEZ-VOUS SONT COMPLETES !!!!

Nous vous invitons à introduire votre dossier par courrier (de préférence recommandé) pour le 15 juillet 2012 cachet de la poste faisant foi à l'adresse :

Service des équivalences
DGEO
Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Bruxelles (publié le 10/07/2012)

Si vous souhaitez payer en ligne : un problème technique empêche l'envoi systématique d'email de confirmation. Il est donc fortement conseillé d'imprimer la confirmation de paiement qui se trouve à la fin du module de paiement ou de joindre une note spécifiant vos coordonnées complètes et la date du paiement.

LE FAIT DE NE PAS POUVOIR IMPRIMER CETTE CONFIRMATION DE PAIEMENT NE VOUS DISPENSE PAS D'INTRODUIRE VOTRE DOSSIER COMPLET POUR LE 15 JUILLET 2012 DERNIER DELAI. (publié le 6/07/2012)

LE SERVICE DES EQUIVALENCES SERA EXCEPTIONNELLEMENT OUVERT LE SAMEDI 14 JUILLET 2012 DE 9h A 12h ET DE 13h30 A 16h POUR LES BACHELIERS FRANCAIS.

LES RENDEZ-VOUS PEUVENT ETRE PRIS AUPRES DE L'AMBASSADE DE FRANCE A BRUXELLES A L'ADRESSE SUIVANTE dominique.bisbal(at)diplomatie.gouv.fr (publié le 5/07/2012)

Nouveau sur le site : le paiement en ligne - formulaire de paiement en ligne

!! ATTENTION !! A PARTIR DU 16 JUILLET 2012, LE MODULE DE PAIEMENT EN LIGNE EST RESERVE AUX PERSONNES SOUHAITANT INTRODUIRE UNE DEMANDE DE DEROGATION A LA DATE LIMITE DE DEPOT. POUR TOUTE INFORMATION SUR LES POSSIBILITES DE DEROGATION, CLIQUEZ ICI (publié le 6/07/2012)

⁴ En effet, nombreux sont les dossiers refusés lorsque la preuve de paiement des frais d'équivalence n'est pas conforme aux exigences de l'Administration et s'additionne à d'autres lacunes.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Suite à l'arrêté du Gouvernement du 23 mars 2012⁵, les frais ouvrant l'examen des demandes introduites en vue d'obtenir une équivalence ont été augmentés. Depuis le 1^{er} avril, les frais administratifs d'équivalence s'élèvent à 174 euros pour des études secondaires terminées et à 50 euros pour des études secondaires en cours.

En 2005, dans son rapport annuel, le Médiateur soulignait déjà que ces frais administratifs additionnés, sans compter d'autres démarches y afférentes (certification conforme, traductions, envois recommandés...) engendraient un coût financier assez conséquent, et ce notamment pour certaines catégories d'étudiants issus de milieux défavorisés. Pour certains demandeurs, le coût des 124 euros constituait déjà un réel frein à l'introduction de leur dossier, d'autant plus qu'ils ne pouvaient préjuger du résultat de la décision qui serait émise. Pour rappel, la Convention de Lisbonne⁶, non encore ratifiée à ce jour par la Belgique, indique que les frais doivent être aussi modestes que possible. Dès lors, une augmentation de 50 euros de ces frais administratifs pour une équivalence complète ne semble pas opportune et risque de freiner davantage une certaine catégorie de demandeurs. Il est important de rappeler que le Médiateur recommandait déjà dans son rapport 2005 de diminuer les frais administratifs en fonction des revenus du demandeur. Il est à noter que la Communauté flamande, quant à elle, délivre les équivalences gratuitement !

5. EQUIVALENCES DU PARAMÉDICAL

Cette matière est reprise dans le chapitre «Equivalences de diplômes de l'enseignement supérieur» (p.44).

⁵ Cf. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 23 mars 2012 modifiant, en ce qui concerne les frais ouvrant l'examen des demandes introduites en vue d'obtenir une équivalence, 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 et l'arrêté royal du 4 septembre 1972 déterminant, en ce qui concerne l'enseignement artistique, les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers relatives au congé pour activités sportives et diverses mesures urgentes en matière d'enseignement.

⁶ traitant des procédures de reconnaissance des diplômes et des périodes d'études dans les pays européens.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

EQUIVALENCES DE DIPLOMES DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

22 dossiers de demande d'équivalence de diplôme ont été introduits durant l'année écoulée. Une baisse significative qui peut s'expliquer par la meilleure information donnée sur le nouveau site internet des équivalences, dont une partie est réservée aux équivalences de l'enseignement supérieur et dont le Médiateur a salué l'initiative dans le précédent rapport.

1. DÉLAI DE TRAITEMENT

Chaque année, le Médiateur est saisi de réclamations concernant le délai de traitement d'un dossier, ceci ralentissant une procédure déjà assez longue.

Pour rappel, les personnes qui souhaitent solliciter une reconnaissance académique (équivalence) de leur diplôme étranger afin d'exercer une profession non réglementée⁷ doivent introduire un dossier auprès du Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers. Ce dossier sera soumis à l'avis d'un organe consultatif. En fonction du type de diplôme, ce sera soit la Commission interuniversitaire d'équivalence, soit le Conseil général des Hautes Ecoles, soit l'Inspection de l'enseignement supérieur artistique, soit la Commission des titres pour l'accès aux fonctions dans l'enseignement.

Lorsqu'un avis a été émis par l'organe consultatif compétent, l'agent en charge du dossier rédige un projet de décision qu'il soumet à la signature du délégué du Ministre.

En termes de délais, à partir du moment où tous les documents demandés ont été fournis pour la constitution du dossier, le Service dispose légale-

DOSSIER 2012-419 ATTEND NOMINATION, DÉSESPÉRÉMENT

Mademoiselle C. est titulaire d'un diplôme italien d'institutrice et souhaite exercer cette profession en Fédération Wallonie-Bruxelles. En 2010, elle introduit une demande d'équivalence auprès du Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers. S'agissant d'une demande de reconnaissance professionnelle de la qualification d'enseignant, son dossier doit être soumis pour avis à la Commission des titres pour l'accès aux fonctions dans l'enseignement, or les membres de cette Commission n'ont pas encore été désignés et le dossier de l'intéressée est en suspens pour une durée indéterminée. En mai 2012, Mademoiselle C. se tourne vers le Médiateur qui interpelle la Direction générale de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. Celle-ci nous apprend alors que suite au décret du 23 janvier 2009⁸, une nouvelle Commission des titres pour l'accès aux fonctions dans l'enseignement a été créée. Toutefois, les membres de cette Commission n'ont pas encore été désignés alors que l'Administration a envoyé, pour la première fois en janvier 2010 au Ministre de l'enseignement supérieur, un projet d'arrêté du Gouvernement visant à en désigner les membres. Ce projet a fait l'objet de plusieurs modifications dont la dernière date du 15 décembre 2011. Le Médiateur interpelle alors le cabinet du Ministre qui l'informe en novembre 2012 que le projet d'arrêté en question sera inscrit à l'ordre de jour du Gouvernement dans les prochaines semaines. Au moment de la rédaction de ce rapport, ce projet d'arrêté n'a pas encore parcouru son cheminement réglementaire et Mademoiselle C., tout comme d'autres usagers, attend l'équivalence de diplôme lui permettant de pouvoir exercer son métier en Fédération Wallonie-Bruxelles en tant qu'enseignante qualifiée.

⁷ Seule la profession réglementée d'enseignant est de la compétence du Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers d'enseignement supérieur.

⁸ Décret portant des dispositions relatives à la reconnaissance des qualifications professionnelles pour l'exercice de fonctions dans les établissements d'enseignement préscolaire, primaire, secondaire ordinaire et spécialisé, artistique, de promotion sociale et supérieur non universitaire, secondaire artistique à horaire réduit de la Communauté française et les internats dépendant de ces établissements, et dans les centres psychomédico-sociaux, relatives au congé pour activités sportives et diverses mesures urgentes en matière d'enseignement.

ment de 4 mois pour solliciter l'avis de l'organe consultatif et de 40 jours pour faire part à l'utilisateur de la décision qui aura été prise sur base de cet avis.

Il se peut toutefois, au moment où un dossier complet parvient à l'Administration, qu'une date de réunion de l'organe d'avis ait déjà été fixée et que celle-ci soit proche ; dans ce cas, le délai d'examen de ce dossier sera plus court que celui qui est prévu légalement. Pour beaucoup, ce cas de figure reste toutefois une exception.

C'est souvent en amont de ce délai réglementaire que se pose le problème ; plusieurs usagers se plaignent auprès du Médiateur d'avoir raté une opportunité d'embauche à cause d'une procédure trop longue et trop lourde. Le service de la reconnaissance académique et professionnelle tarde dans certains cas à transmettre le dossier à l'organe consultatif car il juge que le dossier n'est pas complet. Or, cette information d'incomplétude n'est pas toujours très claire, s'avère parfois parcellaire ou tout simplement n'est pas transmise à l'intéressé dans un délai raisonnable ; ceci ralentit le processus.

Ce délai légal de 4 mois peut être bien plus long, non pas en raison de son traitement au sein de l'Administration, mais parce que les membres de l'organe consultatif compétent n'ont pas encore été désignés, faute d'un arrêté du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles en ce sens.

2. EQUIVALENCES DU PARAMÉDICAL

Les équivalences du secteur paramédical peuvent déboucher sur un diplôme d'enseignement secondaire complémentaire ou un diplôme de l'enseignement supérieur.

L'année dernière, le Médiateur soulignait l'intérêt de développer la partie du site internet des équivalences consacrées aux détenteurs d'un diplôme paramédical, pour un traitement égal des usagers et formulait une recommandation en ce sens.

Seul un numéro de téléphone paraissait sur le site des équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire renvoyant l'utilisateur vers l'Administration.

Aujourd'hui, la procédure est expliquée en détail sur le site : www.equivalences.cfwb.be (onglet : « J'ai un diplôme paramédical obtenu à l'étranger ») et le Médiateur se réjouit que le détenteur d'un tel diplôme puisse enfin directement disposer de toutes les informations nécessaires pour pouvoir déposer son dossier dans les délais impartis.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Durant l'exercice 2012, 20 dossiers ont été déposés auprès du Service du Médiateur. Ce chiffre est en nette diminution par rapport aux années précédentes, alors que le nombre de demandes d'allocations d'études introduites auprès de l'Administration augmente quant à lui chaque année.

Si le Médiateur se réjouit de la diminution des réclamations en la matière, signe d'une amélioration du fonctionnement de l'Administration, il déplore toutefois l'absence de mention de l'existence de son service que cela soit sur le site internet des allocations d'études, les brochures d'information ou même sur les courriers adressés aux usagers.

Or, l'article 3 de l'accord de coopération portant création⁹ du service de médiation commun précise que : « Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région Wallonne et de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur ».

En l'absence de cette mention, les usagers ne sont pas informés de l'existence du Médiateur à qui ils pourraient s'adresser, non seulement en cas de contestation, mais également lorsque la demande tarde à être instruite ou même en cas d'inaccessibilité de l'Administration centrale ou de ses divers bureaux régionaux.

Pour ces raisons, le Médiateur réitère sa recommandation 2010/6.

1. INFORMATISATION DU SYSTÈME DES ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Lors du précédent rapport, le Médiateur évoquait l'informatisation future du Service des prêts et allocations d'études afin de répondre plus rapidement aux demandes, en simplifiant la tâche des agents traitants et les démarches à accomplir par les usagers. L'objectif de cette informatisation était surtout de répondre aux critiques concernant les délais de traitement, beaucoup d'étudiants ne pouvant bénéficier de leur allocation au moment où ils en avaient le plus besoin.

Six mois après que le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles ait débloqué les moyens nécessaires pour réaliser cette informatisation, la plateforme électronique permettant l'introduction des demandes d'allocations d'études par internet a vu le jour le 1^{er} juillet 2012.

⁹ Décret du 7 mars 2011 portant assentiment à l'accord de coopération conclu entre la Communauté française et la Région Wallonne portant création d'un service de médiation commun entre la Communauté française et la Région Wallonne.

Il s'agit toutefois d'une version intermédiaire permettant aux étudiants déjà bénéficiaires d'une allocation d'études de renouveler leur demande pour l'année académique 2012/2013 via le site internet des prêts et allocations d'études.

Lors de l'année académique 2013-2014, l'ensemble des demandes pourra être introduit de manière électronique, tout en maintenant la possibilité d'une introduction par courrier postal pour les personnes qui n'auraient pas accès à internet¹⁰.

La mise en place de cette plateforme électronique devrait également permettre d'automatiser le système d'octroi des allocations d'études¹¹. Toutefois, l'obtention des avertissements-extraits de rôle n'est à ce jour pas automatisée et nécessite l'accord du Ministre des finances. Par ailleurs, déterminer la personne fiscalement à charge nécessite un accès automatisé aux compositions de ménage, ce qui n'est pas encore le cas. Le Ministre en charge des allocations d'études évoque toutefois des démarches en ce sens entreprises envers les Ministres compétents.

2. ETAT D'AVANCEMENT DE LA RÉFORME DU SYSTÈME DES ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Depuis plusieurs années, de nombreux acteurs, dont le Médiateur¹² et l'Administration elle-même, demandent une réforme du système des allocations d'études.

Outre la Déclaration de Politique communautaire 2009-2014 dans laquelle le Gouvernement s'est engagé à réformer le système d'allocations d'études, un projet d'arrêté du Gouvernement modifiant certains aspects de la législation a été déposé en décembre 2012 par le Ministre de l'enseignement supérieur, Monsieur Jean-Claude MARCOURT.

Le Ministre prévoit d'adapter les règles en matière d'allocations d'études permettant d'étendre « l'année joker » à l'ensemble des années dans l'enseignement supérieur. Cette « année joker » permet à ce jour à un étudiant qui double pour la première fois une année du baccalauréat de conserver le bénéfice d'une allocation d'études. Un étudiant qui échoue pour la première fois dans une année de master pourra garder son allocation d'études l'année suivante¹³.

¹⁰ <http://marcourt.wallonie.be/actualites/~plateforme-informatique-pour-l-introduction-des-demandes-d-allocation-d-etudes.htm?lng=fr>

¹¹ Réponse de Monsieur le Ministre Jean-Claude MARCOURT suite à la question parlementaire de Madame Zakia KHATTABI du 28 novembre 2012, Commission enseignement supérieur, n° 5, Parl. C.F, 2012-2013, p. 10.

¹² Cf. rapport 2010 et 2011.

¹³ <http://marcourt.wallonie.be/actualites/~nouvelle-avancee-en-matiere-de-democratisation-de-l-enseignement-superieur.htm?lng=fr>

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

ALLOCATIONS D'ETUDES

Par ailleurs, ce projet d'arrêté prévoit aussi une augmentation de l'allocation complémentaire pour les étudiants qui utilisent les transports (de 37 à 100 euros, 140 euros pour ceux qui ont un abonnement SNCB) et le maintien des allocations pour les étudiants partant à l'étranger pour toute une année d'études¹⁴.

En plus de quelques dispositions techniques, ce projet d'arrêté devrait prévoir également de clarifier les règles en matière de revenu cadastral et permettre aux étudiants bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale d'être pris en compte dans le dispositif des allocations d'études.

Toutefois, les questions des plafonds des revenus permettant de bénéficier d'une allocation d'études et du montant de l'allocation ainsi octroyé semblent absentes de cette réforme et demeurent donc d'actualité.

Par ailleurs, plusieurs cas sont toujours dénués de base législatives tels que ceux des concubins, des familles recomposées¹⁵ ... Il y a même parfois exclusion d'office du droit à l'allocation d'études, comme pour le cas d'un étudiant suivant un enseignement de promotion sociale au motif qu'il ne s'agit pas d'un enseignement de plein exercice. Force est de constater que suite au processus de Bologne, de nombreuses formations dispensées dans l'enseignement de promotion sociale ont des horaires se rapprochant de plus en plus de ceux en vigueur dans le plein exercice¹⁶.

¹⁴ idem

¹⁵ Cf. rapport 2010, p.43-44

¹⁶ Cf. rapport 2008, p.51

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

RELATIONS SCOLAIRES

Le Médiateur a choisi de regrouper sous ce vocable toutes les demandes qui ne concernent pas directement l'Administration de l'enseignement, mais un établissement d'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Généralement, il s'agit de problèmes administratifs entre l'élève ou l'étudiant et son établissement scolaire...

Le volume de réclamations reste stable et concerne notamment :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement ;
- des réclamations quant au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval...)
- des problèmes liés à l'exclusion d'un élève en cours d'année ;
- des contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire ;
- des difficultés d'ordre plus « relationnel » ;
- ...

Comme le Médiateur l'expliquait largement dans son rapport annuel en 2006, ses interventions se voient limitées dans ces différents domaines et cela est lié :

- au champ de compétences du service, puisque seuls les établissements organisés par la Fédération Wallonie-Bruxelles peuvent faire l'objet d'une médiation entreprise par le service, et non les établissements des réseaux subventionnés ;
- à la recevabilité des demandes. En effet, grand nombre de recours administratifs sont prévus dans ces matières, qui sont autant de démarches que l'administré doit avoir accomplies avant de saisir valablement le Médiateur ;
- à l'existence de services « similaires » au Service du Médiateur pour une matière spécifique, en particulier les services de médiation « en milieu scolaire » dépendant de la Direction générale de l'enseignement obligatoire (médiateurs scolaires et équipes mobiles, chargés d'une médiation davantage interpersonnelle qu'administrative), ainsi qu'au Délégué général aux droits de l'enfant.

Ainsi, bon nombre de demandes d'intervention dans ce domaine ne peuvent pas directement faire l'objet d'une médiation. Le rôle du Médiateur se résume alors à écouter, informer, réorienter voire conseiller l'utilisateur.

1. LES INSCRIPTIONS

1.1. DANS L'ENSEIGNEMENT FONDAMENTAL

Comme s'attelait à le faire remarquer le rapport précédent au travers de plusieurs pages, les réclamations concernant les problèmes d'inscription et de refus d'inscription dans l'enseignement fondamental, plus spécifiquement en première accueil et en première maternelle, sont de plus en plus fréquentes. C'est le territoire bruxellois, particulièrement touché par l'essor démographique, qui est le plus concerné par ce phénomène.

Ainsi qu'expliqué dans le rapport 2011, le chef d'établissement qui n'est pas en mesure de procéder à l'inscription d'un enfant dans son établissement doit remettre à ses parents une attestation de demande d'inscription dont le modèle est fixé par le Gouvernement (cf. décret « Missions » du 24 juillet 1997). Cette attestation reprend les motifs de refus d'inscription et l'indication des services où les parents d'élèves peuvent s'adresser pour obtenir une assistance en vue d'une inscription dans un établissement subventionné ou organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles annonçait déjà en mai 2012 qu'il avait dégagé un large budget pour créer de nouvelles places dans l'enseignement fondamental à Bruxelles pour la rentrée scolaire de septembre 2012 ; l'offre scolaire sur ce territoire ne pouvant répondre à la demande continuellement en hausse en raison de l'évolution démographique constante sur ce territoire.

Pour répondre à ce défi majeur, la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région de Bruxelles-Capitale et les réseaux subventionnés ont dégagé des moyens. Les investissements programmés concernent une période courant jusque septembre 2015 et concernent plusieurs communes bruxelloises.

DOSSIER 2012-784 DÉSINSCRITE SANS LE SAVOIR ...

Mademoiselle Y., 15 ans, rentre à l'école le 7 septembre. Elle fréquente la même école depuis deux ans. Elle ne se trouve sur aucune liste de classes. Pendant une semaine, elle passera d'un titulaire à l'autre qui lui répéteront qu'elle n'est pas sur leur liste. Le Médiateur de l'école lui conseille d'aller voir le proviseur qui lui confirme qu'elle n'est pas inscrite et qu'elle aurait dû s'inscrire pour l'entrée en 3^{ème}, mais « il n'y a plus de place ». Cette jeune fille sera déscolarisée durant un mois. C'est le service social vers lequel la jeune fille s'est tournée qui saisit le Médiateur afin de lui demander de l'aide. Ce dernier questionne la Direction de l'école qui prétend qu'au moment où la jeune fille s'est présentée à l'établissement (selon l'école, fin septembre), il n'y avait plus de place. Le Médiateur a pris contact avec le Service des inscriptions de l'enseignement obligatoire et il a été fait injonction au préfet des études de procéder à la réinscription de Mademoiselle Y.

1.2. DANS L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Dans l'enseignement secondaire, le mode opératoire en termes de refus d'inscription est le même que dans l'enseignement fondamental.

Le Médiateur constate que l'attestation, à laquelle il est fait référence dans le point réservé ci-dessus à l'enseignement fondamental, n'est pas remise automatiquement aux parents ou à l'élève alors qu'il s'agit bien d'une obligation prévue par le décret¹⁷.

Face à plusieurs refus d'inscription, certains parents se tournent vers le Médiateur qui les invite à recontacter les établissements précédemment sollicités afin d'exiger l'attestation prévue et/ou les renvoie vers le service inscription de l'enseignement obligatoire en charge de retrouver un établissement pour l'élève.

1.3. DANS L'ENSEIGNEMENT NON-OBLIGATOIRE

L'année dernière, le Médiateur a évoqué la suppression partielle du décret « non-résidents » par la Cour constitutionnelle le 31 mai 2011. Pour rappel, ce décret a pour objectif de réguler l'afflux important d'étudiants ne résidant pas en Belgique dans les filières d'enseignement supérieur menant à certaines professions médicales et paramédicales. Le nombre d'étudiants « non-résidents » est limité à 30 % du total des étudiants inscrits¹⁸.

Suite à ce contingentement, des recours ont été introduits à la Cour constitutionnelle, laquelle a posé une question préjudicielle à la Cour de justice de l'Union européenne. Pour cette haute juridiction européenne, la distinction entre "résidents" et "non-résidents" constituait une discrimination et la limitation du nombre d'étudiants "non-résidents" était contraire à la "libre circulation des étudiants" consacrée par le droit européen. La Cour européenne disait cependant que cette libre circulation pouvait être limitée pour des raisons de santé publique, mais sans dire si cela pouvait s'appliquer au décret incriminé.

La Cour constitutionnelle a dès lors tranché ce point le 31 mai 2011 en jugeant que la limitation du nombre d'étudiants non-résidents ne se justifiait que pour la médecine vétérinaire et la kinésithérapie, mais pas dans les autres cas (audiologie, logopédie, accoucheuse, etc.), pour lesquels le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'avait, à ses yeux, pas suffisamment prouvé que le grand nombre d'étudiants étrangers pouvait poser un problème de santé publique.

¹⁷ « Décret Missions » du 24 juillet 1997.

¹⁸ Cf. rapport 2011 p. 27-28.

Lors de la rentrée académique 2011-2012, seules les filières de kinésithérapie et de médecine vétérinaire ont donc été soumises au dispositif mis en place par ce décret. La suppression des quotas dans les autres filières a engendré un afflux d'inscriptions qui a toutefois pu être contenu malgré quelques difficultés d'ordre pratique. En revanche, les inscriptions pour l'année académique 2012-2013 dans certaines filières, et en particulier en logopédie, ont engendré de gros problèmes.

En effet, face à l'afflux d'étudiants « non-résidents », certaines écoles ont dû suspendre leur procédure d'inscription dans l'attente d'une décision du Ministre de l'enseignement supérieur. Aussi, en juillet 2012, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a décidé de débloquer 300.000 euros pour aider les instituts de logopédie submergés par une vague d'inscriptions d'étudiants non-résidents, en particulier provenant de France.

Cette décision ponctuelle a été prise dans l'urgence et cette somme a pour but d'aider ces écoles et éviter que des résidents belges ne puissent pas s'inscrire dans l'établissement de leur choix. Force a été de constater que plusieurs étudiants se sont tout de même vu opposer un refus d'inscription pour manque de places, alors qu'un refus fondé sur un tel motif est illégal car il ne figure pas dans la législation en vigueur en matière d'inscription dans l'enseignement supérieur.

Début septembre 2012, le Ministre a toutefois annoncé que le nombre de candidats « non-résidents » a dû être relativisé, nombre de ces étudiants ayant procédé à des inscriptions dans de multiples institutions. Qui plus est, ces mêmes étudiants avaient, pour la plupart, sollicité une inscription dans une institution de la Fédération Wallonie-Bruxelles sans attendre les résultats de leur propre demande dans leur pays d'origine. Après avoir recueilli des informations auprès des diverses institutions, le Ministre a affirmé qu'il n'y avait plus d'étudiant belge sans solutions¹⁹.

A cette même période, le Gouvernement a annoncé prendre des mesures devant s'appliquer lors de l'année académique 2013-2014 et la préparation d'un dossier pour inclure de nouveau la logopédie dans le dispositif de quotas, tout en satisfaisant aux considérations de la Cour constitutionnelle et de la Cour européenne de Justice afin d'éviter une nouvelle annulation.

Le 25 avril 2013, sur proposition du Ministre, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a approuvé, en 1ère lecture, un avant-projet de décret qui réintègre les cursus de logopédie et d'audiologie en Haute Ecole dans le dispositif mis en place par le décret « non-résidents ».

Outre les problèmes organisationnels que la situation vécue lors des inscriptions 2011-2012 a générés,

¹⁹ <http://marcourt.wallonie.be/actualites/~logopedie-tous-nos-etudiants-belges-sont-inscrits.htm?lng=fr>

c'est avant tout la crainte d'une diminution de la qualité de l'enseignement dans ces filières et d'une pénurie de professionnels due au départ massif des diplômés à l'étranger à l'issue de leurs études (ce qui constitue un risque réel pour la santé publique belge) qui ont poussé le Gouvernement à réagir.

Notons également que depuis la rentrée 2012-2013, les études de médecine et de sciences dentaires sont désormais soumises au décret « non-résidents », et par là même au dispositif de contingentement, afin de pallier les difficultés rencontrées par les facultés en charge de la formation des futurs médecins et dentistes, qui connaissaient des situations similaires à celles subies par le passé par les facultés en charge de la formation des vétérinaires et des kinésithérapeutes²⁰.

2. EXCLUSIONS

2.1. DANS L'ENSEIGNEMENT FONDAMENTAL

Le Médiateur s'est à nouveau vu interpellé pour des problèmes d'exclusions non-formalisées ou abusives dans l'enseignement fondamental ; exclusions notamment dues à des problèmes relationnels entre parents-enseignants, parents-directions ou encore enfants-enseignants. Le dialogue rompu entre parents et représentants de l'école a conduit certains parents vers le Médiateur.

DOSSIER 2012-676

MAMAN NE S'OCCUPE PAS DE MOI, L'ÉCOLE NON PLUS...

Le Médiateur a été saisi par une maman inquiète car son enfant se voyait refuser l'accès à l'école. A la rentrée scolaire, cette maman se présente avec son enfant à l'école où il a terminé l'année précédente. La direction lui refuse l'accès aux locaux expliquant à l'enfant que la direction avait été claire avec sa maman et que l'établissement ne souhaitait plus l'accueillir.

Appelée par l'enfant, la maman se rend dans l'établissement afin d'avoir une explication avec la direction. Cette dernière menace la maman qu'en cas d'insistance, elle notifiera à l'enfant une exclusion. La maman reprend son enfant et celui-ci reste plusieurs jours à la maison, elle se représente à l'école pour dialoguer avec la direction et l'enseignante, en vain. L'enfant serait pointé du doigt et soumis à une exclusion car l'institutrice n'en voudrait plus. Selon elle, l'enfant serait livré à lui-même, la maman ne s'occupant pas de son enfant, l'enfant se présentant sale ou avec de la nourriture moisie dans son cartable et les parents des autres enfants se plaignant régulièrement auprès de l'institutrice de ce fait...

Désespérée, la maman décide de présenter son fils, accompagné de la police, à l'école. La direction n'apprécie pas la démarche de la maman. Le Médiateur saisi entame alors une médiation et réexplique aux diverses parties les règles d'inscription, de refus d'inscription et d'exclusion. Face à cette situation, la direction, consciente qu'elle a agi de manière non conforme à la réglementation, reprend l'enfant dans l'établissement.

²⁰ Décret du 12 juillet 2012 intégrant les cursus de médecine et de sciences dentaires dans le dispositif mis en place par le décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur.

3. SANCTIONS

3.1. RESPECT DES PROCÉDURES À L'ÉGARD DES SANCTIONS INFLIGÉES AUX ÉLÈVES

Les sanctions disciplinaires et les modalités selon lesquelles elles sont prises doivent figurer dans le règlement d'ordre intérieur de chaque école. Dans le respect des dispositions de celui-ci, les élèves sont susceptibles de se voir appliquer une sanction disciplinaire notamment pour tout acte, comportement ou abstention répréhensible commis non seulement dans l'enceinte de l'école, mais aussi hors de l'école si les faits reprochés ont une incidence directe sur la bonne marche de l'école. Cela dit, toute sanction disciplinaire doit être proportionnée à la gravité des faits et à leurs antécédents éventuels.

Dans les établissements secondaires organisés par la Fédération Wallonie-Bruxelles, les sanctions prévues sont prononcées par le chef d'établissement ou son délégué, après avoir préalablement entendu l'élève. Les sanctions et la motivation qui les fondent sont communiquées à l'élève, à ses parents par la voie du journal de classe ou par un autre moyen jugé plus approprié. Il n'en est pas toujours ainsi...

DOSSIER 2012-390 SANCTIONNÉE SANS ÊTRE AUDITIONNÉE...

Mademoiselle L. est en rue avec des camarades de classe, proche de l'Athénée dans lequel elle est inscrite. Un professeur de l'établissement leur demande de rentrer immédiatement et de ne pas traîner aux abords de l'école. Mademoiselle L. refuse d'obtempérer car elle ne commence la classe que dans une heure. Le professeur fait un rapport de la situation et des commentaires sur les jeunes, à la Direction de l'école et la demoiselle reçoit comme sanction une journée de renvoi à prester à l'école. La maman saisit le Service du Médiateur qui interpelle le chef d'établissement. Celui-ci se renseigne auprès du proviseur qui a pris la sanction. D'après la mère qui saisit le Médiateur, il n'y a eu aucune audition de témoins, ni même de sa fille. Celle-ci nie avoir insulté ou avoir été grossière avec l'enseignant. Le préfet dit que l'étudiante a été entendue. Les deux parties restent sur leur position et aucune des deux ne peut apporter la preuve de ce qu'elle avance. Le Médiateur aurait voulu connaître avec précision le jour et l'heure de l'audition afin de clôturer tout débat à ce sujet. Il n'a pas été possible pour le préfet des études de répondre à la question.

Comme nous le recommandons ci-après, il serait dès lors indiqué de rendre vérifiable le fait de l'audition de l'élève.

RECOMMANDATION FWB 2012-01

Relations scolaires – Sanctions – Mention de l'audition de l'élève

Mentionner les auditions dans un registre ad hoc ou dans un carnet disciplinaire avec contre-seing par l'élève.

4. JURYS

Le système des jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles représente une filière alternative d'épreuves permettant d'obtenir un diplôme en dehors des voies traditionnelles de l'enseignement dispensé dans les établissements de plein exercice.

Il est bon de rappeler que le candidat peut obtenir via ces jurys :

- le Certificat d'études du premier degré (CE1D) ;
- l'attestation de réussite sanctionnant le premier degré de l'enseignement secondaire ;
- le Certificat d'enseignement secondaire (CESDD) du deuxième degré ;
- le Certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) pour le troisième degré de l'enseignement général, technique, artistique et professionnel ;
- le diplôme d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur (DAES) qui permet aux détenteurs d'un diplôme d'études étranger, reconnu préalablement équivalent au CESS belge, de poursuivre, après réussite d'un examen dit de « maturité », des études universitaires pour lesquelles ils ne peuvent directement s'inscrire.

DOSSIER 2012-627 UN SITE INTERNET OBSOLÈTE...

Madame W. voudrait inscrire sa fille aux épreuves du jury pour le deuxième degré de l'enseignement secondaire général. Elle voudrait savoir si elle peut mandater quelqu'un pour l'inscription de sa fille car elles seront toutes les deux à l'étranger durant la semaine des inscriptions. Madame W. tente à plusieurs reprises, en vain, de joindre le secrétariat du service. Elle saisit le Médiateur pour obtenir cette information. Après investigation, le Service du Médiateur constate que les informations données sur le site des jurys ne sont pas à jour. De plus, lors de cet exercice, le Médiateur a constaté que le numéro de compte financier ouvert pour le versement du montant des droits d'inscription n'était mentionné nulle part. Le Médiateur a contacté le service ad hoc et le site fut mis à jour dans le courant de la journée.

Aussi, le site des jurys (www.jurys.cfwb.be) reprend le détail des conditions d'admission, des procédures et des matières ciblées.

Régulièrement, le Médiateur se rend compte que le site des jurys n'est pas à jour. En effet, depuis des années, c'est à chaque fois le mois d'août de l'année précédente qui est mentionné, et ce à quelques jours de la date limite des inscriptions pour la première session, soit la dernière semaine du mois d'août.

Pourtant, cette problématique a été notifiée au service concerné chaque année.

RECOMMANDATION FWB 2012-02

Relations scolaires – Jurys – Mise à jour régulière de l'information

Prévoir la mise à jour du site des jurys en temps utile afin de mieux informer l'utilisateur.

Conformément à l'article 43 du décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en Hautes Écoles, des jurys peuvent être organisés par les Hautes Ecoles, suivant les règles d'organisation et de fonctionnement prévues par l'arrêté du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles du 14 mai 2009.

Lors du précédent rapport, le Médiateur pointait les difficultés d'organisation engendrées par ce changement dans le mode des fonctionnements des jurys, désormais du ressort des établissements eux-mêmes et non plus de l'Administration.

Durant l'exercice écoulé, plusieurs usagers ont interpellé le Médiateur afin de contester la légalité des décisions de refus d'inscription aux jurys organisés par les Hautes Ecoles pour l'année académique 2011-2012.

Au travers de ces réclamations, le Médiateur a constaté que certains établissements (tous réseaux confondus), fixaient des règles d'inscription au jury sans fondement légal. L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14 mai 2009 ne comporte pas ces règles.

Si l'accès aux épreuves du jury est logiquement réservé aux personnes qui ne peuvent suivre régulièrement et assidûment les activités d'enseignement, le Médiateur s'est interrogé, entre autres, sur la condition de finançabilité invoquée par les établissements pour refuser une inscription au jury. Si cette condition est prévue pour l'accès et l'inscription aux examens des jurys de l'enseignement universitaire, ce n'est toutefois pas le cas pour les jurys organisés par les Hautes Ecoles dans l'état actuel de la réglementation et les établissements ne peuvent dès lors pas refuser une inscription sur cette base.

Par ailleurs, d'autres motifs de refus ont également été invoqués tels que :

- l'existence de stage(s) ou de travaux pratiques ;
- le fait que le grade académique visé au terme du cursus peut être obtenu dans le cadre d'une formation dispensée en horaire décalé ou dans l'enseignement supérieur de promotion sociale ;

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

RELATIONS SCOLAIRES

- un signalement officiel relatif à une fraude à l'inscription dans un établissement d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, dont l'étudiant a fait l'objet dans les cinq années académiques précédant celle pour laquelle l'inscription est demandée ;
- lors de l'année académique précédant celle pour laquelle l'inscription est demandée, la conviction de fraude ou de tentative de fraude de l'étudiant à un examen dans le cadre d'épreuves organisées par un établissement d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles ou dans le cadre d'un jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- ...

Cette liste n'est pas exhaustive et varie en fonction des établissements. Un même étudiant a pu, selon l'établissement auquel il s'est adressé, voir son inscription acceptée ou refusée et cette situation met à mal, tant le principe de légalité, que celui de l'égalité des usagers.

Dans les cas qui ont été soumis au Médiateur, une interpellation à l'égard de la Haute Ecole concernée n'a toutefois pu avoir lieu car, soit les examens du jury avaient déjà été organisés, soit les candidats au jury avaient introduit leur demande d'inscription après la date du 31 octobre, date limite fixée.

Toutefois, le Médiateur a interpellé le Ministre de l'enseignement supérieur, afin de sa position et pouvoir en informer les personnes qui voudraient s'inscrire au jury par la suite.

Il en ressort que les différentes règles d'inscription au jury qui se retrouvent dans les règlements des Hautes Ecoles ont fait l'objet d'un examen de la part de la Commission communautaire pédagogique (Cocopeda). Cette Commission en a conclu qu'une révision et une harmonisation législatives s'imposaient en la matière. Un texte en précisant les règles serait en cours d'élaboration mais ne pourrait pas être d'application avant l'année académique 2013-2014. En attendant, plusieurs établissements maintiennent ces règles et refusent illégalement l'inscription d'étudiants aux épreuves du jury.

5. COÛT DES ÉTUDES

Le Médiateur continue d'être saisi de réclamations de parents se plaignant du coût des études et des difficultés financières rencontrées pour payer les sommes demandées par les établissements ; plusieurs parents se demandant si ces frais sont légitimes.

Ainsi, cette maman qui interpelle le service afin de savoir si l'école a le droit de demander des versements mensuels pour des frais de surveillance des enfants sur le temps de midi lorsqu'ils prennent leur repas. Qui plus est, dans le montant sollicité était compris le prix du repas alors que des tartines devaient être

fournies par les parents. Un montant de 50 euros était donc réclamé par enfant, et ce par mois.

Ainsi, cette autre maman qui doit déboursier plus de 200 euros par mois pour assurer les frais de sécurité de ses enfants ; l'établissement justifiant cette demande par les risques importants encourus par la communauté à laquelle appartient l'école.

Il est bon de rappeler que l'accès à l'enseignement est gratuit en vertu de l'article 24 de la Constitution et de l'article 100 du décret « Missions » ; toutefois certains frais peuvent être réclamés aux parents. Force est de constater que le coût de ces frais peut varier fortement d'un établissement à un autre, notamment dans le cadre des activités culturelles et voyages scolaires.

A cet égard, une rencontre a eu lieu avec la Ligue des Familles, active sur la question des frais scolaires depuis plusieurs années. Cette dernière a fait un triple constat partagé par le Médiateur, à savoir que :

- les parents ne connaissent pas la réglementation en matière de frais scolaires ;
- certaines écoles facturent des frais interdits ;
- les parents ne déposent pas plainte auprès de l'Administration par crainte de représailles qu'il pourrait y avoir sur le parcours scolaire de leur enfant.

La Ligue des Familles a d'ailleurs mis en ligne un formulaire afin de recueillir les abus en matière de frais scolaires. Les différentes institutions auxquelles s'adresser en cas d'abus sont également signalées sur leur site.

6. ENSEIGNEMENT À DISTANCE

Peu de réclamations nous arrivent concernant l'enseignement à distance (EAD) débouchant sur une ouverture de dossiers. Néanmoins, des demandes d'informations concernant les formations dispensées, les programmes des cours, la pratique de la formation en ligne, le profil que l'on doit avoir pour s'inscrire à telle ou telle formation, les frais d'inscription... parviennent au Médiateur. L'inaccessibilité du service via la voie téléphonique est aussi pointée du doigt par plusieurs réclamants, qui aboutissent ainsi auprès de notre service.

Outre ces problèmes, une situation plus complexe a fait l'objet d'une réclamation et d'appels de réclamants, à savoir la non-réception de travaux corrigés.

Le Médiateur estime que l'Administration doit effectuer un plus grand contrôle sur ses professeurs-correcteurs, notamment dans le processus de restitution des travaux à l'apprenant. Puisque l'Administration s'est

dotée d'un système informatisé (codes barres sur les feuilles de devoirs), celle-ci devrait se rendre compte automatiquement des retards éventuels du (des) correcteur(s). Un système de rappels devrait être instauré pour assurer un meilleur suivi du travail effectué par le professeur-correcteur.

7. DÉCRET TAILLE DES CLASSES

Un décret récent²¹ permet aux écoles secondaires qui apportent la preuve que le respect des normes en matière de taille des classes les empêche d'organiser des activités de remédiation, d'obtenir des périodes complémentaires pour ce faire.

La circulaire n°4127 du 6 septembre 2012²² en fixe les modalités et prévoit, notamment, que les périodes complémentaires obtenues soient notifiées par voie électronique. Elles sont également confirmées au moyen d'un courrier adressé par la DGEO aux établissements, pour le 19 octobre 2012 au plus tard.

Dans ce cadre, le Médiateur a été interpellé par plusieurs directions d'établissement scolaires qui n'avaient pas encore reçu de notification officielle de l'octroi des heures qu'elles pensaient être en droit d'obtenir et s'estimaient donc lésées étant donné que le service ne pouvait être légitimement rendu aux élèves et l'emploi des membres du personnel censés l'assumer étant en quelque sorte menacé... Ces périodes devaient être organisées dès le 15 octobre 2012. Or, malgré les appels téléphoniques des chefs d'établis-

DOSSIER 2012-700

DES TRAVAUX NON RÉCEPTIONNÉS

Monsieur T. saisit le Médiateur d'un problème de récupération de travaux dans le cadre d'un cours suivi via l'enseignement à distance de la Fédération Wallonie-Bruxelles. A plusieurs reprises, Monsieur T. a sollicité le professeur-correcteur, et ce, sans succès. Il informe alors l'Administration mais sans retour dans les délais nécessaires.

L'Administration souligne que Monsieur T. fréquente l'enseignement à distance depuis 2001 et que jamais auparavant il n'a connu telle situation. Elle précise que Monsieur T. a interpellé son service à plusieurs reprises via le Service d'accueil et de gestion des plaintes qui, à chaque fois, a contacté le professeur concerné. Le professeur tardant toujours à répondre, finissait par délivrer le même message, à savoir : les devoirs ont bien été renvoyés à telle date ; information que l'Administration dit avoir toujours fournie à l'apprenant. Rien ne laissait penser à l'époque que ce professeur faisait face à de gros problèmes personnels et familiaux. L'Administration n'en avait jamais été informée. L'Administration avoue qu'en raison de la multiplication des plaintes le concernant, et de son insistance à recevoir des feedbacks quant à son travail, le professeur s'est résolu à reconnaître son incapacité à assurer son travail et a proposé sa démission.

Suite à cela, le professeur dit avoir renvoyé en décembre 2012 tous les travaux en attente, sans que l'Administration puisse l'établir.

L'Administration dit avoir usé de tous ses pouvoirs pour récupérer les travaux en question, mais n'est plus en position pour répondre positivement à la demande, les relations ayant été définitivement rompues avec le professeur. A défaut de récupération, le directeur de l'EAD reste ouvert à toute suggestion que lui ferait Monsieur T. pour réparer le dommage causé par ses services et tient à lui présenter ses excuses.

²¹ Décret du 3 mai 2012 relatif à l'enseignement fondamental et à l'enseignement secondaire ordinaire, notamment en matière de taille des classes.

²² Demande de périodes complémentaires pour permettre l'organisation de dispositifs pédagogiques identifiés ayant pour but la remédiation, la guidance ou le soutien pédagogique suite au respect des normes définissant la taille maximale des classes au premier degré, en 3^{ème} année et 5^{ème} année de l'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice.

sements auprès du service, un mois et demi plus tard, aucune notification n'est venue leur confirmer les nouvelles dispositions structurelles les concernant.

Au moment de la rédaction de ce rapport, ces dossiers sont toujours en cours de traitement.

8. DÉCRET INSCRIPTION

Le nombre de réclamations tend à diminuer. Néanmoins, cette année encore, le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations relatives au « décret inscription ». Malgré les efforts constants de l'Administration, ce dispositif, mis en place par le décret du 18 mars 2012 organisant les inscriptions en première année commune de l'enseignement secondaire, génère encore des réclamations, mais également de nombreuses demandes d'information par téléphone.

En effet, le Service inscription spécialement destiné à répondre aux questions sur le « décret inscriptions » tente au mieux d'apporter des réponses aux nombreux appels téléphoniques et courriels qu'il reçoit. Il est à noter que ce service n'est pas accessible entre le 30 septembre et le 15 janvier inclus. A partir du 16 janvier, le service rouvre ses portes avec une accessibilité de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h. Par contre, durant les pics d'activité, le service est accessible en continu de 8h30 à 16h. Un renfort d'un attaché a été apporté cette année à cette équipe, jusqu'alors composée de 7 personnes.

Pour rappel, ce décret a été mis sur pied afin d'organiser de manière pragmatique et transparente le processus d'inscription en vue de limiter la tension entre le nombre de places disponibles dans certains établissements et l'importance de la demande les concernant. Il est également destiné à toutes les familles afin de leur assurer une égalité d'accès à l'ensemble des établissements et de traitement dans le processus d'inscription. Enfin, il est conçu comme un dispositif d'amélioration des performances de chaque enfant, de lutte contre l'échec scolaire et les mécanismes de relégation en soutenant la mixité sociale, culturelle et académique.

Ce processus fait partie d'un projet global de démocratisation de l'école en Fédération Wallonie-Bruxelles et doit faire l'objet de réévaluations et d'ajustements. Contrairement aux années précédentes, les appels téléphoniques concernant cette matière se font toute l'année, même lorsque le processus lié au décret n'a pas encore débuté.

Quant aux réclamations déposées, on retrouve des thématiques similaires aux années précédentes telles que : l'impossibilité de joindre le Service inscription, l'absence de nouvelles du classement des élèves, la masse d'informations reprises sur le site internet (souvent trop complexes ou du moins pas suffisamment vulgarisées), l'indice composite moyen attribué aux élèves issus des écoles primaires flamandes ou

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

RELATIONS SCOLAIRES

de la périphérie bruxelloise, les erreurs de calcul de l'indice composite, les informations contradictoires reçues par le Service inscription, les informations non comprises concernant le domicile au moment de l'inscription, le désaccord entre parents séparés sur l'école attribuée par la Commission interréseaux des inscriptions (CIRI), le problème d'adossement, les enfants nécessitant des besoins spécifiques, les enfants souffrant de troubles psycho-affectifs, l'absence d'école en septembre...

Une problématique plus particulière nous a été soumise cette année et concerne l'enseignement à pédagogie active.

Des parents ont également saisi le Médiateur de la question du délai de notification des décisions suite au recours auprès de la CIRI.

Informés par téléphone de l'insuccès de leur démarche de recours auprès de la CIRI, ces parents ont saisi le Médiateur. Ne disposant d'aucune notification de refus officielle quant au recours effectué auprès de la CIRI leur permettant d'apprécier les motifs du refus, les parents ne sont pas en mesure d'éclairer de manière suffisante le Médiateur sur les causes du refus, ni même d'introduire un éventuel recours motivé auprès du Conseil d'Etat.

Une maman a finalement obtenu, en raison de son insistance et de la bonne volonté d'un agent détaché à la Cellule inscription, une télécopie avancée du courrier de la CIRI.

Indépendamment du fond des dossiers soumis au Médiateur, celui-ci, même s'il s'emploie à tempérer l'impatience et l'angoisse des parents (en exposant notamment les possibilités d'inscription au-delà du premier jour de septembre), est lui-même interpellé par le fait de l'absence de notification officielle à une date si proche de la rentrée des classes. Bien que conscient de la charge de travail de la CIRI et du soin à apporter à la motivation de ses décisions, et également conscient du petit nombre des réclamations portées à la connaissance du Médiateur, ce dernier souhaite faire écho aux préoccupations des parents qui lui semblent légitimes et s'enquérir des possibilités d'amélioration du processus sur ce point soulevé du délai de notification.

9. ACCÈS AUX DOCUMENTS SCOLAIRES

Suite à plusieurs constats et recommandations formulées par le Médiateur²³, le décret du 24 juillet 1997, dit décret « missions », a fait l'objet d'une modification durant l'exercice écoulé²⁴ afin notamment de préciser le droit d'obtenir une copie des documents scolaires qui concernent l'élève demandeur. Auparavant, le texte n'évoquait que la consultation de ces documents, même si une circulaire interprétative avait étendu cette notion à l'obtention d'une copie, conformément aux avis constants de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).

Ces précisions sont donc les bienvenues.

Avec l'ensemble de la communauté éducative, le Médiateur relève toutefois qu'il est très important pour les élèves et leurs parents d'être éclairés par l'enseignant responsable de la matière concernée, dans l'esprit initial prévu par la consultation (laquelle demeure bien sûr prévue par le décret).

DOSSIER 2012-560

PLUS D'ACCÈS À L'ENSEIGNEMENT À PÉDAGOGIE ACTIVE ...

Madame F., maman de T., nous a saisi pour un problème d'inscription en 1^{ère} année commune d'enseignement secondaire. Avant d'interpeller le Médiateur, cette maman avait déjà introduit deux recours auprès de la Commission interréseaux des inscriptions (CIRI), qui s'étaient soldés par un refus.

A l'analyse des informations reçues, le Médiateur estime que l'enfant se trouve dans une situation exceptionnelle et qu'il devrait pouvoir bénéficier d'une place en ordre utile à l'Ecole D.

En effet, l'enfant suit un enseignement à pédagogie active depuis sa 1^{ère} accueil de l'enseignement maternel. Déjà petit, il semblait ne pouvoir s'adapter correctement à un enseignement traditionnel. Il a suivi sa scolarité jusqu'en 3^{ème} primaire à l'Ecole Z., établissement dispensant une pédagogie mixte (à la fois traditionnelle et active). La Direction a toujours tenté de diriger l'enfant vers les enseignants qui dispensaient au sein de l'établissement une pédagogie plus active. Toutefois, à l'issue de sa 3^{ème} année primaire, le directeur dudit établissement, estimant ne plus pouvoir accompagner correctement T. dans son cursus scolaire, a conseillé à la maman de l'inscrire à l'Ecole D. afin qu'il soit mieux encadré. Madame F. a donc inscrit T. à l'école. Il a suivi sa scolarité jusqu'en fin de 6^{ème} primaire. Ses résultats scolaires se sont améliorés, T. trouvant petit à petit son équilibre au sein de l'école.

Outre son hyperactivité impulsive, l'enfant présente des troubles d'apprentissage majeurs pour lesquels il est suivi régulièrement. L'enfant a besoin d'un encadrement adapté, d'un suivi spécifique. Il a des difficultés à gérer l'information reçue et devrait recevoir un enseignement plus focalisé sur l'oralité. Madame F. aurait certes pu choisir la « facilité » en inscrivant son fils dans l'établissement scolaire déjà fréquenté par sa fille où elle aurait alors directement bénéficié de la priorité fratrie. ...

²³ Voyez notamment le rapport annuel 2009 du Service du Médiateur de la Communauté française, pp. 69 et suiv.

²⁴ Décret du 12 juillet 2012.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

RELATIONS SCOLAIRES

...

Consciente des problèmes de son enfant, elle a souhaité poursuivre le processus dans lequel T. s'est investie depuis ses maternelles et dans lequel elle semble s'épanouir.

Il est à noter que le Médiateur avait été saisi d'un cas similaire au cours du même exercice. Dans ce dossier, l'enfant avait été scolarisé précédemment dans un établissement à pédagogie active autre que l'Ecole Z. et il était nécessaire de retrouver à l'enfant un établissement organisant une pédagogie similaire. Dans ce cas, la CIRI a finalement accepté que l'enfant obtienne une place à l'Ecole Z.

S'il est vrai que l'enfant n'était pas inscrit à l'Ecole Z. avant le 30 septembre 2007 et n'a pu dès lors bénéficier de la priorité « école adossée » puisque celui-ci a intégré l'établissement scolaire le 1^{er} septembre 2009, il a été dirigé par le directeur de son établissement scolaire en 2009 vers l'Ecole Z., celui-ci ne pouvant plus assurer à T. la poursuite de sa scolarité dans un enseignement à pédagogie active suffisant. L'enfant a donc intégré cet établissement pour permettre d'améliorer sa scolarité et bénéficier d'un encadrement plus adapté à sa situation. Le Médiateur considère qu'imposer un retour brutal dans un enseignement traditionnel serait compromettant pour son avenir scolaire et son équilibre psychologique.

1. INTRODUCTION

1.1. AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION AVEC L'AGPE

Les réclamations relatives aux personnels de l'enseignement et assimilés constituent un volume significatif par rapport aux demandes d'intervention en Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette importance doit être relativisée en raison des millions de décisions et d'actes administratifs posés par la Fédération et ses Administrations en cette matière.

Ce volume de travail considérable explique sans doute certaines difficultés de communication²⁵ rencontrées entre l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement et le Service du Médiateur, et ce, depuis sa constitution. Parmi d'autres facteurs explicatifs de cette apparente atonie administrative, on peut citer : la complexité et la haute technicité des matières, la lourde structure administrative des processus impliquant une multiplicité d'acteurs individuels et collectifs, les enjeux statutaires et financiers déterminants, le manque de personnel et plus particulièrement de personnel qualifié, une surmultiplication des tâches principales et surtout secondaires des services administratifs...

Malgré ce tableau pessimiste quant aux retards accumulés par l'Administration pour répondre à nos différentes interventions, il est important de souligner l'écoute toujours positive des hauts fonctionnaires de cette AG, ainsi que les initiatives prises par ceux-ci et leurs agents pour essayer de respecter les délais de réponse précisés dans notre Protocole d'accord tel que modifié.

Suite à une réunion avec l'Administrateur général, des pistes d'amélioration ont été élaborées pour optimiser les échanges entre les services concernés.

Les services de la Fédération ont apporté des précisions utiles concernant leur gestion interne des plaintes du Service du Médiateur et surtout leurs suivis (cf. modèle de processus de circulation de l'information entre le Médiateur et l'AGPE).

Des mesures concrètes d'amélioration des échanges ont été prises : élaboration d'un tableau de bord commun de nos échanges par rapport aux dossiers individuels, renforcement de la concertation des deux entités à propos de la rédaction du rapport annuel, création d'un tableau de bord spécifique des recommandations et de leurs suivis induisant une évaluation commune au minimum une fois par an, formalisation de la clôture

²⁵ Ce problème se retrouve également avec d'autres administrations générales

des réclamations... Cette volonté de collaborer le plus efficacement possible avec les partenaires administratifs privilégiés s'inscrit dans la volonté de bonne gouvernance et de confiance légitime exprimée par le Gouvernement et la majorité des organisations du monde de l'éducation.

1.2. QUID DES PERSONNELS DU RÉSEAU DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES ?

L'accord de coopération du 3 février 2011 créant un service de médiation commun précise en son article 13 § 2, 3° « qu'une réclamation est irrecevable si elle a trait à un différend entre les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française et les services administratifs de la Communauté française ». Cette disposition semble mettre fin à la discussion qui a opposé le Service du Médiateur de la Communauté française et le Ministère. Cependant, on soulignera que cette disposition de l'accord ne répond que très partiellement aux remarques et commentaires exprimés par le Service du Médiateur depuis des années dans ses différentes publications.

Vu les nouvelles dispositions de l'accord de coopération et le souhait partagé par tous les intervenants de résoudre efficacement les dysfonctionnements, les possibilités d'intervention par rapport aux personnels enseignants et assimilés ont été redéfinies de concert avec l'AGPE.

Le Médiateur est, par conséquent, compétent pour :

- les membres du personnel de l'enseignement subventionné ;
- les membres du personnel de l'enseignement organisé par la FWB qui n'ont plus de lien statutaire ou pécuniaire avec la FWB ;
- les membres du personnel de l'enseignement subventionné qui ont un lien statutaire ou pécuniaire avec la FWB ;
- les membres du personnel de tous les réseaux, lorsque la question est transversale et induit une motivation spécifique concernant la transversalité de la question ou du constat.

Par rapport aux membres du personnel du réseau de la FWB, le Médiateur signale le problème aux services compétents qui cherchent une solution en interne.

Cette nouvelle catégorisation par rapport aux interventions du Médiateur devrait également permettre une meilleure communication entre l'AGPE et le Service du Médiateur, et ce, dans un souci de collaboration efficace, évitant les incompréhensions et surtout les frictions inutiles.

La meilleure coopération entre l'ensemble des parties (dont également le réclamant) doit permettre de réduire de manière significative les réponses tardives, voire exceptionnellement les non-réponses, non motivées des services concernés.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

1.3. STRUCTURATION DU CHAPITRE

Ce chapitre est divisé en trois parties essentielles relatives aux dysfonctionnements vécus par les réclamants dans le cadre de leurs relations avec des services administratifs de la Fédération en leur qualité de membre des personnels de l'enseignement et assimilés.

Cette contribution fait en partie rupture avec les contributions précédentes quant à ses subdivisions. Elle distingue trois types de situations problématiques, de degré temporel différent induisant une réactivité normalement différenciée des réclamants.

Les dysfonctionnements des services communautaires se concentrent sur des situations administratives et financières problématiques ayant déjà produit de nombreux échanges et questionnements restés ouverts.

Nous distinguerons trois niveaux/trois types de problèmes : ceux du premier degré, ceux du deuxième degré et ceux du troisième degré.

Les trois degrés tels que définis renvoient à trois notions essentielles dans la cadre de la résolution d'un problème : la durée, la multiplication des intervenants (internes et externes) et la complexification. Dans la plupart des cas, ces trois notions interagissent de façon exponentielle, rendant de plus en plus difficile la résolution du dysfonctionnement initial. On doit souvent constater le développement de nouveaux problèmes dus au jeu des interactions, obligeant à plus d'efforts d'imagination pour envisager des pistes de solutions adéquates. La médiation permet de définir un nouveau cadre multidimensionnel de solutions potentielles.

En résumé, trois types de réclamations : du premier degré, du deuxième degré et du troisième degré, toutes inscrites dans le continuum temporel et dans les échanges administratifs entre intervenants. Dans l'ensemble des sous-parties, on retrouvera des exemples synthétiques, des constats et des recommandations individuelles ou collectives.

Il est bien entendu que les situations individuelles relatées font l'objet de choix et de priorités propres au Service du Médiateur et ne recouvrent qu'une partie limitée de notre travail au jour le jour.

2. LES RÉCLAMATIONS DU PREMIER DEGRÉ

Ce type de réclamation se caractérise par le dépassement du dysfonctionnement simple ou de la demande d'information de type explicative. Les situations du premier degré ont généré des échanges entre au minimum l'Administration et le réclamant, voire d'autres parties.

Le Médiateur intervient comme un recours de type alternatif permettant la résolution d'une difficulté, nécessitant parfois une modification de la pratique administrative ou des normes de référence. On notera que ces réclamations supposent des démarches préalables déterminantes ou l'introduction des recours prévus auprès des autorités compétentes. Elles sont soumises aux critères de recevabilité prévus par les « normes » instituant le Service du Médiateur et elles se distinguent donc fortement des simples demandes d'information ou des simples plaintes.

2.1. CONSTATS

Les constats du premier degré représentent des situations bloquantes où malgré notre intervention, les difficultés persistent et où, parfois, l'intérêt général de la Fédération Wallonie Bruxelles l'emporte sur l'intérêt ou les intérêts individuels. Rappelons également que l'exception ou la dérogation particulière (voire particulariste) provoque parfois une remise en cause de l'intérêt général ou d'intérêts collectifs ou catégoriels. Le Médiateur se trouve dans le rôle inconfortable de l'équilibriste face à des intérêts différents. Par ses actions et surtout via ses propositions, le Médiateur développe des solutions (individuelles et/ou collectives) équitables au nom de l'intérêt général, s'inscrivant lui-même dans un certain réalisme ou pragmatisme sociétal donné.

Un statut qui balance entre l'administratif et le pédagogique

Les maîtres assistants chargés de la gestion administrative et juridique et ceux chargés de la gestion comptable et financière des hautes écoles bénéficient du barème 501 et non du barème 502 comme les autres maîtres assistants. Le barème 501 est celui des agrégés de l'enseignement secondaire supérieur et le barème 502 est celui des maîtres assistants disposant du Certificat d'aptitude à l'Enseignement supérieur. Leurs statuts sont hybrides, entre ceux du personnel administratif et ceux du personnel enseignant. On notera que depuis la réforme de 2009 des personnels administratifs des hautes écoles, ces deux catégories de personnel sont entrées dans un cadre d'extinction et seront remplacées, à terme, par la fonction d'attaché éligible à l'échelle 501. De nombreuses initiatives parlementaires ont sensibilisé le Gouvernement à

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

cette « discrimination » salariale et, surtout, lui ont demandé de corriger cette anomalie. Le Gouvernement et le Parlement se sont finalement prononcés contre cette correction, en renvoyant les réclamants aux négociations sectorielles. Le Service du Médiateur a également participé activement à la recherche d'une solution positive/équitable, mais il a dû y renoncer devant la volonté démocratique exprimée.

L'indû induit un remboursement supérieur au montant perçu

Dans le cadre de nombreux dossiers d'indûs, le Médiateur a constaté qu'il existait un retard important entre la naissance de l'indû et la notification de la demande de remboursement. Lorsque l'indû de l'année est constaté durant l'année t+1, en application des articles 312 et suivants du Code des impôts sur le revenu, l'indû réclamé se base sur le revenu brut et non sur le revenu net.

Ces dispositions fiscales produisent un ressentiment important chez les enseignants et surtout des démarches administratives complémentaires (cf. fiches fiscales correctrices dans le cadre du calcul de l'impôt des personnes physiques et complexification des plans d'apurement). Cependant, selon les commentaires du Code des impôts, il est toujours possible à l'employeur de corriger les données salariales jusqu'au 31/08/T+1 (cf. modifications à la fiche fiscale initiale 281.10).

Or, la Fédération Wallonie-Bruxelles, en sa qualité d'employeur (et de pouvoir subsidiant), n'effectue ce type de corrections que jusqu'au 28/02/T+1 et n'a donc pas recours aux possibilités offertes par la législation fiscale. Suite à des échanges en la matière et suite à une rencontre avec les gestionnaires de cette thématique au Ministère, il a été expliqué qu'étant donné la masse salariale gérée, les caractéristiques du logiciel de paie et de ses applications, les modalités de communication des données salariales au SPF Finances, les mécanismes de gestion des indus et des arriérés et leur occurrence, le manque de personnel qualifié et la multiplication des tâches, les fiches fiscales 281.10 ne peuvent plus être modifiées après la fin février de t+1. Devant cette contingence matérielle, le Service du Médiateur encourage les efforts de l'AGPE visant à permettre le remboursement du montant net, dans un premier temps, et du montant restant dû lorsque les corrections fiscales ont été réalisées et les montants définitivement liquidés.

Dans le même ordre d'idées, on constate parfois des erreurs dans l'encodage de la nomination de certains membres du personnel. Le passage de l'état de temporaire à celui de définitif induit un changement de mode de paiement et, également, certaines modifications parafiscales. Les Services fixation-liquidation-traitement doivent introduire les bons codes de régularisation internes pour éviter la production de dossiers d'indus individuels inappropriés. Certains oublis des services compétents ont provoqué la production de dossiers d'indûs viciés par une matérialité plus que douteuse.

Titulaire d'une fonction non prévue et conséquences dommageables

La fonction de concierge n'est pas prévue par le décret relatif au personnel ouvrier et au personnel administratif. Cette fonction, ses droits et ses obligations ont été déterminés par des circulaires successives et assez récentes.

Par le passé, il existait parfois un contrat verbal entre la Direction d'un établissement et un membre du personnel ouvrier pour réaliser les tâches dévolues au concierge.

Ce contrat verbal permettait le remboursement de frais produits par l'activité. Cette pratique a parfois nécessité des régularisations fiscales et des demandes de remboursement d'indus.

Le Médiateur a essayé d'objectiver cette pratique ancienne et de minorer ses conséquences dommageables, en soulignant l'implication de nombreux acteurs communautaires. Il a insisté sur la nécessité absolue de formaliser ce type de contrat et de prévoir une monographie de fonction.

Exercer une fonction de direction sans aucune possibilité de nomination, même dans le cadre d'une dérogation

Les enseignants du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui ont été nommés sans les titres requis (cf. article 20 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 portant statut des personnels de l'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles) ne peuvent pas accéder aux formations organisées pour les fonctions de promotion et de sélection, ni surtout être nommés à celles-ci. Ils peuvent être désignés dans des fonctions de direction en qualité de faisant fonction, et ce, durant des années sans aucune possibilité de régularisation, vu l'application stricte des textes existants.

En la matière, il faut lire en parallèle plusieurs textes normatifs communautaires et les dérogations y afférents (exemple: lien entre l'article 13 du décret du 4 janvier 1999 relatif aux fonctions de promotion et de sélection et les articles 12, 1° et 12, 2° du décret du 2 février 2007).

On peut regretter cette impossibilité de nomination vu les textes de référence et leurs liens.

Cette impossibilité est encore renforcée par l'organisation tardive de certaines épreuves liées à certaines fonctions (exemples : les fonctions d'inspecteurs, de proviseurs...).

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

Même métier et ancienneté barémique différenciée

Certains membres du personnel paramédical qui travaillent à la fois pour la Fédération Wallonie-Bruxelles et pour d'autres pouvoirs publics dans des charges incomplètes connaissent une situation salariale ubuesque. En effet, dans l'autre pouvoir public, les services réalisés par le passé à la Fédération sont le plus souvent valorisés dans leur ancienneté barémique fonctionnelle. L'inverse n'est pas vrai en Fédération Wallonie-Bruxelles vu l'application stricte de l'article 16 § 1, A, m, 2° de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire des personnels enseignants et assimilés. Cette disposition précise que la valorisation barémique de ce type de services n'est possible que pour des prestations complètes. Il a été proposé au Ministère de lire en parallèle à cette disposition l'article 3 de la norme, ainsi que l'article 16 § 1, A, m, 1° qui ne précise pas quant à lui si les prestations doivent être complètes (ou incomplètes).

Le Ministère reste sur ses positions et lit de manière très stricte l'article 16 et ses composantes, tout en établissant des liens pouvant être sujets à caution entre certaines dispositions internes. Cependant, devant la « fragilité » de la pratique et étant donné la mobilité des personnels et la « règle » de la réciprocité en matière d'ancienneté pécuniaire, l'AGPE a constitué un groupe de travail transversal devant émettre une proposition constructive au Gouvernement.

Quelles limites pour les rémunérations/les subventions traitements durant les périodes de congés de maladie ?

L'article 14 du décret du 5 juillet 2001 régissant le régime des congés et de disponibilité pour maladie ou infirmité de certains membres du personnel de l'enseignement détermine le pourcentage de rémunération des enseignants en congé de maladie ayant épuisé le quota de jours d'absence couverts à 100 %. Le dépassement de cette limite introduit une diminution progressive des rémunérations de : 1 an à 80 %, 1 an à 70 % et les autres années à 60 % du dernier traitement brut. Malgré cette dégressivité, les dispositions décrétales déjà référencées stipulent que les montants perçus sont compris entre certaines limites, à savoir : « des indemnités que l'intéressé obtiendrait dans la même situation si le régime de sécurité sociale lui avait été applicable dès le début de son absence et la pension que l'intéressé obtiendrait si, à la date de sa mise en disponibilité, il avait été admis à la pension prématurée ».

La question essentielle réside dans le cadre de l'application de cette limite décrétales (et ses limites) concernant le dernier traitement d'activité de référence, ainsi que le lien entre le dernier traitement d'activité et le montant du traitement de référence. En résumé, on doit s'interroger à propos des modalités de calcul et des liens établis entre le traitement d'activité et le traitement d'attente. Cette question a été soumise pour

examen au noyau transversal de l'AGPE regroupant les différentes entités de l'AG compétente en matière de gestion des personnels de l'enseignement. Il s'agit d'uniformiser la jurisprudence et les pratiques administratives des différents services de l'AGPE.

Dans le cadre des interventions journalières, des **constats résiduels** ont été également découverts, pour lesquels nos interventions n'ont encore rien donné de concret vu les délais de réponse importants des services concernés : retards importants dans certaines formations de l'Institut de la Formation en cours de carrière (IFC) induisant le passage tardif du barème 301²⁶ vers le barème 501, le traitement différencié entre réseaux en matière de barèmes (barèmes 501 et 548) pour des traducteurs possédant un CAP, la non-valorisation salariale des services d'enseignants réalisés dans le cadre de prestations langue-culture d'origine...

2.2. RECOMMANDATIONS

Les recommandations seront illustrées par des exemples synthétiques permettant une meilleure compréhension de la thématique et de ses enjeux.

La recommandation exprimée vise à résoudre le plus adéquatement possible les dysfonctionnements rencontrés.

Dans le dossier individuel ci-contre, le Médiateur a recommandé que les services administratifs définissent une position définitive, vu l'échange de positions motivées entre la Fédération et les services de la Cour des comptes. Cette recommandation s'appuie sur les lois coordonnées de la comptabilité de l'Etat, des arrêts récents de la Cour de cassation et de la Cour constitutionnelle assimilant la subvention-traitement à la rémunération et les obligations de tout employeur privé ou public à propos de l'exactitude de la rémunération individuelle à liquider. Il paraît évident que cette recommandation individuelle est généralisable aux situations de valorisation d'expérience utile où le bénéficiaire potentiel introduit sa demande personnelle avec du « retard ».

DOSSIER 2012-154

QUAND COMMENCE LA TRADUCTION BARÉMIQUE DE MES EXPÉRIENCES UTILES ?

La réclamante travaille depuis plus de 20 ans dans l'enseignement de promotion sociale de l'officiel subventionné.

Elle a occupé plusieurs fonctions et des charges variables, à savoir : surveillante-éducatrice, professeur de cours techniques, sous-directrice et directrice.

La réclamante a obtenu plusieurs décisions de valorisation de son expérience professionnelle (cf. notion d'expérience utile).

En 2005, la réclamante exprime une demande de valorisation de son expérience utile dans le cadre de sa fonction de directrice. Elle n'a reçu aucune réaction par rapport à cette demande.

En 2011, suite à de nouvelles démarches, elle obtient finalement la traduction de son expérience utile dans son ancienneté barémique et le versement d'arriérés à partir de la date d'introduction de la nouvelle valorisation. Dans ce dossier, on rappellera le caractère non encore performant des fiches de rémunérations par rapport aux arriérés et aux indus se référant explicitement aux listings de paiement disponibles dans les secrétariats des établissements concernés. L'Administration n'a pas tenu compte du principe de prescription décennale en ce dossier. Les services administratifs de l'AGPE se trouvent face à deux positions contradictoires. La Cour des comptes estime en effet que la rétroactivité ne doit courir qu'à partir du moment où le membre du personnel a introduit sa requête, tandis que les services juridiques du Ministère estiment qu'il s'agit d'une créance salariale entraînant de plein droit le principe de la prescription décennale. Cette différence de positions induit actuellement le blocage du dossier individuel et de l'ensemble de ce type de dossiers.

²⁶ Le barème 301 correspond à celui des instituteurs du maternel et du primaire et également à celui des agrégés de l'enseignement secondaire.

RECOMMANDATION FWB 2012-03

Personnels de l'enseignement et assimilés – Valorisation de l'expérience utile – Prescription décennale

Le Médiateur recommande l'application de la notion de prescription décennale en matière d'arriérés relatifs aux salaires des personnels de l'enseignement et assimilés, conformément à celle du Centre d'expertise juridique du Ministère. Vu la haute technicité des statuts, vu la multiplicité des intervenants pour déterminer, et surtout vérifier, l'exactitude des salaires et de ses composantes, vu l'évolution rapide des normes et des pratiques en la matière, nous suggérons que toute demande de régularisation salariale jugée correcte/motivée par les services communautaires induise le paiement d'arriérés à partir de la date de la demande, avec comme limite extrême les dix dernières années. Cette position favorable au réclamant induit le non-versement d'intérêts de retard dans le chef des autorités communautaires.

Les tempéraments à cette recommandation sont son impact financier à court terme et son influence à plus long terme sur la dérive barémique. La Cour des comptes et l'Inspection des Finances, en collaboration, pourraient étudier ces limites et donc le caractère « réaliste » de cette recommandation.

Dans le dossier individuel ci-contre, la Ministre considère que le diplôme de capacité pour l'enseignement du dessin dans les athénées royales est définitivement obsolète, mais elle juge également que la situation globale des titres-fonctions-barèmes nécessite une réforme en profondeur de la réglementation. Elle insiste sur l'obligation de cohérence du dispositif mis en place avec l'ensemble des interlocuteurs sociaux. Elle désire donc régler l'ensemble des situations particulières dans le cadre global de la réforme.

Cette réforme devrait être finalisée avant la fin de cette législature.

Tout en comprenant le souci de cohérence interne de la réforme, mais le Médiateur re-

DOSSIER 2012-698 TITRE REQUIS IMPOSSIBLE

La réclamante travaille en qualité d'enseignante en technique de qualification - section arts plastiques - aux deuxième et troisième degrés de l'enseignement libre subventionné.

Elle dispose d'un master en arts plastiques, visuels et de l'espace - option restauration d'œuvres d'arts -, et d'une agrégation de l'enseignement secondaire supérieur en arts plastiques, visuels et de l'espace.

Elle bénéficie du barème 346 (soit celui de l'agrégé de l'enseignement secondaire inférieur (AESI) au degré supérieur relatif à cette spécialité) et non du barème 501, comme tout agrégé de l'enseignement secondaire supérieur (AESS). En effet, l'article 9 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 22 avril 1969 relatif aux titres requis stipule que l'AESS doit être complété par le diplôme de capacité pour l'enseignement du dessin dans les athénées royales. Or, ce diplôme n'est plus organisé depuis des années, induisant un barème minoré et, surtout, l'incapacité pour les enseignants disposant de l'AESS de postuler à des fonctions de direction ou d'inspection.

commande malgré tout la suppression pure et simple de l'ensemble des titres obsolètes présents dans les normes relatives titres/fonctions/barèmes. Il s'agit d'un premier travail de simplification et de lisibilité des textes devant aider à réaliser la réforme.

RECOMMANDATION FWB 2012-04

Personnels de l'enseignement et assimilés – Diplômes obsolètes - Suppression

Au-delà de la réforme des titres et fonctions, le Médiateur recommande, vu le caractère obsolète du titre de référence et sa non-organisation, la suppression de ce titre de la liste des titres requis à l'article 9 de l'arrêté du 22 avril 1969 fixant les titres requis, via une disposition spécifique d'un décret portant diverses dispositions en matière d'enseignement.

3. LES RÉCLAMATIONS DU SECOND DEGRÉ

Les réclamations ou les constats de cette catégorie se caractérisent par une hyper-complexité inscrite dans le temps et dans le volume des éléments et des acteurs en lien avec le problème.

Le dysfonctionnement n'est plus singulier, mais bien pluriel et souvent plural via différents acteurs collectifs concernés. Ces problèmes sont souvent connotés émotionnellement par rapport aux vécus des réclamants. Les réclamations du second degré impliquent une complexification accrue des situations individuelles et également une augmentation de la durée nécessaire à leur résolution. Les oublis, les erreurs, les dysfonctionnements... de la sphère publique au sens large rendent la recherche de solutions adéquates plus compliquée.

3.1. CONSTATS

Quand des erreurs administratives répétées affectent la santé

La complexité des normes relatives à la gestion des personnels enseignants et assimilés, et la multiplicité des intervenants dans les processus administratifs produisent inévitablement des oublis et des erreurs. Lorsqu'ils se multiplient dans la carrière d'un enseignant, il arrive que certains se considèrent comme victimes.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

Maladie grave et de longue durée et inertie administrative

L'article 15 du décret du 5 juillet 2000 fixant le régime des congés et disponibilités de certains membres du personnel de l'enseignement permet à un enseignant malade de bénéficier de 100 % de rémunération ou de sa subvention-traitement au-delà des quotas prévus. Le bénéfice de cette disposition suppose un avis positif du Service de Santé Administratif via un examen « régulier » par rapport à l'évolution de la maladie grave et de longue durée. Or, on constate souvent des décalages temporels importants entre les décisions prises par le SSA et les situations réelles vécues. Ces décalages déterminants produisent des régularisations financières et statutaires douloureuses pour les enseignants. Les situations se complexifient encore davantage dans le cadre des recours administratifs existants, des possibilités de réaffectation ouvertes à ce type de personnel et des mises à la pension potentielles. En

la matière, le Médiateur partage les constats et, surtout, les recommandations émises par la Cour des comptes dans un rapport circonstancié de décembre 2009 ayant pour titre «La mise à la retraite pour raison de santé dans le secteur public ». Plus récemment, dans son 24^{ème} Cahier d'observations adressé au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Cour, dans le cadre de ses audits précisait que : « La Cour des comptes a par ailleurs exposé les problèmes soulevés par les interventions du Medex et a recommandé de recourir à un autre prestataire pour la fixation des périodes d'incapacité subies par les membres du personnel victimes d'un accident du travail. Enfin, elle a observé une diminution de la qualité du travail fourni dans ses dossiers par le Service juridique du Ministère ».

Lors de la dernière négociation intersectorielle, les parties ont décidé de constituer un groupe de travail spécifique visant à améliorer la communication et les relations entre les services du Medex et ceux de l'AGPE. Le but essentiel des partenaires est de réduire de manière significative les délais de traitement des dossiers d'accidents du travail.

DOSSIER 2012-45

QUAND DES ERREURS ADMINISTRATIVES RÉPÉTÉES AFFECTENT LA SANTÉ

Une enseignante de français de l'enseignement secondaire inférieur demande un changement d'affectation pour travailler dans l'enseignement secondaire spécialisé.

En effet, cette enseignante est également la mère d'un jeune garçon lourdement handicapé fréquentant l'établissement demandé. A deux reprises, la Commission zonale a commis des impairs en ne déclarant un emploi vacant qu'a posteriori et en nommant un temporaire prioritaire dans un emploi non vacant. L'enseignante, déjà fragilisée émotionnellement, a finalement craqué devant l'impossibilité de réaliser son projet de vie à cause d'erreurs purement administratives.

Malgré les différentes interventions du Médiateur pour trouver une solution à cette situation délicate, il a dû constater l'impossibilité matérielle d'y remédier efficacement. En effet, des tiers avaient acquis des droits statutaires et la réclamante vivait une dépression sévère de type cyclique.

Cet exemple établit un lien fort entre le respect du statut (et des droits et obligations y afférents) et la santé du bénéficiaire. Il s'agit de façon plus large de l'influence des conditions de travail (perçues et réelles) sur l'état de santé du travailleur et de sa liaison avec sa productivité et son évolution.

A quoi sert réellement un arrêt d'annulation du Conseil d'Etat ?

Un enseignant du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles peut faire l'objet de multiples sanctions disciplinaires prévues aux articles 122 et suivants de l'arrêté royal du 22 mars 1969.

Elles sont susceptibles de recours auprès d'une Chambre spécifique, ainsi que d'un ultime recours auprès du Conseil d'Etat. La Fédération Wallonie-Bruxelles peut une suspension disciplinaire de maximum un an, induisant une réduction de moitié du traitement. La Fédération considère que lorsque cette sanction disciplinaire est annulée, elle ne doit pas automatiquement rembourser le bénéficiaire. La Fédération oblige donc le réclamant potentiel à l'assigner devant les juridictions civiles afin de recouvrer ses droits financiers.

L'annulation pure et simple de la sanction disciplinaire à caractère financier par le Conseil d'Etat induit son anéantissement et le fait qu'elle n'ait jamais existé. Il y aurait donc lieu de restituer les retenues financières irrégulièrement opérées au-delà de la doctrine et de la jurisprudence existantes, souvent divergentes. En effet, il existe un risque potentiellement important que cette sanction devienne une arme disciplinaire « absolue » vu ses possibilités d'annulation limitée à la faute civile et sa répétitivité potentielle.

Des initiatives parlementaires récentes au niveau fédéral visent à modifier les lois coordonnées du Conseil d'Etat, en permettant à cette Institution lors d'un arrêt d'annulation de statuer sur les droits subjectifs du réclamant.

Quand les dérogations ignorées provoquent des régularisations rétroactives

Historiquement, la fonction de maître spécial d'éducation physique pouvait être exercée en primaire par les instituteurs. Suite à plusieurs modifications décrétales, cette fonction est actuellement occupée par des AESI en gymnastique. Cependant, l'article 101 du décret du 13 juillet 1998 prévoit une dérogation spécifique pour les titulaires qui ont assuré le cours d'éducation physique pendant trois années scolaires au cours des dix dernières années scolaires (entre 1988 à 1998). Or, dans un nombre de cas limités (cf. partage de fonctions entre celle de maître spécial et celle d'instituteur primaire), certaines formalités administratives n'ont pas été réalisées de manière adéquate par les PO, ni par les services administratifs de la Fédération. Dans un cas d'espèce, la question essentielle qui n'avait pas été tranchée entre les différents intervenants résidait dans la primauté de la dérogation, puis du détachement ou l'inverse.

Les services administratifs, en collaboration avec les PO, ont rétabli les situations individuelles en produisant des actes administratifs correctifs rétroactifs.

Ce dossier illustre également le maintien d'un titre obsolète comme celui de Certificat de capacité aux

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

fonctions de maître spécial d'éducation physique dans les écoles primaires.

La suppression de ce titre s'inscrit dans la même philosophie de simplification et de lisibilité des textes que celle qui prévaut dans la recommandation générale des titres/fonctions et barèmes. Il s'agit de mettre en œuvre les principes de bonne gouvernance et d'efficacité.

Charge complète ou charge incomplète ?

Certains professeurs de religion minoritaire peuvent travailler dans plusieurs réseaux d'enseignement et à plusieurs niveaux d'enseignement pour professer une charge complète.

Les populations scolaires varient avec le temps, induisant des nominations réduites et surtout des mises en disponibilité par défaut d'emplois et des remises au travail.

Cette gestion des mouvements administratifs dépend également de l'Organe du culte et de l'Inspection communautaire.

Il est parfois complexe de déterminer exactement la charge pour laquelle un enseignant est réellement nommé, les pertes partielles ou totales d'heures et les possibilités réelles d'extensions de nomination. Ce type de personnel devrait bénéficier d'un accompagnement administratif spécifique des services administratifs, vu la gestion administrative complexe de leur dossier durant toute leur carrière.

Candidatures irrégulières et conséquences

Dans plusieurs réclamations liées aux personnels d'enseignement du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il a été constaté une lecture stricte de l'article 18, point 8 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 précisant que « le postulant doit avoir introduit sa candidature dans la forme et le délai fixé dans l'appel à candidats ». Il arrive que des candidats croient avoir bien introduit leurs candidatures durant des années sans que les services administratifs ne les préviennent, tout en les employant comme temporaires. Il est également impossible de démontrer le caractère correct de sa/ses candidature(s) (et surtout des éléments envoyés).

Les corrections basées sur la bonne foi et la théorie de l'apparence sont rejetées, alors que les classements sont rarement publics et sont également soumis à des errata.

Il semble primordial que les services administratifs mettent tout en œuvre pour informer de manière rapide le candidat du caractère irrégulier de sa candidature et que les classements pour toutes les fonctions soient rendus publics et certifiés. Les services développent des initiatives intéressantes par rapport aux candidatures 2013 comme : la généralisation de l'information à tous les candidats concernés du caractère

irrégulier de leur candidature, l'unification des candidatures de temporaires et de temporaires prioritaires, la création d'un Call-center et d'une adresse courriel unique par rapport aux recrutements potentiels. L'accord intersectoriel prévoit plus de transparence dans les classements, via leurs publications et la création d'un Bureau de conciliation.

Quand les « faisant fonction » restent toujours des « faisant fonction »

Les éducateurs-économistes dans le réseau d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles sont une catégorie de personnel en voie de disparition, remplacée petit à petit par les comptables.

Différentes modifications normatives et différentes circulaires ont permis de mettre en œuvre certaines dispositions dérogatoires provoquant une stabilisation partielle des personnels en place.

La question essentielle réside dans le caractère plus ou moins large de cette possibilité de régularisation de situations professionnelles parfois déjà très anciennes. En effet, des gestionnaires sont toujours actuellement désignés comme article 20 et bénéficient dans ce cadre du paiement d'une allocation forfaitaire relative à l'exercice d'une fonction supérieure.

Vu la pratique professionnelle reconnue de la plupart des « faisant fonction » et leur grande expérience, il semblerait souhaitable d'étendre plus avant les possibilités de régularisations et de restreindre certaines exigences diplômantes. Ce cas d'espèce renvoie à des constats antérieurs effectués par notre service concernant la multiplication des « faisant fonction » pour des fonctions de direction ou d'inspection, vu la non-organisation des épreuves de référence. Cette régularisation potentielle se retrouve partiellement dans le projet de décret (portant diverses dispositions en matière d'enseignement organisé par la Communauté française) récent modifiant l'arrêté royal du 22 mars 1969 relatif au statut des enseignants du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

3.2. RECOMMANDATIONS

Les recommandations reflètent strictement celles réalisées durant cet exercice dans des dossiers de réclamations du deuxième degré. Elles portent principalement sur la détermination exacte de l'ancienneté barémique et la définition exacte du juste barème par rapport à une fonction déterminée.

Services valorisables ou non dans l'ancienneté pécuniaire

Certains enseignants ont connu une carrière professionnelle riche et variée, dont des services réalisés à l'étranger dans le cadre de la coopération internationale et/ou de la francophonie internationale. La question essentielle réside dans le rôle de l'Association pour la Promotion de l'éducation et de la formation à l'étranger (APEFE) ou d'autres asbl similaires en qualité d'employeur ou de simple fournisseur de couverture de sécurité sociale. Selon le rôle de l'asbl de référence, les services étaient valorisables ou non dans l'ancienneté pécuniaire.

Le Médiateur a recommandé au Ministre-Président que toutes les prestations réalisées dans le cadre des

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

conventions APEFE, au sens large, puissent être valorisées dans l'ancienneté pécuniaire de l'ensemble des services administratifs ou subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles ou de la Wallonie.

Le Ministre-Président rappelle que l'ensemble du personnel expatrié est sous contrat belge à durée déterminée. Lors de la fin de son activité professionnelle, le personnel reçoit des attestations d'emploi lui permettant de faire valoriser, sous certaines conditions, l'expérience acquise dans son ancienneté pécuniaire selon l'article 3 de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire du personnel enseignant et assimilés.

La valorisation de l'expérience professionnelle dans l'échelle barémique de référence (via assimilation de services prestés dans le secteur public ou parapublic, expérience-utile comme titre requis...) a toujours été une question cruciale dans la gestion des ressources humaines du monde de l'Education et par rapport aux finances communautaires.

RECOMMANDATION FWB 2012-05

Personnels de l'enseignement et assimilés – Détermination de l'ancienneté barémique – Définition d'une procédure unique

Le Médiateur recommande une réécriture de l'ensemble des dispositions liées à la détermination exacte de l'ancienneté barémique dans l'ensemble des statuts pécuniaires, en se basant sur les règles prévalant dans la fonction publique communautaire et régionale, tout en tenant compte des spécificités du monde de l'enseignement. Pratiquement, il nous semble envisageable de définir une procédure administrative unique et automatique en la matière.

Il semblerait pertinent de prévoir une instance de recours si une contestation est émise par un réclamant. Cette recommandation impose une plus grande publicité des pratiques et de la jurisprudence salariale confrontées et actualisées aux décisions des juridictions administratives et judiciaires.

Sacrée Promotion sociale

Certains accompagnateurs CEFA, nommés ou définitifs, cherchent à effectuer des prestations dans l'enseignement de promotion sociale afin de mieux gagner leur vie. Cette recherche s'accompagne de l'octroi de barèmes supérieurs et d'allocations pour l'exercice de fonction supérieure, induisant une grande variabilité des montants nets réellement perçus durant l'année scolaire et pouvant induire des indus et des arriérés significatifs.

Dans un cas extrême que le service a géré, un accompagnateur du Centre d'Education et de Formation en Alternance (CEFA) travaillant comme enseignant en promotion sociale connaissait une grande variabilité de ses subventions, induisant chez lui de nombreuses interrogations sur l'exactitude de ses revenus.

Le Médiateur constata que les services administratifs, malgré les renseignements exacts communiqués par son PO de l'Officiel subventionné, avaient multiplié les erreurs administratives et financières. Les erreurs se rapportaient à l'identification correcte du barème applicable par rapport aux fonctions occupées. Les services insistent sur le manque récurrent de personnel, le défaut de formation du nouveau personnel, la rotation des personnels et surtout sur la complexité de certains dossiers individuels.

Vu les constats posés par l'Administration, vu la philosophie ayant présidé à la prise de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2011, les dernières modifications des lois et décrets relatifs à la comptabilité publique, les arrêts récents de la Cour constitutionnelle du 18 mai 2011 et de la Cour de cassation du 28 juin 2010, il a été demandé un réexamen de cette situation individuelle inscrite au sein d'un processus de médiation. Il nous semble que les secteurs de la promotion sociale subventionnée devraient faire l'objet de mesures spécifiques quant à la détermination et à la liquidation des subventions par les PO et les services communautaires.

Cette réclamation, comme d'autres, et ce à titre exceptionnel, a provoqué en interne une réflexion à propos du travail de médiation, de ses modes d'action et de ses conséquences indirectes. Il ne semble ni pertinent, ni juste qu'un réclamant de bonne foi qui demande l'intervention soit victime d'effets collatéraux négatifs dus à la bonne application rétroactive de la norme par l'Administration « fautive ». Déjà victime de dysfonctionnements, le réclamant serait encore davantage pénalisé.

4. LES RÉCLAMATIONS DU TROISIÈME DEGRÉ

Elles se caractérisent par la position administrative et statutaire inscrite par nature dans la durée et par un changement d'état social/économique radical à terme. Elles réalisent un passage par rapport aux différentes étapes de la vie professionnelle ou de la vie tout court.

Il paraît nécessaire, et surtout utile socialement, que ce passage se passe le mieux possible vu les services rendus et de nouvelles fragilités.

Ces réclamations trouvent leur(s) origine(s) dans un changement d'état comme : la maladie, l'accident, la pension... et leur(s) traduction(s) administrative(s) et financière(s) problématique(s). Elles impliquent, par nature, de nouveaux intervenants extérieurs aux services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les risques y afférents (exemples : confrontation de pratiques et de jurisprudences différentes, mauvaise communication ou notification erronée des décisions prises, opposition de normes produites par les entités publiques...).

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

L'aléa majeur réside dans une nouvelle complexification de la situation, vu des perceptions globales différenciées des problèmes selon les autorités. Les temps et les délais administratifs se confrontent, s'entrechoquent, s'additionnent au détriment des intérêts des réclamants et même des autorités publiques.

4.1. CONSTATS

Quelle est ma situation statutaire et administrative ?

Certains enseignants victimes d'accident du travail ou de maladie grave et de longue durée ont demandé à bénéficier d'une demande de disponibilité précédant la retraite. Le Gouvernement a accordé la DPPR à partir d'une certaine date où les bénéficiaires potentiels étaient déjà considérés par le Service de santé administratif comme étant mis à la pension prématurée pour raisons de santé, alors qu'ils étaient en recours administratif par rapport à cette décision initiale.

Le Médiateur constate un manque de collaboration entre les services de la Fédération, les services fédéraux et les PO. Cette situation regrettable induit de l'insécurité administrative, sociale et financière.

A l'avenir, il semblerait pertinent que les services administratifs ne prennent de décision par rapport à l'obtention d'une DPPR que si, et seulement si, la situation administrative/médicale du réclamant est définitivement établie.

Les DPPR se caractérisent par une complexité accrue vu les changements des normes internes et des normes en matière de pension du secteur public. Les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont développé des initiatives intéressantes comme : la sensibilisation de tous les agents FLT à cette thématique, la publication de plusieurs circulaires explicatives et exemplatives, la création d'un Numéro Vert à ce sujet.

Les fractions de charges et la DPPR partielle

Certains enseignants professent dans plusieurs niveaux d'enseignement, plusieurs charges d'enseignement caractérisées par des volumes complets différents (ayant même évolué avec le temps des différentes réformes pédagogiques et des mesures transitoires et dérogatoires).

Il peut être exceptionnellement demandé aux enseignants en DPPR partielle de réaliser des heures complémentaires dans des volumes prédéfinis conformément à l'arrêté royal n°297 du 31 mars 1984. Ces

heures complémentaires doivent être liquidées selon les principes définis à l'article 30 de l'arrêté royal du 15 avril 1958 précisant que l'agent ne bénéficie jamais d'un traitement supérieur au traitement maximum de son échelle.

On soulignera que les heures complémentaires doivent être liquidées rapidement et n'ont pas d'influence sur le calcul de la pension.

Il nous paraît important de rappeler aux bénéficiaires des nouvelles DPPR cette possibilité limitée d'heures complémentaires, dans le cadre des limites existantes.

“My name is De Bondt”

Certains enseignants ont exercé une activité complémentaire de type indépendante. Cependant, ils n'ont, à l'époque, pas sollicité l'avis de la Commission De Bondt qui classifiait les activités enseignantes comme principales ou accessoires. Cette classification a une influence déterminante sur le calcul de la pension du secteur public (cf. les périodes admissibles ou non dans le régime de pension du Trésor public). Même si elle a été supprimée depuis 2006, la Commission se réunit encore épisodiquement pour prendre des décisions rétroactives permettant la régularisation de dossiers de pension.

RECOMMANDATION FWB 2012-06

Personnels de l'enseignement et assimilés – Commission De Bondt – Réunions plus fréquentes

Le Médiateur recommande d'établir un calendrier plus serré de cette Commission, et surtout de ses positions, pour accélérer le traitement de certains dossiers de pension.

4.2. RECOMMANDATION

L'article 165 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 portant statut des personnels enseignants et assimilés du réseau de la Communauté française prévoit la mise à la pension automatique du secteur public de tout agent mis en disponibilité par défaut d'emploi s'il a plus de 60 ans et 30 ans de service admissible à la pension.

DOSSIER 2012-141 QUAND LA FÉDÉRATION WALLONIE- BRUXELLES MÉCONNAÎT SES PROPRES RÈGLES

Un enseignant a travaillé durant toute sa carrière comme professeur de cours techniques et de pratique professionnelle dans le réseau de la Fédération. Suite à la fermeture de la section dans laquelle il professe depuis des années, il est mis en disponibilité par défaut d'emploi. Cependant, durant plus de deux ans, il effectue de nombreux remplacements et il est finalement réaffecté dans un athénée royal suite à un arrêté ministériel. Or, l'enseignant a plus de 62 ans et 30 ans de carrière valorisable dans le cadre du calcul de sa pension

...

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

Suite à plusieurs interventions du service en ce dossier et à des échanges fructueux avec l'Administration, une recommandation demandant l'annulation pure et simple du montant global réclamé, ainsi que la fin des poursuites entamées par le Service public Fédéral Finances a été émise.

Cet exemple, et bien d'autres, illustre la nécessité absolue de prévoir dans les systèmes de gestion du personnel enseignant et assimilés des « modules informatiques spécifiques » automatiques relatifs aux changements d'états statutaires et administratifs afin d'éviter la multiplication des retards, les indus et les arriérés et surtout de nombreuses régularisations rétroactives. On pensera ici particulièrement aux différentes formes de congés, de mises en disponibilité, aux accidents du travail, aux mises à la pension prématurée (conditionnée ou non...).

L'arrêt Lecomte du 18 mai 2011 de la Cour constitutionnelle et les nouvelles prescriptions de la comptabilité publique devraient inciter les autorités communautaires à liquider le passif d'indus anciens et à activer plus avant la politique de récupération des sommes réellement dues.

Le Médiateur note avec satisfaction les efforts déjà réalisés et les projets mis en route par les services administratifs.

Il s'agit principalement de la généralisation de l'application informatique DESI comportant des éléments clefs nécessaires à la bonne gestion des personnels comme les désignations, les absences et la gestion des accidents du travail. Cette application devrait, à terme, permettre de limiter les indus. Tous les membres du personnel devraient être formés fin juin 2013.

...

du Trésor public et il aurait dû être pensionné automatiquement à 60 ans.

La Fédération et le Service des Pensions du Secteur Public régularisent rapidement sa situation de pension, tout en produisant des indus communautaires et des arriérés fédéraux conséquents.

Les indus (calculés sur une base brute) sont plus importants que les arriérés (calculés sur une base nette), produisant un indu déterminant. Le réclamant a toujours refusé de rembourser cette somme, vu que les erreurs émanaient de l'Administration et surtout qu'il avait travaillé la plupart du temps dans le cadre de remplacements durant les deux années contestées.

De plus, le réclamant avait demandé l'application de l'article 11 bis par rapport à la plus grande partie de la somme réclamée. Durant des années, la Fédération n'entreprit aucune démarche en ce dossier de contentieux tombé dans l'oubli. Puis, elle réactiva des anciennes procédures auprès du SPF Finances afin de récupérer les montants réclamés, et ce, sans se prononcer sur l'applicabilité du 11 bis à ce cas d'espèce.

La Fédération, après avoir ignoré durant plus de deux ans une norme statutaire essentielle, ne se prononçait pas non plus sur une possibilité d'annulation partielle ou totale de la dette du réclamant, tout en demandant au SPF Finances de recouvrer une créance douteuse.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

AIDE À LA JEUNESSE

Les thématiques demeurent identiques d'année en année. Aussi, le fonctionnement de l'Administration centrale et de ses services extérieurs, les relations entre les agents de l'aide à la jeunesse et les citoyens, les contestations et le suivi des mesures, les motivations des décisions et l'information active ou passive donnée aux usagers... ont encore été soulevés durant l'exercice 2012.

Afin de garantir le principe de transparence des services publics et de l'égalité des citoyens face à leur intervention, il importe de préciser que la Direction générale de l'Aide à la jeunesse, dans le cadre de son plan opérationnel 2009-2013, a entrepris un travail d'harmonisation des pratiques des Services d'aide à la jeunesse et des Services de protection judiciaire.

En effet, après 20 ans d'application du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, la Direction générale de l'Aide à la jeunesse a constaté que les pratiques des conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse, et de leurs services, différaient souvent selon les arrondissements.

A travers ce travail d'harmonisation, la Direction générale a opéré une synthèse des pratiques administratives et procédures et les a traduit dans une circulaire²⁷ visant à garantir à chaque enfant, chaque jeune, chaque famille une égalité de traitement quel que soit l'arrondissement dans lequel la prise en charge a lieu.

Si l'objectif de cette circulaire est de garantir à tous les bénéficiaires de l'aide une égalité de traitement et d'assurer la transparence des services administratifs, elle peut également être un outil précieux pour le Médiateur qui lui permettrait de mieux cerner le mode de fonctionnement des services extérieurs d'aide à la jeunesse.

Outre l'harmonisation des pratiques, notons que sur proposition de la Ministre de l'Aide à la jeunesse, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a proposé la modification du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse afin de le faire évoluer pour tenir compte des problématiques nouvelles apparues au cours des dernières années. La prévention générale est mise au centre du nouveau décret qui vise aussi à renforcer et à structurer la collaboration entre le secteur de l'aide à la jeunesse et ceux de l'enseignement ou de l'aide sociale (au travers des CPAS).

La circulaire et la modification du décret mis de côté, le Médiateur constate que le suivi de ses interpellations pose encore problème, l'Administration centrale elle-même ne réagissant pas ou très peu aux interpellations comme en témoigne le dossier de Mademoiselle C.

²⁷ http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Documents/Reglementation/2012.02.27_Circulaire_Harmonisation_du_31-1_finalisee.pdf communément appelée la « Directive Nitrate ».

Très peu de réclamations dans le domaine de la culture (9 dossiers concernant des problèmes de subventions, d'agrément, de délai de traitement, de gestion contentieuse, des problèmes de liquidation...) ont été introduites en 2012, alors qu'il s'agit d'un secteur pourtant largement subsidié par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'approche purement quantitative des dossiers ne peut servir à elle seule d'instrument de mesure pour évaluer les dysfonctionnements. Ce qui caractérise l'action du Médiateur est justement son approche individuelle. Un dossier peut donc avoir pour l'administré des conséquences importantes.

Une fois n'est pas coutume, la culture sera illustrée dans ce rapport par deux dossiers. Le premier témoigne du parfait exemple d'une bonne administration et d'une information plus qu'active de l'utilisateur. Le second est plutôt un contre-exemple et pose les limites de l'intervention du Service du Médiateur.

L'une des réclamations relatives à la culture, traitée cette année mérite d'être évoquée dans le présent chapitre. Il s'agit de l'interprétation du nouveau décret du 30 avril 2009 relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques, et surtout de son arrêté d'application du 19 juillet 2011 qui insiste fortement sur la nécessité de mutualiser l'effort de « catalogage » et de favoriser l'adhésion des opérateurs directs à un catalogue collectif.

DOSSIER 2012-142

UNE MAUVAISE INTERPRÉTATION DU DÉCRET...

Monsieur D. est le gérant d'une société qui édite, développe et installe un logiciel pour Internet dans la majorité des bibliothèques de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et cela, depuis plus de douze ans. Toutes les bibliothèques n'utilisent pas ce logiciel et pour cause, il en existe d'autres sur le marché. Suite aux arrêtés d'application du décret de la Communauté française, Monsieur D. pense que des pressions sont exercées sur certaines bibliothèques communales pour qu'elles utilisent et/ou s'équipent d'un autre logiciel développé par la concurrence. Ce qui, d'après le réclamant, n'est pas conforme aux lois du « libre marché ». Il est d'autant plus conforté dans cette idée que le décret et ses arrêtés d'application lui semblent aller en ce sens. Son sentiment est que le décret veut éliminer son logiciel, en imposant ceux utilisés dans les bibliothèques provinciales. Pour lui, cette façon de procéder n'est rien d'autre qu'un détournement de la loi sur les marchés publics. Malgré de nombreux échanges avec le Service de la lecture publique, sur recommandation du Médiateur, Monsieur D. n'en démord pas et reste sur ses positions. Une rencontre sera finalement organisée au sein du Ministère, dans les bureaux du Directeur f.f. du Service de la lecture publique. Le réclamant voulait absolument la présence de l'agent du Service du Médiateur (un tiers neutre) lors de cette réunion. Celle-ci a mis fin à une longue série d'échanges entre les parties. Mais surtout, cet échange a permis, d'une part, à l'Administration, d'expliquer l'esprit et la philosophie du décret et, d'autre part, de dissiper les craintes exprimées par Monsieur D.

Le Médiateur tient à souligner la disponibilité du Service de la Lecture à la résolution des problèmes de ce dossier. L'Administration s'est montrée particulièrement active dans l'information donnée au réclamant, et ce, durant toute la durée de la médiation.

DOSSIER 2012-101

UNE RECONNAISSANCE QUI SE FAIT DÉSESPÉRÉMENT ATTENDRE

Les nombreuses interventions directes du Service du Médiateur auprès de l'agent traitant n'ont pas permis que le réclamant obtienne réponse dans des délais raisonnables. Si l'Administration reconnaît que la demande formalisée a bien été réceptionnée le 4 novembre 2011, ce n'est que fin août de l'année suivante que l'utilisateur recevra un courrier lui réclamant des pièces complémentaires. A aucun moment, dans ce dossier, les délais de traitement (30 jours) n'ont été respectés. Le Médiateur s'interroge sur ce retard important.

Au moment où cet exercice est clôturé, la reconnaissance n'a toujours pas eu lieu.

Pour conclure, il convient de noter que ce retard, de plus d'un an est le seul cas du genre porté à connaissance pour cet exercice. Mais, si la grosse majorité des dossiers connaît un parcours administratif sans encombre, on peut se demander pourquoi lorsqu'un dossier est mal engagé, il semble aussi difficile de le débloquer et de le mener à bonne fin.

En lisant la presse, Monsieur R. apprend qu'il peut faire enregistrer les armoiries de sa famille. L'article précise que le demandeur doit s'adresser au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Monsieur R. s'exécute dès décembre 2010. C'est la Ministre de la Culture qui lui répondra en janvier 2011 en le renvoyant vers le Service du Patrimoine culturel. Monsieur R écrit le 29 janvier 2011 au responsable dudit service. Un rappel sera envoyé au mois d'avril 2011. Aucune réponse d'aucune sorte ne lui parviendra. Il réécrit à la Ministre le 28 juin et le 5 août 2011. En septembre, la Ministre de la Culture lui notifie qu'elle transmet son dossier au Service du patrimoine culturel. Dans le même temps, Monsieur R. s'adresse au Médiateur car cette demande de reconnaissance s'avère plus longue qu'il ne le pensait. En effet, le Médiateur rappellera à l'Administration qu'elle doit notifier par recommandé au requérant la recevabilité de la demande dans un délai de trente jours et que si le dossier de demande ne répond pas aux obligations fixées dans l'arrêté, alors une demande de complément d'information doit parvenir au requérant dans les trente jours. Le Ministère écrit au réclamant le 6 septembre 2011, soit près de huit mois plus tard, pour l'inviter à introduire sa demande et à constituer son dossier conformément à la législation. Monsieur R. réécrit à l'Administration le 31 octobre et le 8 décembre de la même année. A nouveau, il reste sans nouvelles. Patient, il ressaisit le Service du Médiateur en avril 2012. Après de nombreux contacts téléphoniques entre le Service du Médiateur et l'agent du ministère, en pure perte, le Médiateur se voit contraint d'interpeller à plusieurs reprises l'Administration en juillet, en août et en septembre 2012, afin d'« accélérer » le traitement de cette demande de reconnaissance. Le réclamant recevra finalement un courrier de l'Administration début septembre, lui demandant cette fois de constituer correctement son dossier sur le fond, soit 10 mois plus tard.

LES AUTRES DOSSIERS RELEVANT D'UNE COMPÉTENCE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE – BRUXELLES

AUDIOVISUEL

8 dossiers tous relatifs à la RTBF concernant le contenu des programmes, le traitement journalistique, l'indication claire des contacts sur le site internet, les droits d'auteurs, les retards de diffusion et les publicités.

ADMINISTRATION ET FONCTION PUBLIQUE

12 dossiers portant sur le recrutement, les problèmes relationnels, le licenciement, le statut disciplinaire...

SPORT

11 dossiers concernant la reconnaissance de Fédérations sportives, d'un sportif de haut niveau, de centres sportifs, le remboursement de frais de stages...

PETITE ENFANCE

1 dossier concernant la valeur relative de la formation d'auxiliaire de l'enfance dans les milieux d'accueil.

RELATIONS INTERNATIONALES

6 dossiers concernant « Wallonie Bruxelles International » quant à l'octroi de subsides, le suivi non apporté à une demande de la part d'une des délégations Wallonie-Bruxelles, l'obtention de bourse ; concernant le Bureau International de la Jeunesse (BIJ) quant à la formation des formateurs internationaux ; concernant le CIUF quant à un refus de subvention d'un projet.

SANTÉ

2 dossiers concernant un problème avec un CPSE (Centre de la Santé à l'école) et le spot publicitaire « obésité ».

JEUNESSE ET ÉDUCATION PERMANENTE

3 dossiers concernant des problèmes de subventions et un problème avec le Centre de prêt.

Ce dossier illustre certaines difficultés «exceptionnelles» d'orientation/de communication d'un dossier de réclamation complexe, impliquant plusieurs services du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les dossiers complexes possédant une dimension juridique et /ou contentieuse déterminante sont principalement gérés par le Centre des Affaires juridiques et contentieuses (et les conseils désignés à cet effet).

Il est parfois difficile de délimiter exactement les compétences de la Direction fonctionnelle impliquée et celles du Centre dans un cas concret.

En la matière, on rappellera les remarques et les recommandations de la Cour des comptes à propos de l'optimalisation de la gestion de certains dossiers d'indus anciens, définissant un passif déterminant.

En conclusion, il appartient au Secrétariat général de tout mettre en œuvre pour orienter aux mieux les réclamations du Service du Médiateur, et ce, en collaboration intelligente avec l'ensemble des services impliqués directement ou indirectement.

DOSSIER 2012-370

RETOUR À LA CASE DÉPART

Madame G .a été victime d'un accident de travail en 1994 alors qu'elle était enseignante. L'accident a bien été reconnu comme tel par le Ministère des Affaires sociales à l'époque, mais suite à une contestation portant sur les conséquences de cet accident, l'affaire a été portée devant les tribunaux. Cette affaire, fort complexe, fait l'objet d'une très longue procédure et est pendante devant la Cour du travail de Liège en raison de l'impossibilité pour l'expert désigné de pouvoir remplir sa mission, faute du versement d'une provision de frais et honoraires de 5.000 euros par la Fédération Wallonie-Bruxelles malgré un arrêt de la Cour du travail du 12 avril 2011.

Le 5 août 2011, la Cour rend une ordonnance par laquelle elle prolonge le délai de l'expert pour rendre son rapport au 31 janvier 2012, prolongation qu'elle justifie par le retard pris par la Fédération dans le versement de la provision.

Le délai étant de nouveau échu et une nouvelle prolongation devant être sollicitée, l'avocat de Madame G se tourne vers le Médiateur en avril 2012.

Conformément à l'article 15§5, al. 2 de l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création du Service du Médiateur, celui-ci interpelle le 5 avril 2012 le Secrétariat général du Ministère de la Fédération et enjoint l'Administration de se conformer à l'arrêt de la Cour du travail dans les meilleurs délais afin que l'expertise puisse avoir lieu. ...

...

En raison de l'absence de réponse, un rappel est adressé en date du 4 mai. Ce n'est que le 29 mai que le Secrétariat général accuse réception du courrier du 5 avril et informe le Médiateur de sa transmission à l'Administrateur général des personnels de l'enseignement.

Le 14 juin, le Directeur général adjoint du Service général de Coordination, de Conception des Relations Sociales (SGCCRS) avertit toutefois le Médiateur que son service n'est pas compétent en la matière et que le paiement des frais d'expertise judiciaire dans le cadre d'un procès auquel la Fédération est partie, relève des attributions du Centre d'expertise juridique du Ministère placé sous l'autorité du Secrétariat général.

Le Médiateur s'étant dès le départ adressé au bon interlocuteur, réitère l'injonction formulée au Secrétariat général. Force est de constater que ce dernier ne répondra pas au Médiateur, malgré la fixation d'un délai de réponse avant clôture, fin août 2012.

Outre l'absence de réponse et l'obligation de clôturer un dossier en constatant la carence de l'Administration, cet exemple nous démontre également comment une mauvaise orientation au sein de l'Administration peut considérablement rallonger les délais de réponse, alors que le Médiateur avait dès le départ correctement identifié le destinataire.

SECTEURS D'INTERVENTION ET RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES W

Recommandation W 2012-01

Fiscalité - Redevance radio-tv – Prendre en compte des critères identiques pour déterminer la date d'inscription

Recommandation W 2012-02

Fiscalité- Redevance radio-tv – Rappeler les obligations de déclaration au citoyen

Recommandation W 2012-03

Fiscalité- Redevance radio-tv – Mentionner le nom de la personne sur la preuve d'inscription

Recommandation W 2012-04

Fiscalité - Redevance radio-tv – Calculer au prorata en cas de décès

Recommandation W 2012-05

Primes énergie - Réinstaurer un délai de rigueur

Recommandation W 2012-06

Primes énergie - Mener une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés et le développement des envois électroniques

Recommandation W 2012-07

Primes énergie - Renforcer l'information au citoyen

Recommandation W 2012-08

Aides au logement - Réduire les délais du passage de l'estimateur

Recommandation W 2012-09

Aides au logement - Promouvoir l'information sur les aides

Recommandation W 2012-10

Intégration des personnes handicapées - Simplifier la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle

Recommandation W 2012-11

Environnement - Accès à l'information - Accélérer la transmission des documents

Recommandation W 2012-12

Agriculture - Renforcer les contacts entre les agriculteurs et l'Administration

Recommandation W 2012-13

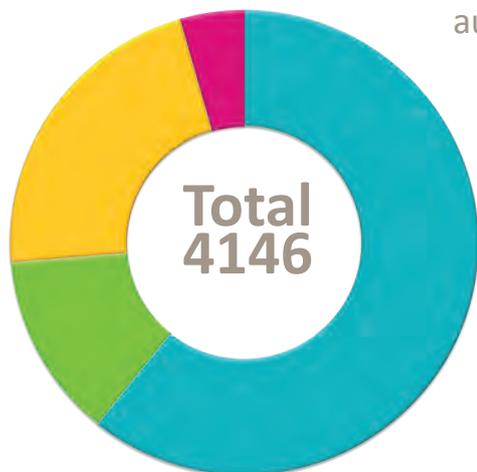
Autoroutes et Routes - Mettre en place un mécanisme de traçabilité dans le cadre des demandes d'indemnisation

Recommandation W 2012-14

Transports en commun - Radiation de plaque - Accepter d'accorder un titre de transport à un autre membre de la famille

BILAN DES RÉCLAMATIONS

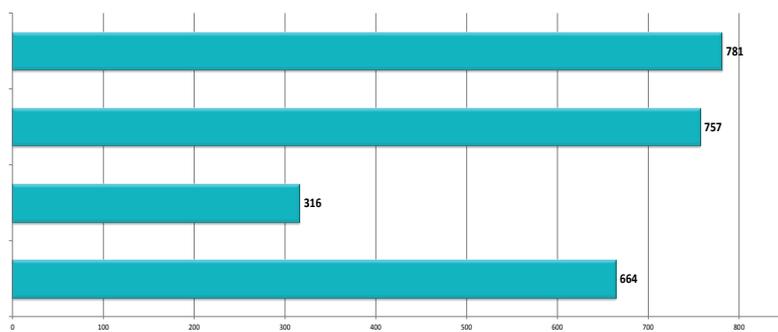
Sur la période du 1^{er} octobre 2011
au 31 décembre 2012



- 2518 Dossiers recevables clôturés
- 537 Dossiers en cours
- 908 Dossiers irrecevables clôturés
- 183 Demandes d'information

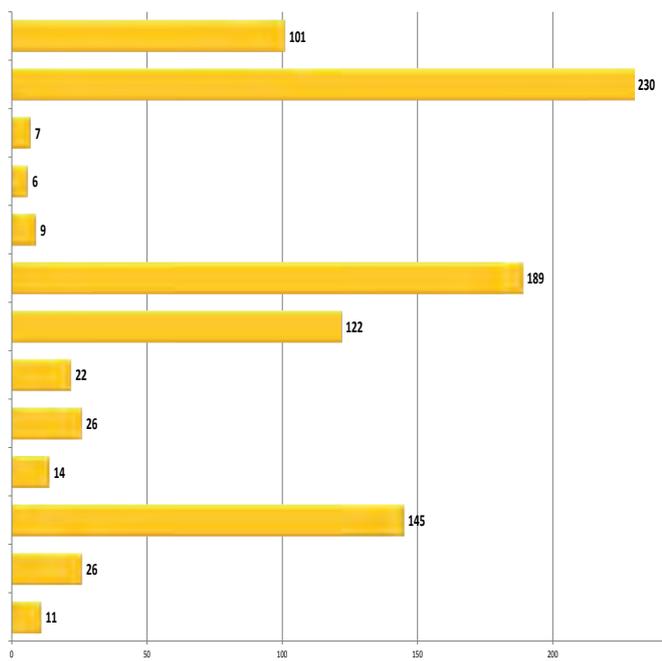
DOSSIERS RECEVABLES CLÔTURÉS

- Dossiers non-fondés
- Corrections impossible
- Correction partielle
- Correction totale

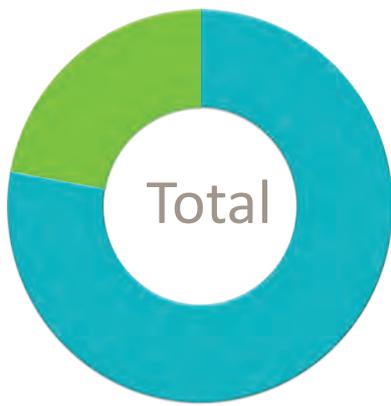


DOSSIERS IRRECEVABLES CLÔTURÉS

- Absence de plainte formelle
- Absence de démarches préalables
- Différend entre l'Administration et l'un de ses agents
- Faits antérieurs à 1 an
- Identité inconnue
- Incompétence - Non transmis
- Incompétence - Transmis à un autre Médiateur
- Incompétence - Transmis divers
- Litiges de droit privé
- Manifestement non-fondées
- Pas de suite donnée par le plaignant
- Prématurées
- Procédure juridictionnelle en cours



DONNÉES STATISTIQUES

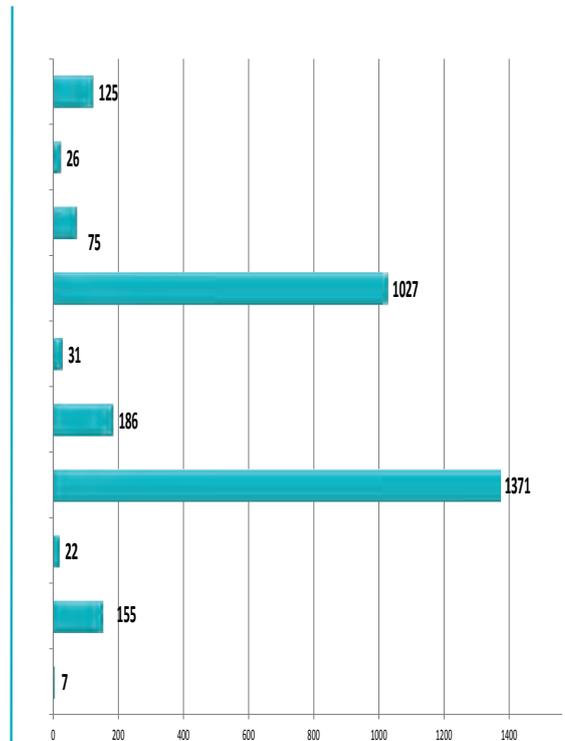


■ 3025 SPW
■ 860 OIP

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

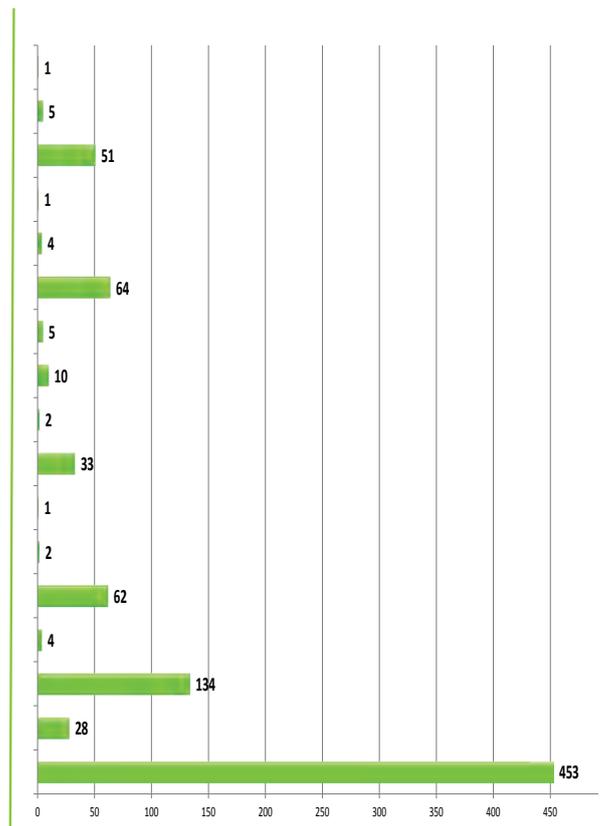
SPW

DOGO 1 - «Routes et Bâtiments»
DOGO 2 - «Mobilité et Voies hydrauliques»
DOGO 3 - «Agriculture, Ressources naturelles et Environnement»
DOGO 4 - «Aménagement du territoire, Logement, Patrimoine et Énergie»
DOGO 5 - «Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé»
DOGO 6 - «Économie, Emploi et Recherche»
DOGO 7 - «Direction générale opérationnelle « Fiscalité » »
DGT 1 - «Personnel et Affaires générales»
DGT 2 - «Budget, Logistique et Technologie de l'information et de la communication»
Secrétariat Général

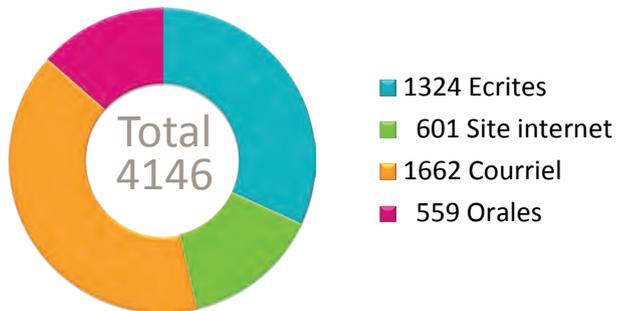


OIP

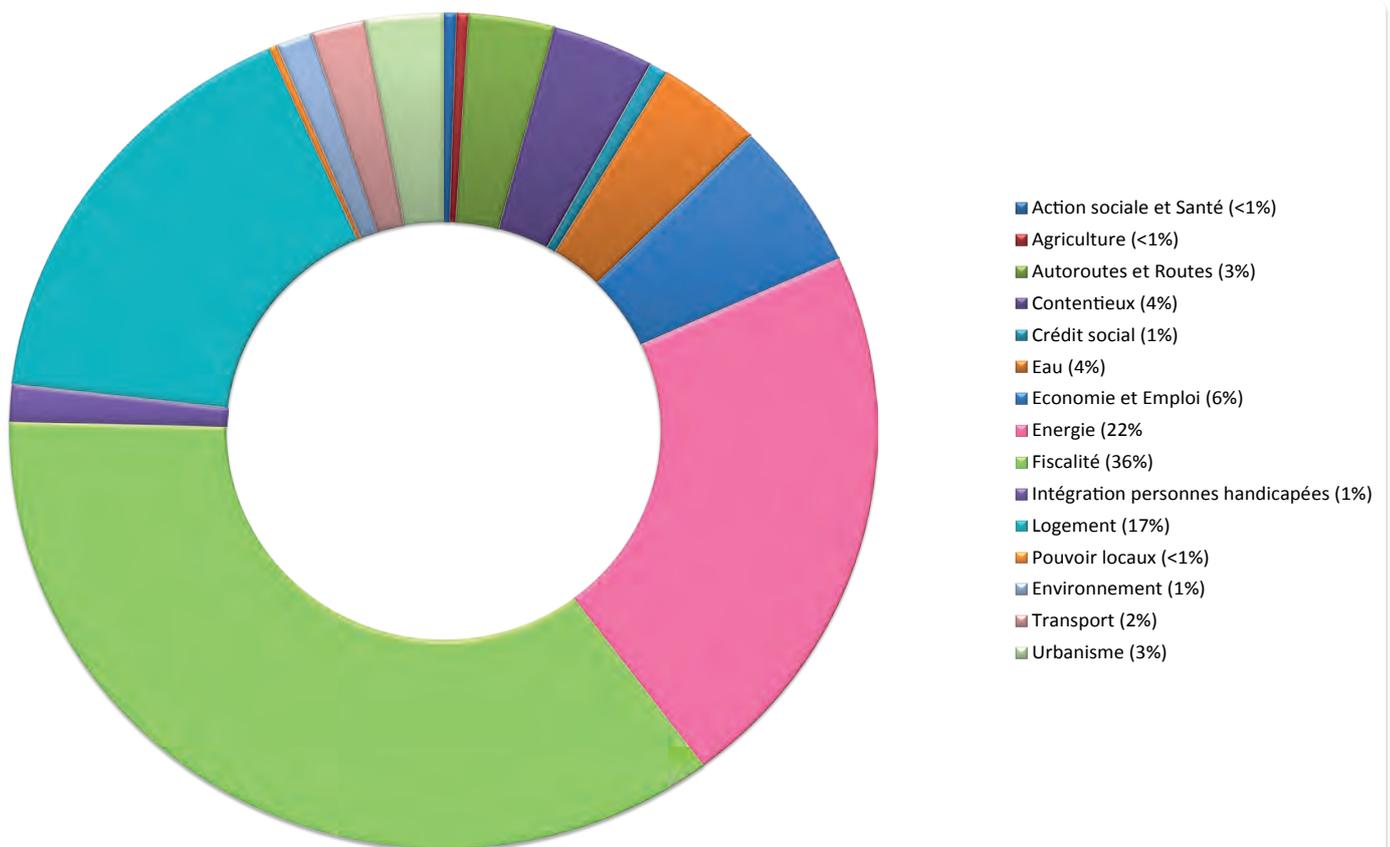
Agence de stimulation économique
Agence wallonne à l'Exportation et aux Investissements étrangers
Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées
Centres hospitaliers psychiatriques - Les Marronniers
Commissariat général au Tourisme
Commission wallonne pour l'Energie
Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et PME
Office de Promotion du Tourisme de Wallonie et de Bruxelles
Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
Ports Autonomes
Société publique de gestion de l'eau
Société régionale wallonne du Transport
Société wallonne des aéroports
Société wallonne des eaux
Société wallonne du Crédit social
Sociétés wallonne du Logement



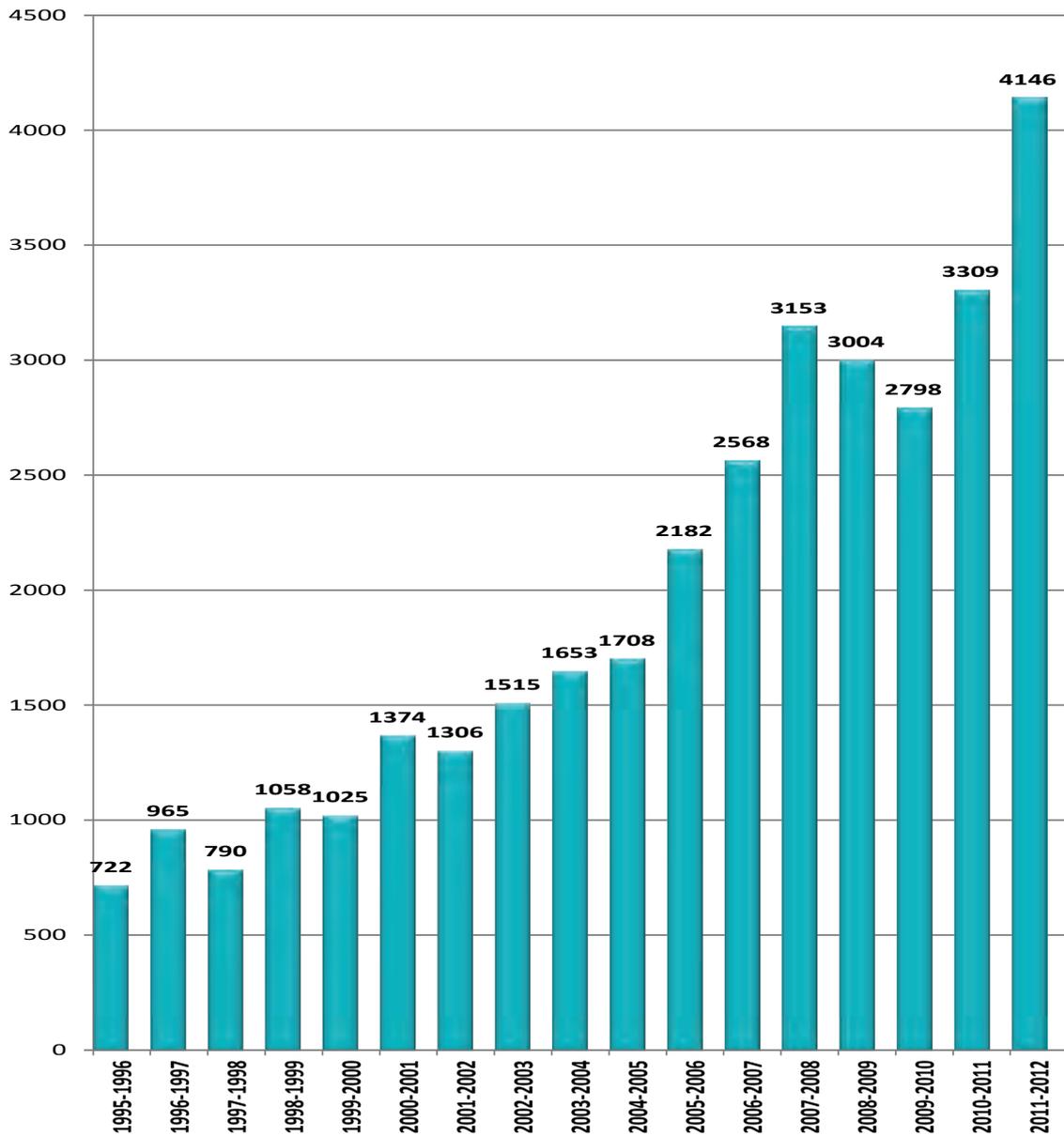
RÉPARTITION DU MODE DE SAISINE



RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DOMAINES D'INTERVENTION



EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



1. REDEVANCE RADIO-TÉLÉVISION

Avant toute considération, au regard des trop nombreuses réclamations relatives à la perception de la redevance TV traitées par le Médiateur, ne serait-il pas opportun d'envisager l'abandon de la perception de la redevance TV et de remplacer cette redevance par une taxe régionale dont l'établissement et le recouvrement seraient simplifiés ? Abandonner l'exigence de déclarer la détention d'un bien, l'exigence de communiquer à l'Administration tout déménagement ou dessaisissement, abandonner les contrôles effectués par l'Administration...

Au cours de l'exercice 2011-2012 s'étant étendu du 1^{er} octobre 2011 au 31 décembre 2012, soit 15 mois, le Médiateur a reçu +/- 1250 dossiers relatifs à la redevance radio-télévision. Cela représente +/- 30 % des dossiers traités au cours de l'exercice.

Il faut néanmoins souligner que la Direction générale opérationnelle de la fiscalité touche la quasi-totalité de la population de la Wallonie. En effet, 92 % des ménages wallons sont inscrits en tant que détenteurs d'un téléviseur. Cet élément explique en grande partie la proportion importante des réclamations relatives à la radio-télévision redevance reçues par le Médiateur.

La collaboration entre la DGO7 et le Service du Médiateur est toujours aussi fructueuse et permet au Médiateur de n'interpeller l'Administration que dans 35 % des cas. En effet, à la lumière des éléments recueillis lors de la phase d'instruction des dossiers, dans 65 % des cas, le Médiateur estime qu'aucune interpellation auprès de l'Administration n'est nécessaire ; soit parce qu'au regard du fond de la réclamation l'Administration s'est déjà prononcée et refuse de revoir sa position ou alors parce qu'à l'analyse des éléments constituant le dossier, le Médiateur ne peut conclure en une quelconque erreur administrative.

Dans les deux cas, le Médiateur informe le réclamant et lui rappelle, le cas échéant, la procédure de recours prévue par la législation.

DOSSIER 2012-121 CONFUSION QUANT AU DÉTENTEUR

Mademoiselle H. habite dans un immeuble appartenant à son père. Elle ne détient pas de téléviseur.

Au cours d'un contrôle ayant pour but de vérifier si Mademoiselle H. détenait ou non un téléviseur, un agent de la Région wallonne constate au rez-de-chaussée de l'immeuble la présence d'un téléviseur. Il en conclut que Mademoiselle H. détient bel et bien un téléviseur et que ce dernier n'a pas été déclaré à l'Administration.

Suite au contrôle, Mademoiselle H. reçoit une invitation à payer de régularisation de plus de 700 €. Afin d'éviter tout problème, Mademoiselle H. verse la somme demandée tout en introduisant une réclamation auprès du Médiateur.

En fait, le père de Mademoiselle H. est propriétaire de l'immeuble et a une activité professionnelle au rez-de-chaussée. Dans ce cadre, il est dûment inscrit en tant que détenteur d'un téléviseur et en ordre de paiement. De plus, le logement de Mademoiselle H. n'est pas situé au rez-de-chaussée où le téléviseur a été vu, mais à l'étage.

Sur base des informations fournies par le Médiateur à l'Administration, cette dernière a accepté de revoir sa décision et a annulé l'intégralité de la somme réclamée à Mademoiselle H., qui lui a été remboursée.

Les interpellations du Médiateur concernent le remboursement de sommes indûment perçues, le résultat d'un contrôle, la correction d'une donnée signalétique qui peut mener à une révision de la position de l'Administration.

Dans de nombreux cas, le Médiateur se limite, après instruction, à reformuler la position de l'Administration qui, peut-être, n'était pas comprise par le citoyen.

1.1. LES CONTRÔLES ORGANISÉS PAR L'ADMINISTRATION

Deux types de contrôles sont organisés par l'Administration :

Il y a tout d'abord le contrôle domiciliaire qui consiste en la visite d'un contrôleur de la Région wallonne, ayant qualité d'officier de police judiciaire, au domicile du citoyen.

Ensuite, il y a le contrôle effectué via les listings des télédistributeurs. Sur base des listings fournis par les télédistributeurs (obligation décrétole), l'Administration vérifie si tous les abonnés sont bien inscrits en tant que détenteur d'un téléviseur. Si tel n'est pas le cas, la présomption de détention d'un téléviseur étant assez forte, l'Administration envoie un courrier au citoyen afin qu'il confirme ou non la détention d'un téléviseur. S'il infirme l'information, il doit fournir à l'Administration une attestation du télédistributeur confirmant qu'il ne reçoit pas de signal TV.

Si un contrôle s'avère positif, c'est-à-dire si l'Administration peut conclure en la détention non déclarée d'un téléviseur, l'Administration inscrit rétroactivement le citoyen et double automatiquement les montants « éludés ».

DOSSIER 2012-1381 ON SE SÉPARE ! QUI GARDE LA TÉLÉVISION ?

Monsieur V. et Madame T. forment un ménage et détiennent une télévision au sein de leur foyer. L'inscription en tant que détenteur du téléviseur est au nom de Monsieur V.

Monsieur V. et Madame T. mettent un terme à leur relation et Monsieur V. quitte le domicile en laissant tout à Madame T. Cette dernière reste à la même adresse et détient toujours le même téléviseur. Elle reçoit l'invitation à payer la redevance TV au nom de Monsieur V.

Détenant toujours bien le téléviseur, le courrier étant bien envoyé à son adresse postale, de bonne foi, Madame T. paie la redevance à partir de son compte. Jointe à l'invitation à payer, se trouve la preuve d'inscription relative à l'adresse du domicile de Madame T.

Madame T. reçoit la visite d'un contrôleur de la Région wallonne. Ce dernier l'informe qu'elle n'est pas inscrite en tant que détentrice d'un téléviseur et recevra dès lors une invitation à payer de régularisation.

Madame T. est inscrite rétroactivement au premier jour du mois au cours duquel Monsieur V. n'a plus fait partie du ménage. Les redevances réclamées à Madame T. sont doublées dans le sens où, au regard de la réglementation, elle détient un appareil de télévision non déclaré.

Madame T. interpelle le Médiateur. Malgré le fait que l'invitation à payer ait bien été déposée à l'adresse de Madame T., que Madame T. détienne une preuve d'inscription non nominative se rapportant à son adresse et qu'elle se soit acquittée du montant de la redevance, l'Administration wallonne refuse de revoir la rétroactivité de l'inscription et le doublement des montants expliquant que le versement effectué l'a été au bénéfice de Monsieur V., que la preuve d'inscription concerne exclusivement Monsieur V. et que, ce dernier n'ayant pas annoncé le dessaisissement d'un téléviseur, il est toujours redevable du montant de la redevance. Confronté à la rigidité de la position de l'Administration, le Médiateur se résigne à clôturer le dossier de Madame T. mais ne manquera pas d'éditer une recommandation relative aux informations reprises sur la preuve d'inscription.

A la lumière des réclamations traitées par le Médiateur, il apparaît qu'une discrimination existe quant à l'application de la rétroactivité de l'inscription.

- Dans le cadre d'un contrôle effectué sur base des listes des abonnés à un opérateur de télédistribution, l'Administration inscrit rétroactivement le citoyen au premier jour du mois de sa prise d'abonnement. Or, un téléviseur pouvait très bien être présent au sein du ménage avant la prise de l'abonnement !
- Dans le cadre d'un contrôle domiciliaire, la rétroactivité maximale (3 ans) est appliquée. Cette dernière peut être limitée à la date de domiciliation du citoyen en Région wallonne.

Si le citoyen déclare ne détenir le téléviseur qu'après la date d'inscription fixée par l'administration, il doit impérativement fournir la copie de la facture d'achat du téléviseur pour que l'Administration revoie la date d'inscription.

S'il ne détient pas de facture (vente entre particuliers, cadeau reçu), le citoyen ne pourra en aucun cas faire valoir le fait qu'il ait pris un abonnement auprès d'un télé-distributeur après la date à laquelle l'Administration l'a inscrit suite au contrôle.

Comme on peut le voir, dans un cas, la date à laquelle le citoyen s'est abonné à un télé-distributeur est prise en considération, dans l'autre pas ! A l'estime du Médiateur, il y a clairement une discrimination.

RECOMMANDATION W 2012-01

FISCALITE - Redevance radio-tv – Prendre en compte des critères identiques pour déterminer la date d'inscription

Le Médiateur recommande que dans le cas des contrôles menés par l'Administration et visant à déterminer si oui ou non un citoyen est reconnu détenteur d'un téléviseur, les critères permettant de déterminer la date d'inscription du citoyen soient identiques.

Les contrôles touchent principalement les nouveaux ménages s'installant en Wallonie qui ignorent leur obligation de déclarer la détention d'un téléviseur auprès de l'Administration wallonne.

Depuis plusieurs années, le Médiateur est confronté à ce type de problème. Les citoyens l'interpellent en déclarant n'avoir jamais été avertis de l'obligation de déclarer la détention d'un téléviseur.

Le Médiateur est persuadé que dans 90 % des cas, les citoyens sont de bonne foi, mais ne disposant d'aucun élément probant leur permettant d'interpeller l'Administration qui applique de manière régulière, mais stricte, la réglementation, il clôtura le dossier et en constatant les dégâts.

Dans son rapport annuel 2007-2008, le Médiateur soulignait déjà la nécessité pour l'Administration d'adopter une attitude proactive vis-à-vis du citoyen au regard de toutes les informations qui étaient à sa disposition. Une recommandation avait d'ailleurs été émise : « Le Médiateur préconise que l'Administration wallonne fasse un usage proactif de toutes les informations dont elle dispose, susceptible d'éviter la répression ».

L'Administration applique « enfin » ce conseil depuis le 1^{er} juillet 2012 en envoyant à tous les nouveaux ménages wallons, dès leur installation, une lettre d'information leur rappelant l'obligation de déclarer la détention d'un téléviseur.

Le Médiateur ne peut que se féliciter de cette démarche qui permettra à de nombreux ménages d'éviter de devoir s'acquitter du paiement d'amendes parfois très lourdes et préconise que ce mécanisme soit élargi à tous les nouveaux abonnés des télédistributeurs n'étant pas encore inscrits en tant que détenteurs d'un téléviseur.

RECOMMANDATION W 2012-02

FISCALITE - Redevance radio-tv – Rappeler les obligations de déclaration au citoyen

Le Médiateur recommande qu'un courrier rappelant les obligations de déclaration de détention d'un téléviseur soit envoyé à toute personne nouvellement abonnée à un télédistributeur et non encore inscrite en tant que détentrice d'un téléviseur.

1.2. LES FAITS DE VIE

Les redevables dûment inscrits connaissent peu ou mal la réglementation organisant la perception des redevances radio et télévision. Il est vrai qu'à la lecture de la législation, c'est au citoyen qu'il appartient de transmettre à l'Administration tout changement qui pourrait avoir un impact sur son inscription (acquisition d'un appareil, dessaisissement d'un appareil, changement du détenteur, déménagement...).

Ce manque d'information engendre des situations dans lesquelles des citoyens encourent un contrôle qui pourrait se solder par une inscription d'office avec effet rétroactif et doublement des redevances « éludées ».

1.2.1. Regroupement de 2 personnes inscrites

Pour rappel, la redevance radio-tv est due une seule fois par ménage. Cela n'implique pas nécessairement qu'elle n'est due qu'une seule fois par adresse. En effet, à une même adresse, peuvent résider plusieurs ménages.

Dès lors, lorsque deux personnes dûment inscrites s'installent ensemble, l'une d'entre elle doit impérativement prendre contact avec l'Administration afin de demander la clôture de son inscription. Si cette démarche n'est pas effectuée, chacun recevra son invitation à payer la redevance radio-tv et nous serons face à une situation de double inscription. La situation perdurera tant qu'aucune annonce de dessaisissement n'aura été reçue par l'Administration.

Dans de tels cas, le Médiateur interpelle l'Administration et lui demande qu'une des deux inscriptions soit clôturée, rétroactivement, dès que possible avec remboursement des doubles paiements le cas échéant.

1.2.2. Scission du ménage

L'inscription en tant que détenteur(trice) d'un téléviseur étant personnelle, au sein d'un ménage, elle est attribuée à une seule personne. En général, au chef de ménage.

S'il y a scission du ménage, si la personne dûment inscrite se dessaisit du téléviseur ou quitte le territoire de la Wallonie, elle doit en avertir l'Administration wallonne afin que son inscription soit clôturée. Si elle conserve un téléviseur et réside toujours en Wallonie, elle ne doit rien faire.

En ce qui concerne la personne non inscrite du ménage, si elle demeure sur le territoire wallon et qu'elle détient un téléviseur, elle doit déclarer la détention de ce dernier dans les 30 jours.

Voici le cas particulier le plus souvent rencontré :

« Monsieur X. et Madame Y. forment un ménage. L'inscription en tant que détenteur d'un téléviseur est faite au nom de Monsieur X. Chaque année, Monsieur X. reçoit son invitation à payer accompagnée de sa preuve d'inscription. La preuve d'inscription reprend le numéro d'inscription, l'adresse de détention et la période de validité. Le nom du détenteur n'est pas repris sur le document.

Monsieur X. et Madame Y. se séparent. Monsieur X. quitte le domicile et laisse le téléviseur à Madame Y.

Si aucune démarche n'est effectuée envers l'Administration wallonne, Monsieur X., dûment inscrit, doit toujours s'acquitter du montant annuel de la redevance radio-tv bien qu'il ne détienne plus de téléviseur. D'autre part, Madame Y détient un téléviseur non déclaré à l'Administration et s'expose à un contrôle.

Si le contrôle est effectué, Madame Y sera inscrite rétroactivement au premier jour du mois durant lequel elle est reprise seule au sein du ménage. Les montants réclamés par l'Administration seront doublés, et ce même si Madame Y., ayant reçu l'invitation à payer au nom de Monsieur X., avec la preuve d'inscription correspondant à son adresse, s'est acquittée du montant de la redevance à partir de son compte bancaire.

Le Médiateur ne peut que dénoncer cette situation où, de bonne foi, une personne s'acquitte du montant de la redevance, tout en détenant la preuve de l'inscription correspondant à l'adresse de son domicile.

L'Administration refuse toute révision de sa position, soulignant qu'une inscription en tant que détenteur d'un téléviseur est personnelle et ne se rapporte ni à une adresse ni à un appareil en particulier. Lors du départ de Monsieur X., ce dernier est parti avec son « droit » de détenir un téléviseur sur le territoire de la Wallonie.

Le Médiateur estime que la preuve d'inscription, ne mentionnant pas le nom du détenteur mais bien l'adresse de détention, induit le citoyen en erreur et le laisse croire qu'à son adresse, il est dûment inscrit.

RECOMMANDATION W 2012-03

FISCALITE - Redevance radio-tv – Mentionner le nom de la personne sur la preuve d'inscription

Le Médiateur recommande à l'Administration de mentionner clairement sur la preuve d'inscription le nom de la personne qui est reconnue détentrice de l'appareil de télévision.

1.2.3. Départ hors de la Wallonie

Toute personne dûment inscrite en tant que détentrice d'un téléviseur et qui quitte le territoire de la Wallonie doit en avvertir l'Administration afin que son inscription soit clôturée.

Si une telle démarche n'est pas effectuée, l'Administration continuera d'envoyer les invitations à payer et avertissements-extraits de rôle. Passé le délai de recours prévu par la réglementation, le ou les montants seront indubitablement dus à l'Administration.

1.2.4. Entrée en maison de repos

Lorsqu'un citoyen dûment inscrit entre en maison de repos, plusieurs cas de figure se présentent :

- il conserve son téléviseur privé dans son espace de vie. Dans ce cas, il demeure inscrit et redevable du montant de la redevance ;
- il se dessaisit de son téléviseur et n'en aura plus jamais (même mis à sa disposition). Il demande à l'Administration la clôture de son inscription ;
- il se dessaisit de son téléviseur mais une mise à disposition gratuite sera faite par la maison de repos. Il demande à l'Administration la clôture de son inscription et ne sera pas redevable du montant de la redevance si la maison de repos est agréée par l'Administration wallonne ;
- il se dessaisit de son téléviseur mais une mise à disposition payante sera faite par la maison de repos. Il demande à l'Administration la clôture de son inscription. Par contre, dans le chef de la maison de repos, la moitié d'une redevance radio-tv devra être acquittée (art. 4 de la loi du 13 juillet 1987).

Au vu des cas de figure repris ci-dessus, lors d'une entrée au sein d'une maison de repos, pourquoi le citoyen dûment inscrit et détenteur d'un téléviseur ne pourrait-il pas faire don de son téléviseur à la maison de repos, en échange de quoi elle le lui mettrait gratuitement à disposition ? De plus, afin que le bien demeure dans la succession, pourquoi ne pas imaginer que l'acte de donation prévoit la restitution aux héritiers lors du décès du donateur ?

Bien que très rigide, la réglementation peut aisément, dans le cas d'une entrée en maison de repos, être contournée.

1.2.5. Décès

La fin de détention est actée d'office par l'Administration mais une demande d'informations est envoyée aux héritiers pour savoir s'il y a reprise de l'inscription à un autre nom (conjoint survivant par exemple).

Le décès d'un redevable dûment inscrit souligne à nouveau la nécessité de modifier la réglementation afin de permettre un paiement au prorata de la durée de détention.

A nouveau, le Médiateur a dû expliquer à des familles que la redevance du défunt devait être acquittée intégralement, malgré le fait que le décès ait eu lieu un ou deux jours après le début de la période imposable.

RECOMMANDATION W 2012-04

FISCALITE - Redevance radio-tv – Calculer au prorata en cas de décès

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

2. PRIME ECOBONUS

L'octroi de la prime Ecobonus n'a pas donné lieu à de nombreuses réclamations. De plus, ces dernières concernent essentiellement le délai de traitement et la liquidation de la prime.

DOSSIER 2012-863 ECOBONUS - QUAND L'INFORMATION À L'ATTENTION DU PUBLIC DEMEURE IMPRÉCISE

Un dossier a néanmoins retenu l'attention du Médiateur. Il s'agit de la réclamation introduite par une famille ayant choisi d'acquérir et d'immatriculer un nouveau véhicule sur base des informations contenues dans une brochure émise par l'Administration wallonne.

Il s'est avéré que l'information était partiellement erronée et la famille n'a pas touché le montant espéré de l'écobonus. Une réclamation a été introduite auprès du Service du Médiateur qui a interpellé l'Administration en fournissant un exemplaire de la brochure litigieuse en décrivant le fond du problème.

L'Administration a admis que le contenu de la brochure pouvait prêter à confusion et s'est tout d'abord engagée à la modifier mais a surtout accepté d'octroyer le montant de la prime attendue par les bénéficiaires.

Le Médiateur souligne l'attitude très positive de l'Administration dans ce cas particulier.

1. PRIMES ÉNERGIE

681 réclamations relatives à l'octroi des primes à l'énergie ont été enregistrées au cours de l'exercice. Les objets des réclamations sont relativement similaires à ceux des années antérieures (délais de traitement des dossiers, non réception des demandes, mesures transitoires trop restreintes, manque d'informations quant aux exigences techniques).

A l'analyse des dossiers, les recommandations formulées lors des précédents rapports restent d'actualité.

On notera que la recommandation 2011-04, relative à l'accusé de réception des demandes de primes dans un délai de 10 jours, a été rencontrée.

Depuis le 1^{er} septembre 2011, le Département de l'énergie envoie systématiquement un accusé au demandeur dans le délai imparti.

1.1. NON-RESPECT DU DÉLAI RÉGLEMENTAIRE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

D'importants retards ont, à nouveau, été observés dans le cadre du traitement des demandes de primes. Le délai d'analyse des dossiers avoisine les 7 mois.

Si la réglementation prévoit que la décision de l'Administration doit être notifiée dans les 120 jours, rappelons que, depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel du 22 mars 2010, ce délai est redevenu un simple délai d'ordre.

Le Service du Médiateur ne peut que regretter ce « retour en arrière » dans la mesure où l'ancienne procédure qui contraignait l'Administration à statuer dans un délai de 120 jours (à défaut, le dossier était censé être accepté favorablement) avait permis de réduire significativement le délai de traitement des dossiers.

DOSSIER 2012-3507 LE REFUS D'UNE PRIME À L'ÉNERGIE PARCE QUE L'APPAREIL NE FIGURE PAS DANS LA LISTE

Monsieur X. installe une chaudière à condensation et se voit pourtant refuser la prime au motif qu'elle ne répond pas aux exigences réglementaires.

Monsieur X. reprend contact avec son gestionnaire de réseau qui lui confirme que la chaudière qu'il a installée n'était pas reprise sur la liste établie par l'Association royale des gaziers de Belgique (ARGB).

Le traitement des dossiers de primes pour le placement des chaudières étant géré par les gestionnaires de réseau, dans un souci de rationaliser la gestion des milliers de dossiers introduits, la Région wallonne a convenu avec l'Association royale des gaziers de Belgique, et le secteur de la distribution du gaz qu'elle publierait, sur le site internet (www.gazinfo.be), une liste des appareils conformes aux exigences imposées par la réglementation.

Toutefois, cette liste n'était pas la liste officielle de référence pour pouvoir octroyer les primes. Il ne s'agit donc pas d'une liste exclusive, mais bien d'un outil de gestion permettant aux différents intervenants de pouvoir facilement vérifier la conformité de l'installation.

Le Médiateur a pris contact avec l'ARGB qui a précisé que le modèle installé était bien une chaudière conforme aux normes, mais qu'il n'avait pas encore été inséré dans la liste. Le refus a pu être revu et la prime octroyée.

RECOMMANDATION W 2012-05

Primes énergie - Réinstaurer un délai de rigueur

Au vu des importants retards de traitement, dans la cadre de la réglementation régissant les primes à l'énergie, le Médiateur recommande de réinstaurer un délai de rigueur endéans lequel l'Administration doit statuer sur la demande de prime. A défaut de réponse de l'Administration dans le délai requis, le dossier du demandeur devrait être accepté de manière tacite visant à déterminer si oui ou non un citoyen est reconnu détenteur d'un téléviseur, le ou les critères permettant de déterminer la date d'inscription du citoyen soient identiques.

1.2. LES DEMANDES NON RÉCEPTIONNÉES - LA SUPPRESSION DES ENVOIS RECOMMANDÉS ET LA PROBLÉMATIQUE DE LA DATE CERTAINE

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

Si on ne peut exclure totalement la mauvaise foi de certains demandeurs, on ne peut également écarter totalement les hypothèses d'égarement des dossiers, que ce soit au niveau des services postaux, de l'Administration wallonne ou au sein des gestionnaires de réseau.

Cette année encore, il est apparu que des envois recommandés n'avaient pas été réceptionnés, ce qui prouve que des pertes peuvent se produire.

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

DOSSIER 2012-2546 ACCÈS À LA PROFESSION DE L'ENTREPRENEUR

Après avoir installé une nouvelle chaudière, Madame V. introduit une demande de prime à l'énergie auprès de son gestionnaire de réseau. Celle-ci lui est refusée au motif que l'installateur qui a réalisé les travaux ne dispose pas de l'accès à la profession.

Madame V. recontacte son chauffagiste et celui-ci lui confirme qu'il dispose bien de l'accès requis. Toutefois, il a cessé ses activités depuis, ce qui fait que lorsque le dossier a été analysé par le GRD, les données de l'entrepreneur n'apparaissent plus dans les données de la Banque Carrefour des entreprises.

Le Médiateur a contacté cet organisme qui a confirmé que l'entrepreneur disposait cependant bien de l'accès requis au moment où il a réalisé les travaux.

Sur base de ces éléments, la prime a pu être accordée à Madame V.

L'envoi des formulaires de manière électronique permet également de certifier la date d'introduction de la demande.

Cependant, à l'heure actuelle, si des formulaires intelligents peuvent être complétés sur le site energie.wallonie.be, ils ne peuvent être envoyés de manière électronique. Le demandeur doit les imprimer et les envoyer par courrier postal pour que sa demande soit prise en considération.

RECOMMANDATION W 2012-06

Primes énergie - Mener une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés et le développement des envois électroniques

Particulièrement dans le cadre des primes à l'énergie, le Médiateur réitère sa recommandation générale visant à ce qu'une réflexion soit engagée sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives (envoi électronique) qui permettent au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande. Parallèlement, le Médiateur suggère que les formulaires attirent l'attention du demandeur sur le fait que l'Administration doit accuser réception de sa demande dans un délai de 10 jours et qu'à défaut de recevoir cet accusé, il doit s'alarmer en reprenant contact avec le service concerné.

Trop de demandeurs s'inquiètent, en effet, de la bonne réception de leur dossier alors que le délai d'introduction des demandes est expiré.

1.3. CHANGEMENT DE RÉGLEMENTATION - DES MESURES TRANSITOIRES TROP RESTREINTES

Depuis plusieurs années, le Médiateur a formulé une recommandation générale relative à la sécurité juridique ; en l'occurrence, la nécessité de prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen.

Plusieurs réclamations ont encore mis en exergue cette problématique, notamment l'entrée en vigueur d'un arrêté modifiant les conditions d'octroi des primes chaudières qui impose, entre autres, le raccordement à une sonde extérieure ou à un certain type de régulation.

Le cas des primes pour le placement d'une chaudière

Cet exercice, le Médiateur a, en effet, été interpellé par près de 200 personnes qui ont fait placer, en 2012, une chaudière à condensation et qui se sont vu refuser la prime au motif que la chaudière n'était pas équipée d'une sonde extérieure ou d'une régulation.

Ces personnes font valoir qu'elles ignoraient l'existence de cette nouvelle exigence réglementaire lorsqu'elles ont passé commande de l'installation auprès de leur chauffagiste.

Cette nouvelle condition relative au raccordement à une sonde extérieure résulte, en effet, de l'adoption de l'arrêté ministériel du 23 décembre 2011. Cet arrêté est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2012 et s'applique à toutes factures postérieures au 31 décembre 2011. Cet arrêté n'a, cependant, pas prévu de mesures transitoires et il n'a été publié au Moniteur belge que le 8 février 2012.

Plusieurs professionnels du secteur ont également fait part du fait qu'ils ignoraient l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions et que s'ils en avaient eu connaissance, ils auraient conseillé à leurs clients d'installer une sonde extérieure de manière à ce qu'ils puissent obtenir la prime.

En outre, certains demandeurs ont précisé s'être adressés, préalablement à la constitution de leur dossier, à un guichet de l'énergie ou au call center. Ces services n'auraient pas fait état d'une quelconque modification réglementaire.

Le Médiateur a également pu constater que les formulaires remis aux citoyens n'avaient pas été actualisés assez rapidement. Les formulaires dont disposaient les demandeurs ne mentionnaient pas les nouvelles conditions.

Afin de ne pas pénaliser les demandeurs qui, de bonne foi, ont passé commande de l'installation avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, le Médiateur a demandé au Ministre d'envisager de tenir compte de la date du devis ou du bon de commande, et non de la date de la facture finale des travaux, pour déterminer le régime qui leur est applicable.

Le Ministre n'a pas accepté cette proposition, estimant que de telles pièces justificatives ne représentent pas une preuve probante que l'Administration peut accepter car elles peuvent être antidatées très facilement.

Le Ministre a, cependant, précisé que les demandes ayant été rentrées via un formulaire non actualisé pourraient être revues favorablement dans le cadre de la procédure de recours.

Outre les problèmes liés à l'entrée en vigueur, l'analyse des dossiers a également mis en exergue un problème de lisibilité des formulaires et d'interprétation de la réglementation tant la définition réglementaire est peu claire.

L'arrêté ministériel du 23 décembre 2011, ainsi que les formulaires, mentionnent « *la chaudière doit être équipée d'un système de régulation thermique raccordé à une sonde extérieure ou à tout autre système rendant la régulation thermique de la chaudière fonctionnelle* ».



SECTEURS D'INTERVENTION W

ENERGIE

Cette formulation peut laisser supposer qu'à défaut de sonde extérieure, la prime peut être accordée dès lors qu'il existe un autre système rendant la régulation fonctionnelle.

Par conséquent, certains demandeurs pensent que le fait de disposer d'un thermostat d'ambiance classique répond aux conditions réglementaires. Ce qui n'est manifestement pas le cas.

Le Médiateur a interrogé le Département de l'énergie quant à la portée de cette disposition en ce qu'elle mentionne « tout autre système rendant la régulation thermique de la chaudière fonctionnelle ».

Selon l'Association royale des gaziers belges (ARGB), à qui le Département de l'énergie se réfère, il existe une autre méthode, mais qui est très rarement utilisée. Celle-ci consiste à gérer la température et le débit de l'eau en fonction de la température de retour, sans tenir compte de la température extérieure. Cette précision elle-même n'est pas très explicite.

Le Médiateur a suggéré au Ministre de clarifier la formulation de l'arrêté et de revoir le libellé des formulaires de demandes afin de préciser ce que recouvrent les termes « tout autre système rendant la régulation thermique de la chaudière fonctionnelle ».

Le Ministre a précisé qu'au vu du nombre de demandes importantes de recours, son Administration a été amenée à remettre en question l'interprétation de cette notion.

Après des contacts avec l'ARGB, le Département de l'énergie a conclu que cette interprétation était trop sévère par rapport aux différents dispositifs de régulation disponibles sur le marché. Sur base de ces dispositifs, l'Administration en collaboration avec l'ARGB a établi une liste non exhaustive des systèmes de régulation thermique. Les quelques 600 dossiers qui ont été refusés seront réexaminés sur base de ce tableau.

Cependant, peu d'entre eux pourront faire l'objet d'une reconsidération la plupart des demandeurs n'ayant équipé leur chaudière que d'un simple thermostat.

En outre, on ne peut que regretter que la liste qui a été établie conjointement avec l'Association royale des gaziers belges ne l'ait été que postérieurement à l'entrée en vigueur de la réglementation et que celle-ci n'a pas été portée à la connaissance des tiers.

Par ailleurs, devant les difficultés liées à l'interprétation de la réglementation, quant aux exigences des régulations thermiques, il a été décidé par un arrêté ministériel du 25 janvier 2013 que cette condition ne serait plus d'application à dater du 1^{er} janvier 2013.



Un problème d'égalité de traitement se pose dans la mesure où seuls les demandeurs qui ont effectué le placement d'une chaudière entre le 1^{er} janvier 2012 et le 31 décembre 2012 ont été concernés par l'exigence de régulation.

Ces éléments ont amené le Médiateur à demander au Ministre d'envisager une dérogation pure et simple à l'obligation d'équiper la chaudière d'une sonde ou d'une régulation.

A la clôture du présent rapport, le Ministre n'avait pas encore communiqué sa réponse.

1.4. POURSUIVRE LES EFFORTS DE QUALITÉ ET DE PRÉCISION DE L'INFORMATION DONNÉE AU CITOYEN

Les critères auxquels doivent répondre les installations subsidiées par les primes sont très techniques et on constate que les demandeurs rencontrent parfois des difficultés à obtenir une information précise. Si on peut relever que des structures de conseils ont été mises en place (guichets de l'énergie, numéro d'appel centralisé, présence lors de foires et salons), il ressort que les informations données ne sont pas toujours suffisamment précises et que des demandeurs ont pu être induits en erreur.

Le problème lors de cet exercice s'est à nouveau particulièrement posé à l'égard des chaudières, des pompes à chaleur et des produits isolants. Ce type de litige confirme la nécessité de poursuivre l'information envers les citoyens afin qu'ils puissent déterminer, au préalable, si les travaux qu'ils envisagent de réaliser sont subsidiés.

En outre, il est fréquent que des demandeurs s'interrogent sur l'obligation de transmettre des marquages, agréments ou rapports de test alors que de tels documents ne sont pas requis par la réglementation.

Si l'on comprend parfaitement que pour vérifier les caractéristiques du produit ou de l'appareil, l'Administration doit se référer à des valeurs scientifiquement reconnues (les brochures des fabricants n'étant pas toujours exactes), des indications plus précises sur les produits reconnus admissibles aux primes devraient être mises en évidence. A titre d'exemple dans le cadre de la prime à l'isolation du toit, le fait que le produit doit disposer d'un agrément ou d'un marquage ne figure que sous forme d'une note de bas de page à l'annexe du formulaire et n'est nullement mentionné sur la page du site enegie.wallonie.be consacrée à cette prime.

RECOMMANDATION W 2012-07

Primes énergie - Renforcer l'information au citoyen

Les primes à l'énergie faisant référence à des critères techniques particulièrement précis, le Médiateur recommande aux autorités administratives de renforcer l'information aux citoyens quant à ces critères sur internet, par l'établissement de liens clairs et précis et sur les formulaires de demande.

2. DÉLAI DE TRAITEMENT DES CERTIFICATS VERTS

63 réclamations ont été reçues concernant les délais de traitement d'octroi des certificats verts et des problèmes d'encodage des relevés d'index. La CWaPE accuse, en effet, un retard important suite aux nombreuses demandes introduites avant la modification du régime d'octroi des certificats. Le Médiateur n'a pu que conseiller aux demandeurs de faire preuve de patience.

Plusieurs réclamations ont également été enregistrées concernant des difficultés rencontrées par des particuliers avec des sociétés dans le cadre du non-respect d'un contrat relatif à l'installation de panneaux photovoltaïques.

Selon les termes de ce type de contrat, les acquéreurs des panneaux cédaient l'intégralité des certificats verts à une société, laquelle s'engageait à leur reverser une somme forfaitaire mensuelle, de manière à ce que leurs clients puissent rembourser un crédit visant à financer l'installation.

Des réclamants se sont adressés au Médiateur suite au fait que la société avait cessé depuis plus de deux mois de leur verser les mensualités.

Le Médiateur a informé l'ensemble des réclamants que ni son service, ni la CWaPE n'étaient habilités à intervenir dans les litiges privés et que le contrat de cession du droit à l'obtention des certificats verts était

DOSSIER 2012-547

AGRÈMENT DES CERTIFICATEURS PEB

Monsieur W., diplômé en architecture d'une école supérieure française, introduit une demande d'agrément en tant que certificateur PEB.

Néanmoins, l'Administration wallonne l'informe que sa demande n'est, en l'état, pas recevable dans la mesure où il doit produire une équivalence de diplôme.

Or, Monsieur W. a sollicité une telle équivalence auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles et celle-ci lui a répondu qu'une telle équivalence n'était pas nécessaire.

Monsieur W. s'étonne du refus du Département de l'énergie d'autant, qu'outre son diplôme d'architecte (Master) délivré par une école supérieure française, il est également titulaire d'un Doctorat en Urbanisme en Aménagement du Territoire délivré par une université belge.

Le Médiateur a contacté l'Administration de la Fédération qui, en réponse, confirme que Monsieur W. n'a pas besoin d'équivalence dans la mesure où il avait eu une reconnaissance professionnelle par l'Ordre national des Architectes, ce qui est suffisant selon la directive européenne 2005/36.

Le Médiateur interpelle le Département de l'énergie qui lui indique qu'il n'était pas au courant de cette législation et qu'il accepte d'accueillir favorablement la candidature de l'intéressé.

opposable à leur organisme qui se devait de reconnaître la situation juridique créée par les parties.

En cas de non-respect des obligations contractuelles de la société, les clients n'ont d'autres choix afin de récupérer la gestion des certificats verts que de mettre fin au contrat de cession, soit dans le cadre d'une résiliation amiable, soit à défaut dans le cadre d'une résolution judiciaire.

Cette procédure qui doit recevoir l'aval de la CWaPE prend plusieurs mois avant que le producteur ne redevienne titulaire des certificats.

A dater de l'envoi d'une résiliation de cession, il faut, toutefois, compter un délai de plusieurs mois avant que le producteur ne redevienne titulaire des certificats.

Les personnes qui se sont adressées au Médiateur rencontraient d'importants problèmes financiers dans la mesure où elles se retrouvaient dans l'impossibilité d'honorer les mensualités de remboursement du crédit qu'elles avaient contracté, dès lors que l'installateur ne leur transférait plus le produit de la vente des certificats verts.

Considérant que la procédure de changement de compte fait l'objet d'un traitement de plusieurs mois, le Médiateur a demandé, sans enfreindre le principe d'égalité de traitement des dossiers, à la CWaPE de réserver un traitement prioritaire à l'analyse des demandes de changement de compte, ce à quoi la CWaPE s'est engagée.

Dès le prononcé de la faillite, les curateurs et la CWaPE se sont mis en contact afin de tenter de clarifier les différents cas de figure à traiter, ainsi que la procédure de traitement qui sera appliquée dans chacun de ces cas.

1. AIDES AU LOGEMENT

1.1. LA PRIME À LA RÉHABILITATION DOUBLE VITRAGE²⁷

En 2012, la prime à la réhabilitation double vitrage, ainsi que celle à la réhabilitation, ont fait l'objet de 142 réclamations, dont 60 portent sur des demandes introduites au-delà des délais prévus par la réglementation en vigueur et qui se sont vu opposer une fin de non-recevoir.

En effet, sous peine de rejet, il est prévu que le demandeur d'une prime double vitrage doit introduire un dossier complet (formulaire de la demande, accompagné d'un devis détaillé, de la facture, d'une annexe technique, une attestation de la commune) dans les quatre mois prenant cours à la date de la facture, alors que les dossiers relatifs aux primes à l'énergie peuvent être complétés après l'expiration du même délai.

Le Médiateur avait recommandé de prévoir un délai permettant au demandeur de compléter son dossier. Plus précisément, il avait suggéré de revoir « la réglementation double vitrage », en accordant à l'instar de la procédure relative aux primes à l'énergie, un délai supplémentaire pour permettre au citoyen de compléter son dossier, le cas échéant. Cette Recommandation (2011-08) a été suivie : en effet, l'observation stricte de ce délai de rigueur a été assouplie par l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 septembre 2012, qui a modifié la réglementation organique instaurant une prime à la réhabilitation.

DOSSIER 2012-3939

LE DOSSIER D'UN DEMANDEUR DE PRIME DOIT ÊTRE COMPLET, DANS LE DÉLAI RÉGLEMENTAIRE DES 4 MOIS À DATER DE LA FACTURE

Monsieur Y. introduit une demande de prime à la réhabilitation double vitrage endéans les 4 mois de la date de la facture.

Cependant, son dossier est incomplet : il y manque la déclaration sur l'honneur signée, ainsi que la facture originale incriminée, qui a été égarée.

Or, le dossier d'un demandeur doit être complet et complété dans le délai réglementaire des 4 mois à dater de la facturation.

Le simple envoi de la demande de prime accompagné d'un dossier incomplet est rejeté.

Le Ministre de tutelle confirme, sur recours du demandeur, la décision administrative de refus, arguant du fait que la négligence du demandeur pour justifier l'envoi de son dossier incomplet ne relève pas de la notion de « cas de force majeure » aboutissant à une dérogation aux dispositions impératives de la réglementation.

Monsieur Y. sollicite le Médiateur, qui lui explique que, sans vouloir se substituer à l'Administration compétente et au Ministre de tutelle, sa requête serait rejetée.

Il informe Monsieur Y. du fait que dans son Rapport annuel, il a demandé à plusieurs reprises au Ministre de faire une interprétation plus souple des textes.

Cependant, dans cette circonstance, le Médiateur n'a pu aider Monsieur Y.

²⁷ La prime «double-vitrage» est désormais intitulée la «Prime pour le remplacement des menuiseries extérieures».

Désormais, pour les dossiers introduits à partir du 1^{er} janvier 2013, en cas de transmission d'un dossier incomplet pour des « menuiseries extérieures » le demandeur dispose d'un délai de 70 jours pour transmettre à l'Administration les pièces manquantes.

En outre, jusqu'à présent, seuls les titulaires d'un droit réel complet sur le logement faisant l'objet de la demande, pouvaient bénéficier d'une majoration de prime, en fonction des revenus (pour la prime à la réhabilitation classique : 20, 30 ou 40 % du montant des factures hors TVA, au lieu de 10 %. Pour la prime double vitrage : 50 ou 60 € m² au lieu de 45 €/m²).

Ceci avait pour effet de pénaliser des veufs ou des veuves qui, au décès du conjoint, voyaient le droit de propriété démembré, les intéressés recueillant l'usufruit, leurs héritiers la nue-propiété.

Cette situation avait été mise en exergue par le Médiateur dans le cadre de son intervention auprès de l'Administration, pour le calcul de la prime de Madame R., exposé ci-contre.

Dès le 1^{er} janvier 2013, les majorations de prime sont accessibles aux demandeurs qui sont «100 % usufruitiers».

Une simplification administrative a aussi été apportée à la problématique du remplacement des portes extérieures du corps de logis.

Seules les portes vitrées à plus de 50 % pouvaient faire l'objet d'une prime double vitrage, la prime à la réhabilitation classique étant réservée aux autres portes, pour autant que leur assainissement ait été jugé nécessaire lors d'un examen préalable des portes d'origine par un estimateur.

Ceci contribuait à dérouter le demandeur par manque de lisibilité de la réglementation, à retarder le début des travaux et à créer des tensions quant au calcul des mesures de la porte entre le demandeur et l'Administration.

DOSSIER 2012-3251 LE CALCUL D'UNE PRIME À LA RÉHABILITATION POUR LES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES D'UN USUFRUIT

Madame R., qui dispose de peu de revenus, conteste le calcul de la prime à la réhabilitation dont elle est bénéficiaire.

L'Administration ne lui a pas octroyé la prime de base majorée en fonction des revenus, car elle n'avait pas été renseignée du fait que la demanderesse n'avait pas la pleine propriété de son logement.

En effet, Madame R. n'avait pas informé l'Administration du fait que l'autre demi-propiété était détenue par sa fille mineure.

Suite à la requête de Madame R. auprès du Médiateur, celui-ci intervient auprès de l'administration en donnant les renseignements adéquats et soulève la problématique des copropriétaires et des usufruitiers, en ces termes : il estime que Madame R., en sa qualité de copropriétaire, rappelle quelque peu le cas de plusieurs personnes ayant sollicité l'intervention du Médiateur, qui étaient usufruitières du logement pour lequel une prime à la réhabilitation avait été refusée par l'administration.

Selon la réglementation en vigueur, pour bénéficier d'une prime à la réhabilitation pour l'assainissement d'un logement, il est tenu compte des revenus imposables globalement du demandeur, pour autant qu'il ait la pleine-propiété du bien.

Ainsi, une personne disposant d'un droit réel partiel, tel que l'usufruit, la nue-propiété ou l'indivision, obtenait une prime de base limitée en assainissement à 10 % du montant des factures hors TVA, avec un maximum de 750 € (au lieu de 20, 30 ou 40 %). ...

SECTEURS D'INTERVENTION W

AIDES AU LOGEMENT

Au 1er janvier 2013, la prime double vitrage est dorénavant remplacée par une « prime pour le remplacement des menuiseries extérieures ». Elle englobera les portes, qu'elles soient vitrées ou non.

Il s'agit-là non seulement d'une grande simplification administrative, mais aussi d'une simplification pratique.

1.2. LA PRIME À LA RÉHABILITATION CLASSIQUE

Pour ce qui est de la prime à la réhabilitation classique, on se rappellera que les réclamants contestaient auprès du Médiateur le « recouvrement » ou la « demande de remboursement » émanant de l'Administration lorsque les demandeurs n'avaient pas respecté leurs engagements.

En effet, les demandeurs de prime à la réhabilitation classique devaient souscrire un engagement qui était celui de l'occupation, de la location ou de la mise à disposition du bâtiment pour lequel la prime avait été sollicitée, pour une période de 5 ans.

...

Selon le Médiateur, ces cas démontraient que le calcul avait pour effet de pénaliser notamment les veuves et les veufs disposant de peu de revenus, étant donné qu'au décès du conjoint, ces personnes disposaient de l'usufruit du bâtiment, les enfants se voyant échoir la nue-propriété.

Le Médiateur considère qu'il y aurait là une discrimination a priori non justifiée, même si les revenus globalement imposables ne sont pas à eux seuls des révélateurs de richesse.

L'Administration accorde satisfaction à Madame R. et répond au Médiateur qu'elle assimile ce cas de situation patrimoniale à une pleine propriété et accorde, dans ce cas, l'avantage d'une majoration de prime en fonction des revenus.

L'Administration souligne que cet avantage n'est pas formellement prévu par la réglementation, mais par sa jurisprudence interne.

Elle signale également qu'à partir du 1^{er} janvier 2013, les revenus entreront en ligne de compte dans le calcul de la prime quand le demandeur est « 100 % usufruitier » (pour la modification de la réglementation, voir infra).

En cas de non-respect d'une de ces conditions, le bénéficiaire de la prime, titulaire au moment du manquement d'un droit réel sur l'immeuble visé, était tenu de rembourser la totalité de la prime ou une fraction de celle-ci, suivant le nombre d'années durant lesquelles les engagements avaient été respectés.

Seules des circonstances exceptionnelles assimilées à un cas de force majeure ou seul un cas de force majeure dûment démontré pouvaient exonérer le demandeur d'une procédure de recouvrement.

Les réclamants invoquaient des conflits de voisinage violents, une maladie grave ou un divorce pour justifier le non-respect de leurs engagements. Mais l'Administration, dans la plupart des cas qui lui ont été soumis par le Médiateur, a considéré que ces situations ne pouvaient être considérées comme étant des circonstances exceptionnelles pouvant exonérer le demandeur du remboursement de la prime.

A partir du 1^{er} janvier 2013, ces engagements sont supprimés. Ceci devrait réduire logiquement le contentieux résultant des infractions pour non-respect des engagements, et par là le nombre de réclamations à ce sujet auprès du Médiateur.

Le Médiateur ne peut que saluer ces modifications qui vont dans le sens de la proximité du citoyen et qui rencontrent les évolutions sociologiques constatées aux niveaux de la mobilité résidentielle et des structures familiales.

Néanmoins, il se demande s'il est acceptable d'exonérer un demandeur qui réaliserait une plus-value en cas de revente d'un bien ayant fait l'objet d'une prime régionale. Cela ne va-t-il pas créer une sorte de « fracture » sociale entre des personnes bénéficiaires de la prime à la réhabilitation classique qui revendent leur bien avec une plus-value et d'autres propriétaires qui ne sont pas bénéficiaires de primes régionales wallonnes et qui, pour une raison ou une autre revendent leur bien ?



Une recommandation déjà faite l'exercice précédent (2010-2011) a été rencontrée.

Ainsi, l'ancien bénéficiaire d'une prime à la construction ou à la restructuration ne pouvait pas introduire une demande d'aide à la réhabilitation classique.

Dès le 1^{er} janvier 2013, l'interdiction de cumul est supprimée avec la prime à la construction.

Pour ce qui concerne la prime à la restructuration, l'interdiction est cependant maintenue, mais exclusivement pour les demandeurs ayant obtenu une notification d'octroi postérieurement au 1^{er} décembre 1996.

Parmi les motifs d'insatisfaction des demandeurs de prime, qui ont fait appel au Médiateur, figurent les délais de passage des estimateurs publics. Ces délais de passage vont de 1 à 4 mois selon les sous régions, ce qui contribue à porter atteinte à la crédibilité des aides, à décourager une frange de demandeurs, ainsi qu'à retarder l'exécution de travaux parfois urgents.

RECOMMANDATION W 2012-08

Aides au logement – Réduire les délais de passage de l'estimateur

Le Médiateur recommande à l'Administration d'engager une réflexion tendant à apporter des réponses au caractère long de ces délais.

Le Médiateur a reçu des réclamations verbales significatives de la part d'entrepreneurs et d'architectes et même de notaires, qui se plaignaient de l'insuffisance ou du manque d'informations relatives aux aides existantes en matière de logement.

Il y aurait donc là un déficit d'information sur les aides existantes en Région wallonne.

RECOMMANDATION W 2012-09

Aides au logement – Promouvoir l'information sur les aides

Le Médiateur recommande à l'Administration de promouvoir une large campagne d'information sur les conditions d'octroi des aides existantes, et ce d'autant plus que ces dernières années ont vu des modifications ou une extension de ces aides (primes pour les travaux économiseurs d'énergie, éco-pack...).

Des citoyens se sont plaints par téléphone auprès du Médiateur, de leurs difficultés d'accéder aux services administratifs traitant leurs dossiers.

Le Médiateur leur renseignait les permanences téléphoniques de l'Administration, qui sont généralement ouvertes le matin pour les primes à la réhabilitation ou trois demi-jours par semaine pour les allocations de déménagement et de loyer ou la salubrité des logements.

Le Médiateur estime opportun d'étendre les plages horaires des permanences administratives en matière d'aides au logement.

Enfin, la tendance qui se dégage des relations entre le Service du Médiateur et le Département du Logement, Direction des Aides aux Particuliers, est celle d'un respect réciproque.

2. CRÉDIT SOCIAL - ECOPACK

2.1. SWCS – SOCIÉTÉ WALLONNE DU CRÉDIT SOCIAL

Les réclamations relatives à la SWCS sont au nombre de 26. On ne peut retenir pour ce rapport de cas significatifs. Néanmoins, le Médiateur tient à souligner la célérité avec laquelle la SWCS rencontre ses interpellations et les réponses claires, motivées en fait et en droit qui les caractérisent.

2.2. ECOPACK

Cette nouvelle mesure d'aide en vigueur depuis le 1^{er} mai 2012 n'a donné lieu qu'à très peu de réclamations (7 dossiers).

Ce sont essentiellement les délais de passage des estimateurs qui sont mis en cause dans la mesure où il faut compter plusieurs semaines pour obtenir un rendez-vous.

Le présent exercice se clôt au moment précis où les arrêtés du 19 juillet et du 14 octobre 2012 modifiant le système de location entrent en vigueur.

Celui-ci remanie en profondeur les règles d'attribution des logements sociaux. Certaines recommandations présentées dans les précédents rapports ont été rencontrées, sans qu'il soit cependant possible d'affirmer qu'elles aient été à la base des modifications dont question.

On pense ici à l'abandon de la priorité communale.

Comme lors des précédents exercices, les 432 réclamations ont concerné principalement l'attribution des logements (136, dont 43 concernant une radiation), l'état des logements (132), les mutations (40), le calcul des loyers (28) et des charges (23).

1. L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

De nombreuses réclamations portent sur l'attribution des logements. Sont pointés, le temps d'attente, l'état du logement attribué et l'iniquité ou la complexité du système d'attribution (ainsi, cette interpellation, fréquente : « je suis seule dans la rue avec mes enfants, trouvez-vous normal que l'on attribue d'abord des logements à des gens qui n'en ont pas réellement besoin ? »).

Sur base de la réglementation en vigueur lors de l'exercice reporté, il n'était pas possible d'intervenir en la matière, sauf à vérifier que les règles d'attribution ont bien été respectées.

Intimement liées à l'attribution des logements, les radiations alimentent également les réclamations. La marge de manœuvre pour notre service était, ici, plus grande. Cependant, avec la nouvelle réglementation, cette marge de manœuvre va se réduire drastiquement. En effet, passé le premier refus, qui restera sans conséquence, les possibilités de « déradiations » sont dorénavant limitées aux seuls cas où l'ordre de préférence des communes ou le souhait d'obtenir une maison ou un appartement n'a pas été rencontré.

En vertu de la nouvelle réglementation, les autres motifs de refus (ou toute non-réaction dans les sept jours, laquelle est assimilée à un refus) ne pourront plus être pris en compte !

2. L'ÉTAT DU LOGEMENT

Ces réclamations restent nombreuses, fort diverses, oscillant entre le locataire se plaignant du temps d'intervention de sa SLSP (Société de logement de service public) pour remplacer le joint d'un robinet et celui qui se plaint de la panne de chauffage persistant une semaine, en plein hiver ! Notre Service fait le tri dans les réclamations, sur base des éléments en notre possession et n'intervient auprès de la SLSP que lorsque la situation semble l'exiger.

Remarquons qu'un nombre important des réclamations concernent l'humidité du logement par condensation, mais également la qualité des menuiseries extérieures. Depuis quelques années, les demandes d'installation de doubles vitrages se multiplient aussi.

3. LES MUTATIONS

Rappelons que l'exercice rapporté se clôture à la veille de l'entrée en vigueur de la profonde réforme concernant les mutations.

Dès lors, nous nous en tiendrons aux réflexions concernant les mutations motivées par des problèmes de santé, voire le handicap du demandeur, d'une part, et celles motivées par le surpeuplement du logement, d'autre part.

3.1. LES DEMANDES DE MUTATIONS MOTIVÉES PAR LES PROBLÈMES DE SANTÉ OU LE HANDICAP

Les situations aussi aigües que celle ci-contre sont heureusement rares.

Cependant, de nombreuses personnes en perte de mobilité habitent dans des logements sociaux dont l'accès est très difficile.

Hormis le cas idéal (la personne dont le handicap est reconnu par le SPF Sécurité sociale, à laquelle la SLSP attribue un logement adapté qui, précisément, vient de se libérer), ce genre de situation pose de nombreux problèmes.

DOSSIER 2012-2541

MUTATION URGENTE QUI SE FAIT ATTENDRE

Madame N. est une personne handicapée (handicap reconnu par le SPF sécurité sociale). Elle ne se déplace plus qu'en chaise roulante. Cependant, elle occupe un logement au troisième étage, sans ascenseur.

Alors qu'il est nécessaire pour son traitement de se rendre à l'hôpital deux fois par semaine, elle ne peut sortir de chez elle qu'en se glissant dans les escaliers, marche par marche, sur les fesses, avec tous les risques de chutes ou de coups !

Elle a introduit une demande de mutation et un logement lui a été attribué. Cependant, l'intéressé ne peut l'accepter, dans la mesure où la rue où il est situé présente un accès trop difficile en chaise roulante, au vu de la pente très importante de la rue (il faut noter que Madame N. a une surcharge pondérale qui rend ses déplacements encore plus pénibles), mais aussi de la difficulté de se rendre en chaise à des commerces de proximité.

Au vu du refus, la SLSP a radié la demande de mutation.

Le Médiateur interpelle immédiatement la SLSP lui demandant de déradier la demande mais aussi de définir, avec l'intéressée, ce qui pourrait être considéré comme un logement adapté à son handicap, tant en termes de typologie du logement, que de situation dans le quartier (commerces à proximité, rue ne présentant pas un relief qui rende la mobilité en chaise roulante trop difficile...).

La demande a été bien accueillie, cependant aucune mutation n'a encore pu être accordée à l'intéressée, au vu tant du patrimoine de la SLSP que de la libération de logement adapté. A ce jour, Madame N., qui a été opérée réside dans un centre de révalidation en attente de mutation.

D'une part, l'offre de logements sociaux adaptés au handicap semble insuffisante.

D'autre part, la notion de logement adapté est insuffisante pour régler la question. En effet, bien souvent, il s'agit moins d'un logement adapté que d'un logement accessible, à savoir d'un logement plain-pied, ou accessible en ascenseur.

Enfin, bien souvent, le demandeur du logement accessible n'est pas une personne handicapée au sens du Code du logement. Dès lors, il ne peut se prévaloir de ses problèmes de santé pour obtenir, avant les autres demandeurs, une mutation qui sera considérée comme « de convenances personnelles ».

3.2. LES MUTATIONS MOTIVÉES PAR LE SURPEUPLEMENT

De nombreuses demandes de mutations sont motivées par le souhait du locataire de disposer d'un logement plus grand, qui soit proportionné à la taille de son ménage.

Souvent, il s'agit de disposer d'une chambre de plus, afin d'être « plus à l'aise ».

Cependant, certaines demandes ne concernent pas tant une question de « confort » bien légitime, mais une question de salubrité. En effet, dans certains cas, le logement n'est non seulement pas proportionné à la taille du ménage, en fonction des critères de proportionnalité propres au logement social, mais de plus il est considéré comme insalubre par surpeuplement.

Malheureusement, la réglementation (ni l'ancienne, ni la toute récente) ne permet pas aux SLSP de donner priorité à ces demandes de mutation sur base de l'insalubrité par surpeuplement.

4. LE CALCUL DU LOYER

Les contestations relatives au loyer concernent avant tout les revenus pris en compte dans le calcul du loyer. A ce contentieux, se sont superposées, en fin d'exercice, les contestations relatives au surloyer pour chambres excédentaires.

En effet, dès la fin du mois de novembre, le Médiateur a été fréquemment interpellé par des locataires devant s'acquitter du surloyer pour chambre excédentaire. Les interpellations portaient majoritairement sur les éventuels moyens d'échapper au surloyer, ainsi que sur la légalité de la mesure. Dans la mesure où la réglementation est correctement appliquée, nous nous en sommes tenus à une explication de la réglementation.

Ainsi, ce couple vivant, avec leurs deux filles de 23 et 21 ans, dans un logement de trois chambres. L'une, occupant une chambre de 3 m 80 sur 2 m 50 suit des études d'ingénieur, l'autre, dont la chambre est plus large de 40 cm, étudiant les soins infirmiers (2012- 4010). En vertu du nouvel arrêté, le logement compte une chambre de trop, puisque les deux filles, dont l'écart d'âge est inférieur à cinq ans, devrait partager la même chambre. Dès lors, leur Société leur impose un surloyer de 25 €.

Les parents notent néanmoins qu'il leur semble difficile de faire partager à leurs filles la même chambre, que ce soit pour des raisons d'espaces ou d'horaires différents. En outre, ils attirent l'attention sur les difficultés générées en période de blocus.

Le Médiateur a dû préciser que, dans la mesure où la réglementation prévoit qu'une chambre doit mesurer au minimum 4 m² pour être utilisée par une personne, et 6m² pour deux, le surloyer s'imposait cependant...

5. LE CALCUL DES CHARGES

Les contestations concernant le calcul des charges pointent régulièrement le nettoyage des communs (qui ne serait pas efficacement réalisé ou dont la répartition des frais entre locataires ne serait pas équitable).

Ce n'est qu'exceptionnellement qu'un problème de légalité apparaît, comme ici.

DOSSIER 2012-1367 CHARGES NON RÉGLEMENTAIRES

Un locataire, Monsieur F, se plaint de devoir payer mensuellement 50 €, à titre de provision de charges, sous le poste : « produits divers ».

Selon un courrier de la SLSP, ces charges couvriraient la plus-value apportée à différents logements par l'installation de chauffage central. Cette précision figurerait à la fois dans la lettre d'attribution du logement et dans le contrat de bail type.

Cependant, l'arrêté du 25 février 1999 portant réglementation des charges locatives ne prévoit pas la possibilité de mettre à charge du locataire ce type de « charges », qui devrait plutôt être ajoutées au prix de revient du logement. De même, pareille clause n'est pas prévue dans le contrat de bail-type.

Le Médiateur interroge donc la SLSP concerné. Faute de réponse, il interpelle la SWL. Celle-ci confirme l'analyse du Médiateur et invite la SLSP à rectifier le calcul des charges et à rétrocéder les montants indûment réclamés à Monsieur F et à l'ensemble des autres locataires concernés.

A ce jour, si un nouveau calcul des charges a été appliqué, il semble que les montants indûment perçus par la SLSP n'ont toujours pas été remboursés à l'intéressé. N'ayant pas été saisi par les autres locataires, le Médiateur ignore si pareille correction a été réalisée en faveur des autres locataires concernés.

DOSSIER 2012-629

MUTATION DÉFINITIVE VERS UN LOGEMENT TAMPON ?

Madame S. a été transférée dans un logement tampon entièrement remis à neuf par les soins de la SLSP, dans la mesure où son logement devait faire l'objet d'importants travaux PEI. Elle nous interpelle concernant deux points.

D'une part, elle conteste la facture de déménagement mise à sa charge par la SLSP. D'autre part, elle souhaite pouvoir rester dans le logement tampon, invoquant de graves problèmes de voisinage dans son logement initial.

Au centre de ce dossier, les habitudes locatives de Madame S. Effectivement, celle-ci héberge dans son appartement un nombre considérable de chats. Dans le même temps, Madame S, qui souffre de problèmes psychiques (ayant donné lieu à une reconnaissance d'handicap) ne parvient plus à entretenir son logement, lequel est dans un état pitoyable.

Ce sont ces problèmes d'hygiène qui ont amené la société de déménagement à refuser par deux fois de transporter les affaires de l'intéressée. En outre, un nettoyage industriel et deux désinfections du logement ont été nécessaires au vu de la crasse qui y régnait (notamment, mais pas uniquement, l'urine des nombreux chats). Les conflits de voisinages, on le sent bien, trouve en grande partie leur origine dans les importantes nuisances générées par les habitudes locatives de Madame S.

Cependant, depuis son emménagement dans le logement tampon et grâce au suivi pluridisciplinaire dont elle jouit, via le CPAS, Madame S. a considérablement modifié son comportement. Si on ne peut pas encore parler d'une occupation des lieux en « bon père de famille », les progrès enregistrés sont cependant spectaculaires.

Dans ce contexte, Madame S. craint qu'un retour dans le voisinage qui lui est devenu hostile ne la fasse « rechuter ».

La SLSP se montre ouverte au dialogue. Cependant elle indique, légitimement, ne pas vouloir transiger sur les frais de déménagement et de désinfection du logement initial.

Une réunion de médiation en deux temps (visite du logement tampon ; discussion dans les bureaux de la SLSP) est organisée, à laquelle sont conviés également des représentants de l'équipe pluridisciplinaires encadrant Madame S.

Si les progrès, en termes d'entretien du logement sont remarqués par tous, la SLSP ne peut cependant accepter que celle-ci ait décidé de repeindre le logement tampon sans même solliciter d'autorisation. De plus, il faut bien constater que la mise en couleur n'a en aucun cas été réalisée dans les règles de l'art !

Dès lors, sur base de ces nouveaux manquements, la SLSP refuse de lui accorder un bail pour le logement tampon.

La suite de la médiation a porté sur les modalités de réintégration de Madame S dans son logement initial, chacun se montrant de la meilleure volonté.

1. INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

2012 fut une année de grands travaux pour l'AWIPH puisque son nouveau de contrat de gestion (2012-2017) a été signé le 14 juin 2012, ainsi qu'un plan d'entreprise, tout récemment validé par la Ministre de l'Action sociale et de la Santé.

Etapes essentielles de la vie de cet organisme qui durant les années à venir poursuivra ces objectifs et les mettra en œuvre, qui plus est, dans un contexte budgétaire difficile, et face à une évolution importante du nombre de demandes (plus de 33 % ces 5 dernières années). L'enveloppe budgétaire figée permettra-t-elle les avancées escomptées, ou même le maintien du volume des aides octroyées actuellement ?

Le Médiateur a observé dès cette année de vifs mécontentements de personnes handicapées en difficultés sociales (39 % des personnes handicapées, qui perçoivent une allocation, vivent sous le seuil de pauvreté en Belgique (données décembre 2012), aggravées par l'absence d'emploi.

Ainsi, les autorisations de travail en ETA se fondent sur des critères d'octroi d'intervention plus étroits qu'auparavant et l'emploi en milieu ordinaire de travail se fait plus rare et plus exigeant.

Il est à craindre que les seuils d'entrée limitant l'afflux croissant des demandes d'aide doivent être revus alors que les personnes handicapées, notamment vieillissantes, devront faire face à la crise économique, à armes inégales !

DOSSIER 2012-2608 APTE OU PAS AU TRAVAIL EN ETA ?

Mademoiselle V. interpelle le Médiateur concernant une décision de refus relative à un poste de travail en Entreprise de Travail Adapté (ETA), datée du 15 mai 2012.

Mademoiselle V. explique qu'elle ne comprend pas le changement d'avis de l'équipe disciplinaire car, en 2007, l'Agence lui avait en effet accordé une aide à l'intégration professionnelle, qui incluait l'emploi en ETA. En outre, elle avait reçu une décision favorable pour travailler en ETA en qualité de personnel de production pour une durée d'un an, soit du 6 mars 2007 au 5 mars 2008.

Mademoiselle V. explique que durant plusieurs années, elle a tenté de rester dans un circuit de travail et de formation « ordinaires » et appuie ses dires par un curriculum vitae bien rempli. Les changements de cap opérés à divers moments de son parcours professionnel, ajoute-t-elle, sont dus à des problèmes de santé, et non à un manque de motivation.

En avril 2011, Mademoiselle V. termine un petit contrat de 6 mois et apprend qu'un poste de téléopératrice s'ouvre dans une ETA, raison pour laquelle elle demande une nouvelle autorisation.

Le Médiateur demande à l'Agence un réexamen de la décision, faisant valoir, dossier à l'appui, que l'état de santé de Mademoiselle V. s'est détérioré et que le handicap ne lui permet plus de trouver de solution adaptée en circuit ordinaire. L'AWIPH, en date du 6 août 2012, informe le Médiateur de sa décision de subventionner l'emploi de Mademoiselle V. en ETA, en qualité de personnel de production... !

2. AIDE INDIVIDUELLE

L'arrêté nouveau n'est pas arrivé.

Depuis 2010, un groupe de travail de l'AWIPH a été chargé d'évaluer l'AGW du 14 mai 2009 fixant les modes d'intervention en aide individuelle, afin de rédiger des propositions concrètes de modifications de celui-ci. Le Médiateur avait attiré l'attention du Parlement wallon et de la Ministre de l'Action sociale et de la Santé, sur quelques sujets pour lesquels il suggérait d'envisager une modification de la réglementation.

Il est apparu fin décembre 2012 que le Comité de gestion de l'AWIPH venait de rendre ses propositions de modification à la Ministre de l'Action sociale et de la Santé. Le Médiateur dès lors, n'a pu vérifier si les changements de l'arrêté comportaient un lien aux recommandations qu'il avait formulées.

Par ailleurs, la possibilité de procéder à des adaptations sur des voitures de plus de 5 ans est un des sujets qui ont fait l'objet de propositions de changement. En effet, le Médiateur avait été sollicité à plusieurs reprises concernant des décisions de refus de l'AWIPH dans l'intervention relative à un aménagement d'un véhicule de plus de 5 ans. Ces décisions étaient motivées conformément à l'arrêté du 14 mai 2009 fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide individuelle.

La situation très difficile des réclamants qui se voyaient refuser cette adaptation avait cependant amené le Médiateur à s'interroger sur l'impact de cette modification réglementaire. En effet, les personnes les plus démunies, ne pouvant assumer les frais d'un prêt bancaire pour l'achat d'un véhicule suffisamment récent, ne pourront plus bénéficier d'un aménagement essentiel à leur insertion sociale.

Le Médiateur espère que le changement de réglementation permettra de réduire cet impact sur la population la plus fragile.

3. LES PERSONNES DE PLUS DE 65 ANS

La limitation d'intervention de l'AWIPH pour les personnes ayant atteint 65 ans au moment de leur première demande, a encore suscité de nombreuses interpellations cette année.

Corolairement, le Médiateur est resté particulièrement attentif au développement des mesures concrètes annoncées en 2011, lors du lancement de la Plateforme « Bien vivre chez soi », initiative cogérée qui plus est, entre la Direction générale opérationnelle de l'Action sociale et de la Santé (DGO5), et l'AWIPH.

Cette Plateforme de Soutien à l'Autonomie au Domicile pour les personnes âgées ou en situation de handicap, a pour objectif de conseiller les personnes quant aux aides techniques et d'aménagement du domi-



SECTEURS D'INTERVENTION W

ACTION SOCIALE

cile pour les plus de 65 ans. Le lancement de cette activité permettait également d'établir un état des lieux des besoins et des pistes de financement. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Le Médiateur constate que l'estimation du nombre de visites d'ergothérapeute à domicile que s'étaient fixé les acteurs de la Plateforme, a largement été dépassé (doublé), de même que le taux de fréquentation du site internet.

Ceci montre que la plateforme répond bien aux attentes de la population visée. Néanmoins, le résultat traduit aussi une sous-estimation de ces besoins et la nécessité de renforcer l'effectif.

En outre, si les personnes inscrites à l'AWIPH peuvent bénéficier d'une intervention financière pour l'adaptation de leur logement, en revanche les seniors, en situation pécuniaire souvent difficile, ne peuvent y prétendre... même si l'on doit saluer le fait qu'ils bénéficient d'un conseil spécialisé gratuit.

4. L'ANTÉRIORITÉ DE LA DEMANDE

L'obligation pour le citoyen d'introduire une demande à l'AWIPH avant d'acquérir le bien sollicité, constitue une règle dont se plaignent de nombreux réclamants.

L'objectif de ce critère, énoncé par l'Agence, est de privilégier le conseil aux bénéficiaires afin de faire un choix bien adapté. Cependant, ceux-ci disposent parfois de toute l'information requise, ou n'en ont simplement pas besoin lorsque le problème est évident. Le Médiateur a souvent interpellé l'Agence lorsque l'urgence ou la pénibilité de la situation rencontrée par la personne handicapée imposait de disposer du matériel dans les plus brefs délais et ne laissait guère de disponibilité pour effectuer la démarche administrative.

Dans un souci d'objectivité et d'égalité de traitement de dossiers, l'AWIPH a toujours refusé d'accorder des dérogations ponctuelles à la réglementation en vigueur.

RECOMMANDATION W 2012-10

Intégration des personnes handicapées - Simplifier la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle

La décision de refus d'intervention au motif que l'acquisition du matériel est antérieure à l'introduction de la demande peut s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de certaines familles. Le Médiateur recommande qu'une réflexion soit engagée sur la nécessité de maintenir cette disposition réglementaire.

5. L'ACCUEIL ET L'HÉBERGEMENT

1. Liste des demandes prioritaires, convention nominative et Budget d'Assistance Personnalisée (BAP)

Faisant suite à une recommandation redondante visant l'insuffisance d'hébergements pour les personnes les plus lourdement atteintes, deux réclamations récentes, relatives aux dispositifs « d'urgence » en matière d'hébergement, ont questionné le Médiateur quant à leur mise en œuvre.

Ces dispositifs sont :

1) **la liste des hébergements prioritaires** : après une enquête sociale, l'Agence procède à une sélection de situations dites prioritaires, qui feront l'objet d'une recherche individualisée de solution.

La sélection est effectuée sur base des priorités suivantes :

- 1° la date d'introduction de la demande ;
- 2° l'urgence de l'accueil en raison, d'une part, de la surveillance ou des soins que nécessite l'état physique ou psychique de la personne et, d'autre part, des motifs sociaux suivants :

- a) le principal soutien familial n'est plus en mesure d'assurer sa mission ;
- b) la situation actuelle présente un danger ;
- c) le service d'accueil n'est pas adéquat, ou la personne a subi plusieurs exclusions.

DOSSIER 2012-2608

HÉBERGEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES - URGENGE OU PAS ?

Madame T. explique au Médiateur le motif de son désarroi : elle avait dû faire face à deux prises en charge « prioritaires » successives par des services qui s'étaient avérés insuffisamment équipés, voire dangereux, en regard du polyhandicap dont souffrait sa fille.

La famille T. ayant alerté l'Agence de cette situation et décidé de mettre fin à cette deuxième malheureuse expérience, s'attendait à pouvoir bénéficier des mêmes mesures d'urgence pour trouver une place. Ce ne fut, dans un premier temps, pas le cas puisque l'Agence a considéré que la place était volontairement quittée et ne répondait ainsi plus aux critères d'urgence. Cette décision s'avérait lourde de conséquence pour la famille, puisque non seulement la convention nominative ne pouvait plus être octroyée, et qu'une demande d'hébergement en bonne et forme devait être réintroduite.

Cette décision entraînait de facto, une quasi impossibilité de trouver une solution d'hébergement à Mademoiselle T. Le Médiateur a immédiatement interpellé l'AWIPH, préconisant qu'une inspection soit menée rapidement dans le service visé. De cette façon, et s'il s'avérait que la critique était justifiée, la jeune fille pouvait garder la priorité de l'aide, tel que le prévoit la réglementation.

L'Agence a fait diligence et a remis un rapport très critique à l'égard du service. Non seulement ce dernier fut contraint de s'équiper et de modifier son organisation, mais la demande d'hébergement a pu être réintégrée à la liste prioritaire.

Et en cas de carences persistantes de places disponibles :

2) **les conventions nominatives** : une subvention annuelle particulière peut être accordée pour la prise en charge nominative de personnes handicapées déclarées prioritaires ;

3) **Le BAP** : un budget d'aide et d'assistance attribué à des assistants personnels, afin de permettre de maintenir la personne dans son milieu de vie ordinaire.

Ces mécanismes très souples ont été créés afin de pallier aux obstacles majeurs que constituent le moratoire sur l'ouverture de nouvelles places et la répartition des types de handicap dans les services spécialisés.

D'emblée, il est nécessaire de relever que l'AWIPH fait preuve d'une attention soutenue quant au suivi de ces mesures.

Le Médiateur a cependant été interpellé par une mère de famille, Madame V., contestant la responsabilité du dépassement du budget annuel et le mode de coordination du BAP, par l'AWIPH. Madame V., ainsi que le coordinateur tiers, estimaient, en effet, ne pas avoir disposé des éléments d'information nécessaires à une gestion précise des montants bien qu'ils aient eu la charge principale de la coordination et qu'ils aient réclamés des informations claires à plusieurs reprises.

Une médiation a été menée avec l'Agence à ce sujet et a abouti à une clarification de la convention entre l'Agence et Madame V, ainsi qu'une régularisation des montants qui s'avéraient finalement ne pas dépasser le budget annuel.

Le Médiateur a pu constater qu'une aide méthodologique et des procédures plus précises auraient d'emblée facilité le travail tant de la famille que du coordinateur tiers, et sans doute, évité ce conflit.

1. ECONOMIE

81 dossiers ont été enregistrés concernant l'économie. Ce sont les primes à l'emploi et primes à l'investissement qui représentent la majeure partie des réclamations.

Cette année, les demandes d'agrément ont également suscité quelques réclamations, mais sans que ce phénomène ne puisse donner lieu à une analyse détaillée.

1.1. PRIMES À L'EMPLOI

Le processus de demande de prime à l'emploi s'est fondamentalement simplifié et quelque peu automatisé ces dernières années.

En effet, pour la majeure partie des employeurs de Wallonie faisant appel à un secrétariat social, ce sont ces derniers qui, à l'analyse de l'évolution du personnel au sein de l'entreprise, annonce à l'employeur qu'il est susceptible de rentrer une demande de prime. Il reçoit le formulaire de demande quasi rempli par le secrétariat social qu'il lui suffit de signer et de renvoyer à l'Administration.

Dès réception, l'Administration envoie dans les 15 jours un accusé de réception. Elle vérifie également si le dossier est complet. Si des éléments complémentaires doivent être apportés, un courrier simple est envoyé à l'employeur qui lui accorde un délai d'un mois pour répondre. Passé ce délai, en l'absence des informations complémentaires demandées, le dossier est classé sans suite et la prime n'est dès lors pas octroyée.

La décision de refus est alors transmise par l'Administration à l'employeur.

Plusieurs employeurs ayant essuyé un refus, et déclarant n'avoir reçu aucune demande d'informations complémentaires, ont interpellé le Médiateur. Malgré les contacts pris avec l'administration, cette dernière est restée inflexible et n'a pas revu ses décisions de refus, expliquant tout d'abord que la demande de prime à l'emploi, déjà fortement simplifiée, doit être complète dès son introduction. D'autre part, malgré le caractère incomplet, l'Administration accepte la gestion de la demande tout en réclamant, par courrier simple, les informations complémentaires requises. Elle estime dès lors que l'absence de réponse est suffisante pour refuser la demande de prime.

1.2. PRIME À L'INVESTISSEMENT

Les dossiers relatifs aux primes à l'investissement ont soulevé cette année deux types de problème déjà bien connus, à savoir la taille de la société et la location à des tiers des biens subsidiés.

A tout point de vue, au regard des dossiers soumis au Médiateur, il faut souligner que l'Administration applique régulièrement la réglementation et ne peut pas assouplir trop sa position, au risque de contrevenir à la législation.

2. EMPLOI

2.1. LES AIDES À LA PROMOTION DE L'EMPLOI (APE)

Au cours de cette année, 46 dossiers ont été introduits concernant les aides APE.

La grande majorité des dossiers de médiation concerne des décisions de refus d'octroi ou de renouvellement d'un programme d'Aide à la Promotion de l'Emploi (APE) dans le cadre du secteur non-marchand. Les motifs de rejet évoqués dans les décisions sont contestés parce qu'ils manquent de transparence et de précision.

Nous avons relevé divers problèmes récurrents relatifs à la gestion des dossiers par l'Administration :

- complexité des procédures de demandes ;
- délai de traitement entre l'introduction de la demande et la décision ;
- disparité des procédures de contrôle et d'inspections ;
- dispersion des informations entre le FOREM et la DGO6 ;
- motivation imprécise ou peu claire de la décision de refus.

DOSSIER 2012-3316 AIDE À LA PROMOTION DE L'EMPLOI - INFORMATIONS LACUNAIRES, CONCLUSIONS HÂTIVES

Le Médiateur est contacté par Madame S. à propos d'une décision du Ministre de l'Emploi et de la Formation d'accorder un équivalent temps plein et demi pour 24 mois, à l'ASBL qu'elle dirige.

L'ASBL avait, en réalité, demandé 5 postes complémentaires - temps plein - dans le but d'élargir ses activités (4 animateurs) et de renforcer le secrétariat (1 temps plein) afin de doter l'équipe d'un pôle administratif compétent pour épauler les bénévoles. L'ASBL précisait que la gestion des activités sportives de 550 membres nécessitait une révision du nombre de points APE, ce dernier ayant été attribué en 1992 et n'ayant jamais été actualisé.

L'Administration motivait la limitation de sa décision de la manière suivante : d'une part, elle estimait ne pas être en mesure de vérifier la situation financière de l'ASBL, d'autant que des conventions de collaboration entre partenaires manquaient.

D'autre part, l'Administration relevait que l'employeur ne disposait pas des locaux nécessaires puisque l'employeur référençait l'adresse privée de la secrétaire du club comme étant le siège social.

Le Médiateur, sur base de solides éléments de contestation fournis par Madame S, interpelle l'Administration. ...

Nos interpellations ont amené l'Administration à suggérer à près de la moitié des réclamants concernés de réintroduire une nouvelle demande d'Aide à l'Emploi. Dans certains cas, une révision de la décision est obtenue en faveur de l'organisme.

Le Médiateur avait déjà relevé la lourdeur de cette procédure, mais n'a pas reçu de réponse quant à la question soulevée : puisque les éléments nouveaux présentés en médiation permettent de reconsidérer le dossier, pourquoi ne pas entamer le réexamen immédiatement, sans exiger que les demandeurs réintroduisent un nouveau dossier ?

Lorsque le demandeur a d'abord introduit un recours auprès du Ministre et que celui-ci a confirmé la décision initiale, notre demande de médiation est définitivement rejetée. La Direction de la Promotion de l'Emploi traite, dans les faits, une deuxième fois la demande et envoie une proposition de décision au Ministre. Les éléments nouveaux qui peuvent intervenir à travers l'interpellation du Médiateur ne peuvent, par conséquent, jamais être pris en compte et le citoyen se voit privé de la possibilité de déposer une réclamation.

...

Il avance trois arguments principaux. Tout d'abord son ASBL remplit parfaitement les exigences comptables qui sont demandées aux ASBL, les dépose annuellement au FOREM et auprès du Tribunal de Commerce. En outre, tous les documents demandés par l'inspectrice lors d'un récent contrôle lui ont été fournis. Il ajoute que les conventions de collaborations qui faisaient effectivement défaut, lors de cette inspection, ont été transmises dans le mois, en bonne et due forme.

Quant au siège social, le médiateur rappelle que la réglementation ne lui imposait pas un endroit plutôt qu'un autre. La mise à disposition gratuite de 3 locaux équipés et mis en réseau répondait aux besoins de l'ASBL, économiques et organisationnels. Il relaie le fait que le transfert de siège social impliquera des charges locatives importantes.

Sur base de cette interpellation, l'Administration a pu observer que l'ASBL et ses partenaires disposaient des moyens financiers suffisants pour mener à bien leurs activités. En outre, elle avait aussi levé la condition de changement de siège social puisqu'elle avait reçu les précisions adéquates. Dès lors, l'Administration concluait dans sa réponse au Médiateur que l'ASBL pouvait introduire une nouvelle demande d'Aide à la Promotion de l'Emploi.

2.2. LE FOREM

En ce qui concerne le FOREM, les 31 dossiers de réclamations concernent des problématiques isolées (accès aux offres d'emploi, lisibilité des formulaires, accueil, déroulement des formations...).

Depuis janvier 2007, le FOREM dispose de son propre service de gestion des réclamations, avec lequel le service du Médiateur collabore de manière étroite.

DOSSIER 2012-1586 UNE OFFRE DE FORMATION DISCRIMINA- TOIRE ?

Le Médiateur est saisi par l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes d'une réclamation relative au contenu d'un communiqué de presse publié par le FOREM, concernant une formation « d'opératrice logistique et distribution ».

Un des candidats à cette formation est un homme et il estime que cette annonce est discriminatoire et contraire au décret wallon du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

Interpellé par le Médiateur, le FOREM précise que son organisme ne propose que des offres de formations ouvertes à toutes et tous. Toutefois, il a constaté que pour la formation concernée, extrêmement peu de femmes se présentaient aux séances d'information.

Il précise avoir voulu viser spécifiquement les femmes, de manière à ce qu'elles participent davantage à la séance d'information et aient l'occasion de s'exprimer dans les meilleures conditions par rapport à l'offre.

L'objectif de cette information n'était donc pas de créer une quelconque discrimination, mais bien de donner une chance égale d'accéder à une formation et à un métier aux femmes. Le réclamant s'est dit satisfait de cette information.

SECTEURS D'INTERVENTION W

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

D'année en année, on perçoit une tendance à la diminution des réclamations concernant l'aménagement du territoire.

Ainsi, lors de cet exercice (long de 15 mois), on enregistre un nombre (112) de réclamations inférieur à l'exercice précédent (qui lui, portait sur 12 mois).

Si on élargit la perspective, on constate une moyenne de 127 dossiers par an lors des cinq derniers exercices (2011 à 2007) et 147 dossiers par an, pour les cinq précédents (2006 à 2002).

Une fois encore, le pourcentage de demandes de renseignement est élevé (près d'un quart des dossiers).

Comme de coutume, les réclamations concernent des difficultés rencontrées lors de la délivrance de permis, qu'il s'agisse d'une demande de permis « ordinaire » ou d'une demande de régularisation.

Bien sûr, à côté des demandeurs de permis, notre service est également saisi par des riverains s'opposant à la délivrance d'un permis ou souhaitant qu'une infraction urbanistique soit réprimée.

Ce type de réclamation illustre la difficulté, pour les demandeurs, de comprendre la motivation de la décision rendue.

Effectivement, si les décisions (qu'il s'agisse de l'octroi ou du refus d'un permis) sont majoritairement adéquatement motivées, au regard des exigences décrétales et de celles du Conseil d'Etat, il n'en va pas de même si l'on considère qu'une motivation adéquate devrait permettre au lecteur moyen de comprendre les éléments de droit et de fait qui ont conduit à la décision.

DOSSIER 2012-1748

REDEVANCE LIÉE AU TRAITEMENT DES DEMANDES DE PERMIS D'URBANISME

On le sait, de nombreux règlements communaux imposent une redevance forfaitaire couvrant le traitement de la demande de permis d'urbanisme.

Un dossier concernant une redevance non forfaitaire a retenu notre attention.

Il s'agit d'un règlement de 2007 « relatif à l'équipement des terrains à bâtir faisant l'objet d'un permis d'urbanisme et situés le long d'un chemin du domaine public à équiper ».

Contrairement à ce que son titre suggère, ce règlement impose une redevance fixée à 50 ou 200 €/m² de terrain situé le long de la voirie à toute personne sollicitant un permis d'urbanisme, suivant que le bien se situe le long d'une voirie déjà équipée ou pas.

Dans le cas présent, la voirie était déjà équipée depuis plusieurs dizaines d'années et aucun nouveau projet d'équipement n'était prévu. Les demandeurs du permis ne comprenaient pas pourquoi ils étaient les seuls de la rue à devoir payer pour un équipement déjà réalisé, d'autant que, en l'espèce, la redevance à acquitter était fixée à 4.896 €. Effectivement, les habitations voisines avaient toutes été construites avant l'adoption du règlement-redevance.

Cependant, le règlement avait été approuvé par la tutelle provinciale et son application était conforme au dispositif, de sorte qu'il n'avait pas été possible de les en exonérer malgré une intervention du Médiateur auprès de la DGO5.

Certes, un des rôles de l'architecte, idéalement, devrait également être d'expliquer le sens de la décision à son client. Malheureusement, il faut bien constater que ce n'est pas toujours le cas et que chaque année, des réclamants se présentent afin de « comprendre » le pourquoi d'une décision.

Il s'agit alors pour notre Service d'expliquer au demandeur la décision prise et de lui préciser, le cas échéant, si de la lecture de celle-ci, il apparaît que des marges de manœuvre existent pour le dépôt d'une nouvelle demande de permis, moyennant les modifications qui seraient suggérées par ladite décision.

Demande de régularisation

Dans l'attente de la réforme du CWATUP, notre Service désire revenir sur une recommandation déjà évoquée ultérieurement.

Comme on le sait, en matière de régularisation, la demande de permis d'urbanisme sera déclarée irrecevable à défaut, soit d'un jugement coulé en force de chose jugée, soit du versement de l'amende transactionnelle.

Dans ce dernier cas, majoritaires, semble-t-il, quelques difficultés surgissent.

En effet, dans un premier temps, Fonctionnaire délégué et Collège communal déterminent si

DOSSIER 2012-1574

COMMENT RESTATUER APRÈS ANNULATION DU PERMIS PAR LE CONSEIL D'ETAT ?

Monsieur K. introduit, en mai 2004, un recours au Conseil d'Etat contre un permis d'urbanisme délivré par le Ministre, sur recours. En l'espèce, le Fonctionnaire délégué s'était opposé à la dérogation sollicitée.

En octobre 2009, le Conseil d'Etat annule le permis d'urbanisme. Dès lors, il revient au Ministre de statuer, une nouvelle fois, sur le recours, redevenu pendant devant lui.

La tâche est cependant des plus délicates. D'une part, il apparaît bien difficile de délivrer un nouveau permis répondant aux exigences de motivation soulevées en l'espèce par le Conseil d'Etat.

D'autre part, délivrer un refus apparaît également malaisé. La remise en état des lieux est, matériellement, quasi impossible. Les travaux ont déjà été entrepris. Il s'agissait de travaux d'agrandissement et de reconstruction ayant reconditionné l'ensemble du volume initial (couvert lui, par permis).

En outre, exiger du titulaire du permis (maintenant annulé) la remise en l'état des lieux pourrait amener celui-ci à intenter une action contre la Région wallonne, sur base de la responsabilité civile (effectivement, le fait de délivrer un acte administratif irrégulier peut être considéré par les Tribunaux civils comme constitutif d'une faute).

Cependant, ces difficultés ne peuvent éluder le constat suivant : le permis ayant été annulé, les travaux entrepris sous le couvert de celui-ci doivent être dorénavant considérés comme constitutifs d'infraction. Dès lors, sauf délivrance par le Ministre d'un nouveau permis, ces travaux doivent donc être réprimés à ce titre, en application du CWATUP.

Dans ce contexte, il importe que le Ministre statue en ce dossier, dans un sens ou un autre. L'écoulement d'un délai supplémentaire (rappelons que trois ans se sont déjà écoulés depuis l'annulation du permis) n'étant pas de nature à apporter une solution à ce dossier.

Enfin, notons également la position du requérant devant le Conseil d'Etat. Dès mai 2004, il s'est opposé au permis, soulevant l'irrégularité de celui-ci. Cinq ans plus tard, le Conseil d'Etat lui donne raison. Il pense alors la cause entendue, mais doit rapidement déchanter, constatant que la décision de la Haute Juridiction administrative ne change rien à la situation qu'il dénonçait.

SECTEURS D'INTERVENTION W

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

l'infraction est, ou pas, régularisable. Dans l'affirmative, ils fixent l'amende transactionnelle. La fixation de ladite amende nécessite un examen approfondi du dossier, dans la mesure où l'article 449 du CWATUP impose une grille de calcul basée sur la situation exacte du bien (l'amende pouvant être fixée, selon les cas, au mètre carré ou mètre cube infraction, au nombre de baies percées...).

Dès lors, l'Administration concernée se doit d'avoir une connaissance approfondie des lieux, tant concernant la situation initiale que la situation « actuelle ».

Dans la pratique, on constate que le calcul de l'amende peut prendre plusieurs mois, voire, dans certains cas, plusieurs semestres...

Une fois l'amende transactionnelle payée (ce qui peut également prendre quelque temps, afin de permettre au contrevenant de rassembler la somme voulue !), une demande de permis d'urbanisme pourra enfin être valablement déposée. Celle-ci devra une nouvelle fois être analysée par l'Administration, sur base, cette fois, de plans.

On voit bien la perte de temps, tant pour l'Administration que pour le contrevenant. Sur cette base, il y a lieu de s'interroger sur l'opportunité qu'il y aurait à modifier le CWATUP afin de régler de manière ad hoc la question des permis de régularisation.

Cette disposition prévoirait la possibilité de fixer, dans le dispositif du permis, le montant de l'amende transactionnelle. En outre, pareil permis ne serait exécutoire qu'après production d'un document attestant du paiement de l'amende transactionnelle.

DOSSIER 2012-738

DE LA DIFFICULTÉ DE FAIRE TRAITER UNE DEMANDE DE PERMIS D'URBANISME EN RÉGULARISATION

Monsieur et Madame G. introduisent une demande de permis d'urbanisme visant à rénover et à modifier un bâtiment existant.

Sans attendre que le Collège ne statue, les intéressés entament les travaux, lesquels font l'objet d'un Procès-verbal d'infraction, en avril 2008. De plus, un ordre d'arrêt des travaux est signifié.

Dès lors, les intéressés n'auront de cesse de tout tenter pour régulariser leur situation. Ils introduisent une demande de régularisation comprenant de nouveaux plans, représentant les lieux tels qu'existant.

Cette demande n'est pas traitée, pour deux raisons. D'une part, la commune dont question a pour politique de traiter les demandes de régularisation après toute autre demande de permis. D'autre part, l'amende transactionnelle n'ayant pas été fixée, le dossier est considéré comme incomplet.

Pendant ce temps, le bâtiment reste inoccupé et le budget de la famille se creuse, de mois en mois (le bâtiment, qui ne peut être exploité, avait été acheté sur base d'un emprunt). Pire, dans l'état où ils restent, les travaux occasionnent de l'humidité au bâtiment voisin, et son propriétaire intente une action en responsabilité civile contre Monsieur et Madame G. ...

...

Lorsqu'ils saisissent le Service du Médiateur, en octobre 2011, ils sont financièrement aux abois. Ils ont besoin de vendre le bien afin de se renflouer, mais cette vente ne pourra se faire tant qu'il est grevé d'une infraction.

Le Médiateur interpelle alors le Fonctionnaire délégué afin que l'amende soit enfin fixée.

Dans un premier temps, sur base des éléments en sa possession, les Services du Fonctionnaire délégué fixent l'amende transactionnelle, à savoir 12.000 €. Une réunion est alors organisée sur place. Suite à celle-ci, une nouvelle amende est calculée (9.000 €). Cependant, le Fonctionnaire délégué constate une modification du parement, qui ne peut être régularisée, et impose aux intéressés des travaux d'aménagement (repeindre la façade).

Ceux-ci s'empressent de payer l'amende et de repeindre la façade. Ils ne sont cependant pas au bout de leur peine puisque s'il éteint les poursuites pénales, le paiement de l'amende transactionnelle ne vaut pas permis.

Dans la mesure où les intéressés avaient introduit une demande de permis désormais complète depuis le paiement de l'amende transactionnelle, ils sont en mesure d'actionner la saisine du Fonctionnaire délégué, lequel délivrera en date du 3 juillet 2012 le permis de régularisation sollicité initialement le 10 septembre 2010 !

1. ENVIRONNEMENT

Durant cet exercice, les réclamations auprès du Médiateur avaient pour objet :

1° des incivilités environnementales liées à des conflits de voisinage comme :

- brûler des produits toxiques dans le jardin contigu à celui du voisin ;
- accumuler des déchets ménagers contre un muret mitoyen ;
- tourner une buse de cheminée vers la fenêtre du voisin ;
- faire des travaux d'aménagement et de dépôt de fumier ;
- un restaurateur qui met une musique à fond jusqu'aux petites heures du matin ;
- l'organisation des courses de Karting, occasionnant des bruits intolérables.

Ces comportements entraînent des pollutions olfactives et sonores.

Le Médiateur est conscient du fait que ces incivilités sont en augmentation, détériorent les relations entre les personnes et constituent une sorte de processus de dérégulation sociale.

Cependant, il n'intervient pas auprès des personnes ou des autorités locales concernées mais, selon les cas : il rappelle aux citoyens le rôle du Collège communal dans la préservation de la sécurité et de la salubrité publique sur le territoire de la commune; il renseigne le champ d'action et les coordonnées du Département de la Police et des Contrôles du Service public de Wallonie ou il oriente les plaignants vers le Juge de paix.

Souvent, suite à des réclamations, il informe lui-même les autorités communales de certaines incivilités graves.

DOSSIER 2012-1357

UNE AMENDE ADMINISTRATIVE N'ENTRAÎNE PAS UNE INTERVENTION SYSTÉMATIQUE DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION

Un médecin a fait installer une pompe à chaleur contre le mur de son cabinet de radiologie. L'entrepreneur qui avait édifié la dalle en béton (le socle) avait commis plusieurs erreurs, dont celle du lieu d'implantation de la pompe.

Le médecin a fait constater les malfaçons et un avocat est chargé de cette affaire auprès du Tribunal de Première Instance.

Entre-temps, le voisin du médecin a déposé plainte pour nuisances sonores, occasionnées par la pompe à chaleur. L'affaire étant pendante devant le Tribunal, le médecin a expliqué qu'il ne pouvait déplacer, ni toucher la pompe à chaleur avant que l'affaire ne soit réglée avec l'entrepreneur. Cependant, le sanctionnateur régional a constaté une infraction au Code de l'environnement et infligé une amende administrative de 5.000 € au médecin qui la conteste. Il demande l'intervention du Médiateur.

Ce dernier ne peut intervenir dans le cas d'une affaire en cours devant les Tribunaux et n'interpelle pas systématiquement l'Administration dans le cas d'une amende administrative.

En effet, une amende administrative n'est pas un acte administratif au sens classique du terme. Elle est intervenue suite à la constatation par le sanctionnateur régional d'une infraction au Code de l'environnement : le Médiateur n'intervient pas lorsqu'une personne s'est porté préjudice d'elle-même en commettant une infraction.

2° les amendes administratives dues aux dépôts clandestins de pneus ou de gravats : le Médiateur s'informe auprès du Fonctionnaire sanctionnateur régional pour connaître les tenants et les aboutissants de l'affaire, mais n'intervient pas directement, considérant d'une part, que les amendes administratives ne sont pas des actes administratifs classiques (comme précisé ci-dessus) et que, d'autre part, le citoyen s'est porté préjudice de lui-même.

3° le refus de l'Administration d'accorder une prime pour l'équipement d'une station d'épuration individuelle d'une habitation : le Médiateur intervient auprès du Département Environnement et Eau, Direction de la taxe et redevances et/ou explique la réglementation en vigueur au réclamant.

4° l'assainissement des sols pollués : les réclamants ignorent ou ne comprennent pas la réglementation relative à la dépollution des sols contaminés par des fuites de citernes à mazout ou par des stations services qui ne sont plus exploitées. Ils contestent la taxation en la matière ou se plaignent de la lourdeur et du coût de la procédure de mise hors service d'un réservoir à mazout ou de dépollution des sols.

Le Médiateur, dans ces cas, explique la réglementation en vigueur, de manière à permettre aux personnes d'accepter, voire de mieux « supporter », leurs obligations.

5° des demandes de « permis d'environnement » ou des demandes d'extension des conditions des permis d'environnement d'établissements de classes 1 et 2, ont alimenté des inquiétudes, voire la colère des riverains, qui sollicitent l'intervention du Médiateur au motif que l'Administration régionale wallonne compétente (DGO3) ne leur transmettait pas dans les délais appropriés les informations relatives aux recours concernant les permis d'environnement et les permis uniques.

DOSSIER 2012-3570 L'ADMINISTRATION N'EST PAS LIÉE PAR DES INFORMATIONS ERRONÉES DONNÉES PAR UNE «AUTRE» ADMINISTRATION

Madame V. est propriétaire d'une maison qu'elle projette de transformer, à l'avenir, en deux logements distincts.

Actuellement, une partie de cette maison est utilisée comme atelier et bureau.

C'est précisément dans cette partie que l'intéressée aurait l'intention de créer un espace habitable supplémentaire.

Elle se renseigne, par voie téléphonique, auprès des Administrations régionale et communale, sur les avantages financiers liés à l'installation de deux stations d'épuration des eaux usées dans la maison, dans la perspective que chaque logement bénéficierait dans le futur de sa propre station d'épuration.

Elle assure avoir reçu des réponses identiques de la part des services administratifs précités, à savoir deux primes pour les deux stations d'épuration placées.

Or, l'Administration régionale wallonne compétente a octroyé à l'intéressée une seule prime pour la partie habitée du bâtiment, majorée de 4.000 €, considérant l'augmentation du « potentiel logement » de la maison, et par là l'augmentation de la charge polluante de l'habitation initiale.

Madame V. conteste cette décision et sollicite l'intervention du Médiateur, en mettant en exergue les renseignements similaires qui lui ont été donnés par les autorités précitées.

Le Médiateur interpelle le Département Environnement et Eau, Direction des Outils financiers, qui confirme cette décision. ...

SECTEURS D'INTERVENTION W

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION D'EAU

L'Administration a eu l'occasion d'expliquer clairement la pratique de la DGO3 en matière de communication de documents administratifs en rappelant la procédure relative au permis d'environnement et au permis unique qui prévoit la participation du public aux différentes étapes de la procédure, à savoir :

- « lors de l'enquête publique préalable à la décision de l'autorité compétente en première instance, l'ensemble du dossier est consultable par toute personne qui en fait la demande, de manière à lui permettre de formuler ses remarques avant que la ladite autorité ne statue. Cette décision doit tenir compte des remarques formulées ou motiver la non-prise en compte de celles-ci ;
- à l'issue de la décision de l'autorité compétente en première instance, l'affichage de cette décision ouvre un droit de recours à tout tiers justifiant d'un intérêt. A nouveau, l'ensemble du dossier est consultable, de manière à permettre à tout un chacun de présenter ses arguments en parfaite connaissance de cause ;
- à l'issue de la décision prise sur recours, l'affichage de la décision ouvre un nouveau droit de recours (au Conseil d'Etat) à tout tiers justifiant d'un intérêt, lequel tiers peut une nouvelle fois consulter l'ensemble du dossier et donc y compris le rapport de synthèse de l'Administration ayant instruit le recours ».

...

L'administration explique que le garage et l'atelier transformés récemment par l'intéressée en logement, ne peuvent prétendre à la prime pour l'épuration individuelle.

L'Administration se fonde sur l'article R. 401 du Code de l'Eau, qui énonce : « le Ministre accorde une prime à toute personne physique ou morale, de droit public ou de droit privé, qui équipe à ses frais d'un système d'épuration individuelle agréé, une habitation ou un groupe d'habitations érigées et rejetant des eaux usées domestiques avant la date d'approbation ou de modification du plan communal général d'égouttage ou du plan d'assainissement par sous-bassins hydrographiques qui les a classées :

- *en zone d'épuration individuelle au plan communal général d'égouttage ou en régime d'assainissement autonome au plan d'assainissement de sous-bassins hydrographiques ;*
- *en zone d'épuration collective au plan communal général d'égouttage ou en régime d'assainissement collectif au plan d'assainissement de sous-bassins hydrographiques, lorsqu'elles bénéficient d'une dérogation à l'obligation de raccordement à un égout, couvert par un permis d'environnement.*

La date de référence pour l'ouverture du droit à la prime est toujours celle du premier plan qui a fixé la vocation actuelle de l'habitation en termes d'assainissement.

L'Administration considère ne pas être liée par les renseignements erronés donnés par des tiers non concernés par le traitement de ce type de dossiers, d'autant que le formulaire de demande de prime signé par Madame V. confirme que le potentiel d'hébergement avant les travaux de transformation était de zéro et que Madame V. affirme au cadre II de ce même document que les occupants seront « futurs car l'appartement n'est pas encore construit ».

Le Médiateur regrette le fait que « l'information générale descendante » (l'information allant de l'Administration vers les administrés) et l'absence de renseignements précis à donner au citoyen au moment où celui-ci en a le plus besoin, aient été défailants.

Selon l'Administration, la participation du public est donc garantie sur la base d'une information complète à chaque étape prévue par la « procédure permis d'environnement ». Par contre, « aucune possibilité d'action pour un tiers n'est prévue par cette base décrétole pendant la période qui sépare l'envoi du rapport de synthèse au Ministre compétent et la prise de décision de ce dernier ». Pour l'Administration, « cette situation garantit à l'autorité compétente de pouvoir prendre sa décision dans une relative sérénité et à l'abri des pressions, y compris médiatiques le cas échéant, qui résulteraient de l'utilisation de parties du rapport de synthèse sorties de leur contexte pour contester par avance toute décision contraire aux intérêts des personnes concernées ».



L'Administration souligne que « le travail du Département des Permis et Autorisations qui gère les demandes d'accès à l'information relatives aux recours concernant les permis d'environnement et les permis uniques, est régie par les délais de rigueur à toutes les étapes de la procédure d'instruction des recours. Le non-respect de ces délais est de nature à constituer un vice substantiel de procédure, conduisant à la nullité de la décision finale prise par le Ministre ».

Le Médiateur, pour sa part, considère que la participation des citoyens aux décisions qui les concernent ne devrait pas se limiter à des pratiques d'information et de consultation organisées. Il ne suffit pas qu'ils accèdent à l'information uniquement endéans les délais légaux et réglementaires. Il conviendrait qu'ils aient accès à l'information dans des délais raisonnables, de manière à leur permettre de s'impliquer davantage dans les décisions environnementales qu'ils vont « subir » et, éventuellement, de réagir en temps utile devant des instances alternatives aux instances juridictionnelles.

A cet égard, le Médiateur rappelle que son rôle n'est pas uniquement de vérifier que l'information est donnée dans un délai légal ; il doit veiller à ce qu'elle soit communiquée dans des délais raisonnables et appropriés.

RECOMMANDATION W 2012-11

Environnement – Accès à l'information – Accélérer la transmission des documents

Le Médiateur recommande à l'Administration de poursuivre les efforts qu'elle a déjà consentis dans le but d'accélérer la transmission des documents demandés dans le cadre des demandes d'accès à l'information et dans le respect de la Convention d'Aarhus sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement.

2. DISTRIBUTION D'EAU

Durant cet exercice, les réclamations des personnes à l'encontre de la SWDE ont eu pour objet :

Des travaux qui n'ont pas été réalisés selon les règles de l'art par des sous-traitants de la SWDE, comme par exemple des travaux réalisés suite à l'ouverture d'une voirie ou d'une allée pour poser de nouvelles canalisations remplaçant les anciennes en plomb. Dans ces cas, le Médiateur intervient auprès de la SWDE, mais explique également aux réclamants la délimitation des responsabilités (au plan de droit civil) du sous-traitant et de la SWDE. Il est arrivé à la SWDE de procéder elle-même à la réfection d'une allée allant au garage d'un particulier, alors qu'il appartenait au sous-traitant d'effectuer ce travail. Dans ce cas, la SWDE avait présenté ses excuses au client pour les désagréments subis.

Des surconsommations d'eau entraînant des surfacturations d'eau : dans ces cas, la SWDE a toujours répondu aux interpellations du Médiateur en procédant à des enquêtes sérieuses et minutieuses, n'hésitant pas à rouvrir des dossiers pour s'assurer de la conformité de sa position initiale.

Il arrive que les réclamations ne soient pas toujours fondées, les personnes n'ayant pas géré la situation en bon père de famille ou ont été involontairement négligentes : un responsable d'une ASBL dont le centre sert de salle de fêtes et de banquets, était persuadé du fait que le relevé de l'index du compteur était erroné alors que l'idée d'un robinet laissé ouvert ou d'une chasse d'eau qui coule ne l'a pas effleuré.

La qualité sanitaire insatisfaisante de l'eau : les réclamants dénonçaient, par exemple, la présence de cristallins dans l'eau ou une eau rougeâtre ou encore la teneur en plomb de l'eau. A ce propos, la SWDE a rappelé qu'à dater du 26 décembre 2013, la valeur paramétrique maximale fixée par arrêté du Gouvernement wallon (qui est actuellement de 5 microgrammes/litre), sera de 10 microgrammes/litre et qu'elle met tout en œuvre pour effectuer le remplacement de ses canalisations en plomb dans le délai prescrit, soit le 25 décembre 2013. La SWDE a répondu favorablement aux inquiétudes d'un réclamant se plaignant d'un dépôt anormal de calcaire dans l'eau. La Société a reconnu que des travaux réalisés dans la rue provoquaient des vibrations et des variations brutales de débit d'eau dans les conduites. Pour pallier ces problèmes, ses services techniques ont mis en place un programme de purge, dans le but de limiter les désagréments dénoncés par l'intéressé.

Il est à noter qu'un gérant d'immeuble avait critiqué la dureté de l'eau (présence de calcium dans l'eau). Or, à une certaine échelle, la présence de calcium est bénéfique au plan sanitaire.

Des fuites d'eau difficilement décelables, quasi impossibles à constater, entraînant des surfacturations de l'eau de consommation. Le Médiateur intervient pour demander la SWDE des vérifications sur place et dans certaines conditions de poser un geste commercial.

Le principe de la solidarité propriétaire-locataire : Ce principe n'est plus d'application depuis 2004 pour autant que le propriétaire informe la SWDE du changement de locataire dans un délai de 30 jours.

Le Médiateur n'a plus systématiquement interpellé la SWDE lorsqu'un propriétaire se plaignait de l'invitation qui lui était faite par la SWDE de s'acquitter des factures d'eau impayées par son locataire.

Dans ces cas, le Médiateur explique au réclamant sa seule et unique obligation : celle d'apporter la preuve, au plus tard dans un délai de 30 jours calendrier suivant le changement d'occupation du bien, de l'identité de ses locataires entrants et sortants, ainsi que de l'index du compteur. Cette formalité n'ayant pas été remplie, il était difficile au Médiateur de demander à la SWDE de dégager le propriétaire de toute responsabilité quant à l'impayé des factures de son locataire récalcitrant. Par ailleurs, il est également apparu qu'un abonné ayant vendu son immeuble était en infraction avec le prescrit de l'article 11 du Règlement général de distribution d'eau qui énonce : « en cas de changement d'abonné de l'immeuble raccordé, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels sont tenus : d'en informer le distributeur dans les huit jours calendrier suivant la date de l'acte notarié de vente ; parallèlement de communiquer les index sur base d'une procédure contradictoire ou de solliciter au même moment un relevé par un agent du distributeur. A défaut de satisfaire à ces conditions, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels seront solidairement et indivisiblement tenus au paiement des sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à facturation jusqu'à accomplissement de cette obligation ».

DOSSIER 2012-143

LA MAUVAISE QUALITÉ DE L'EAU DE CONSOMMATION EST PARFOIS DUE AU MAUVAIS ENTRETIEN DES APPAREILS MÉNAGERS

Madame S. se plaint de la mauvaise qualité de l'eau, qui contiendrait des grains de sable, voire de minuscules cailloux, dont la présence aurait endommagé ses appareils ménagers tels le lave-vaisselle et le boiler.

Les déconvenues et désagréments sont récurrents depuis 2009.

En 2011, Madame S. sollicite l'intervention du Médiateur en demandant le remboursement de la facture d'achat d'un nouveau boiler et une baisse du montant de ses factures trimestrielles.

Le Médiateur constate que Madame S. est de bonne foi, s'est toujours acquittée de ses factures d'eau et devrait s'attendre, comme tout client de la SWDE, à recevoir un « service correct ».

Il interpelle la SWDE et lui demande de diligenter une enquête approfondie.

Suite à l'intervention du Médiateur, le service technique de la SWDE se rend sur place et prélève des échantillons d'eau au compteur avant filtre, au robinet de la cuisine et un échantillon du dépôt dans le boiler ».

Après analyse des échantillons, le laboratoire de la SWDE conclut : « les résultats obtenus pour les diverses valeurs paramétriques sont en tous points conformes aux normes prescrites par le Code de l'Eau ; que l'on n'est pas en présence de sable (silice), mais d'un conglomérat d'éléments chimiques, qui serait la résultante d'une corrosion des conduites intérieures, combinée à celle des éléments du boiler.

...

SECTEURS D'INTERVENTION W

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION D'EAU

Comme les années précédentes, une collaboration efficace et constructive a présidé aux relations entre le Service du Médiateur et la SWDE. Des réclamations urgentes ont régulièrement été transmises à la SWDE qui n'a pas ménagé ses efforts pour les résoudre endéans les 48 heures à la satisfaction des clients.

Le Médiateur constate que la SWDE se montre à l'écoute des clients et n'hésite pas à dépêcher des agents des services techniques sur le terrain, dans le but d'effectuer des enquêtes minutieuses lorsqu'une problématique est soulevée. La SWDE semble avoir pris le cap « satisfaction de la clientèle ». Il reste bien entendu que des clients voient dans les actes de cette Société des « abus monopolistiques ». Le Médiateur essaie d'atténuer autant que faire se peut cette impression.

Par ailleurs, le 19 avril 2013, la SWDE a fait parvenir au Médiateur la « Charte clients » qu'elle a adoptée tendant à créer et à renforcer un « pacte confiance » avec ses clients par la communication et l'information. Elle a remercié le Médiateur pour « son apport constructif ».

Cette Charte sera adressée à l'ensemble des clients de la SWDE en annexe des factures d'eau, entre le 15 avril et le 15 juillet 2013.

...

Quant à l'intervention de la SWDE dans le remplacement du boiler, cette Société se range à l'avis de son organisme assureur, en se référant à l'article 27 du Règlement général de distribution d'eau qui énonce : « l'utilisateur et l'abonné prennent toutes les dispositions pour protéger leurs appareils et installations pour éviter les dommages de toute nature dus aux interruptions de services, aux variations de pression, aux remises en charge du réseau, au gel et aux modifications dans la composition ou la qualité de l'eau résultant de quelle que cause que ce soit ».

La responsabilité de la SWDE ne peut donc être engagée en cette affaire.

Cependant, la SWDE informe le Médiateur et Madame S. du fait que l'article D. 240 du Code de l'Eau, prévoit la constitution d'un Fonds pour les améliorations techniques par prélèvement de 5 % du Fonds social.

Par ce biais, Madame S. pourrait solliciter le remboursement de la facture du nouveau boiler.

Pour ce faire, la SWDE suggère à Madame S. de prendre contact avec le CPAS de sa commune, afin d'introduire son dossier, lequel sera alors soumis à la SWDE pour accord.

La SWDE, par ailleurs, revoit le montant des factures trimestrielles de Madame S. à la baisse, passant de 113,18 € initialement prévus à 80 €.

DOSSIER 2012-326

L'ATTITUDE COMPRÉHENSIVE DE LA SWDE EN CAS DE FUITE D'EAU DIFFICILEMENT DÉCELABLE

Madame D. est atterrée par la consommation d'eau enregistrée par le compteur, à savoir 4000 m³.

Elle prend contact avec la SWDE pour signaler l'aberration de la situation et l'impossibilité pour elle d'avoir consommé autant d'eau, puis sollicite l'intervention du Médiateur.

Conscient de la gravité de la situation, le Médiateur interpelle la SWDE (en se demandant s'il n'y aurait pas de fuite cachée), laquelle répond qu'ayant déjà eu connaissance du problème, elle a effectivement commandé une enquête minutieuse, dont elle lui communiquera les résultats.

Il apparaîtra que l'énorme surconsommation enregistrée était consécutive à une fuite sur une canalisation privée souterraine reliant l'immeuble à un garage, fuite qui aurait été détectée au niveau de la cour de Madame D.

Dès lors, la SWDE a pris contact téléphonique avec Madame D. pour expliquer les modalités à suivre en vue de l'obtention éventuelle d'une tarification réduite pour fuite cachée.

Divers critères doivent être impérativement remplis : la fuite doit être cachée ou difficilement décelable. En cas de fuite réelle, celle-ci doit être réparée et l'installation doit répondre à tous les critères de la réglementation des installations intérieures privées, notamment elle doit être pourvue d'un clapet anti-retour.

Pour obtenir la tarification réduite, la SWDE procède à une nouvelle enquête sur place, afin de s'assurer que la fuite est totalement réparée et vérifie le bien-fondé de la demande de tarification réduite.

Consciente du fait que Madame D. devra supporter des frais importants de plomberie et que même en cas de tarification réduite, la facture d'eau va rester conséquente, la SWDE suggère à Madame D. de vérifier auprès de son organisme assureur si sa police prévoit ou non une intervention dans un pareil cas.

La SWDE suggère également à Madame D. de condamner la tuyauterie alimentant le garage, et ce afin de diminuer les frais de réparation.

Comme ce cas demande un certain délai pour la réparation ainsi qu'une analyse approfondie avec visite sur les lieux, la SWDE a procédé, à titre commercial, à un blocage de toute relance (c'est-à-dire un blocage des rappels et de mise en demeure).



SECTEURS D'INTERVENTION W

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION D'EAU

DOSSIER 2012-149

L'OCTROI D'UN « PLAN D'APUREMENT » DANS LE CAS D'UNE FACTURE D'EAU ÉLEVÉE

Madame B. conteste devoir payer une facture d'un montant de 476,97 € et les acomptes trimestriels de 150,81 €, en assurant n'avoir jamais consommé 153 m³.

Elle met en doute le fonctionnement du compteur d'eau et conteste le dernier relevé de l'index (à 153 m³).

Durant les 5 années précédentes, sa consommation était de 49 m³ maximum. Elle est persuadée qu'aucune fuite d'eau n'a eu lieu dans son habitation et s'inquiète du fait que « la SWDE reste sourde à ses appels ».

Sollicité par Madame B., le Médiateur intervient auprès de la SWDE pour lui demander une enquête minutieuse sur place.

L'agent de la SWDE dépêché sur place ne détecte aucune fuite et constate que l'installation de Madame B. est conforme aux prescrits de la réglementation en vigueur (présence d'un clapet anti-retour).

Il constate également que la consommation est revenue à la normale. C'est pourquoi la SWDE rectifie le montant des factures trimestrielles initialement fixées à 150 € pour la ramener à 45 €.

Selon la SWDE, la hausse ne peut être imputée au dysfonctionnement du compteur car comment dans ce cas expliquer un retour à une consommation similaire aux exercices antérieurs ? La SWDE suggère à Madame B. de solliciter le contrôle par le Service Métrologie si elle estime, au contraire, continuer à mettre en cause l'enregistrement effectué par l'appareil.

Selon la SWDE, la cause la plus probable de la surconsommation trouverait son origine dans une fuite sur l'installation privée, fuite depuis réparée.

Madame B. ne sollicitera pas un contrôle par le Service Métrologie. En revanche, elle avait déjà demandé à la SWDE, et obtenu, un plan d'apurement en 9 mensualités.

1. REMEMBREMENT

On se souviendra des péripéties judiciaires concernant les réclamations portées par quelques exploitants dont les terres sont incorporées au remembrement de Bleid. Depuis l'arrêt du Conseil d'Etat du 7 janvier 2010, - une première en Belgique²⁸ - où pour défaut de motivation, les opérations du remembrement de Bleid avaient été annulées. La Cour de Cassation a confirmé en ce mois de juin 2013 l'arrêt du Conseil d'Etat.

Une nouvelle réclamation relative à un remembrement dans le Hainaut occidental est en cours : il semble que des actes posés par le Comité de remembrement aient favorisé les intérêts de certains exploitants.

L'enquête a débuté et le Médiateur attend des réponses.

2. PRIMES AGRICOLES ET AGRO-ENVIRONNEMENTALES

Pilier important de la politique agricole commune, le FIA (Fond d'Investissement Agricole) a été modifié, entre autres, par le règlement (CE) N°1698/2005 du 20 septembre 2005 concernant le soutien au développement rural (FEADER) ce qui a entraîné un renouvellement des dispositifs d'aide agricole.

Ainsi, dans le cadre du Programme wallon de Développement Rural (PDR) 2007-2013, un premier système d'aides (aides à l'investissement pour le développement de l'agriculture AIDA) a été mis en place le 1^{er} janvier 2007 et qui s'est terminé le 15 janvier 2009 pour un nouveau système, ISA (investissement dans le secteur agricole).

Bien que de relativement courte durée - deux années -, le système AIDA a suscité de nombreuses interrogations du monde agricole. Certains agriculteurs ont interpellé le Médiateur, les uns pour une question de délai de paiement (d'où l'importance de la traçabilité des étapes de traitement des dossiers), d'autres

²⁸ Voir l'article de MM. Antoine et Etienne GREGOIRE, Avocats, in Revue du Notariat belge, n°3047, décembre 2010, pp. 662-697.

Le programme de gestion durable de l'azote en agriculture impose que chaque exploitation dispose de superficies en suffisance pour épandre les fertilisants organiques sans risque pour l'environnement. Il s'agit de la transposition en Région wallonne de la Directive européenne 91/676/CEE, communément appelée la « Directive Nitrate ».

pour une question d'interprétation.

A ce propos, notons un dossier où l'agriculteur a bénéficié d'une prime d'investissements pour une première phase d'installation en 1995. Lors de la seconde phase d'installation en 2007, le montant de la prime a été erronément calculé, en faveur de l'agriculteur. L'agriculteur a bénéficié d'office d'un délai de prescription réduit qui lui a permis de ne pas rembourser le montant indûment perçu suite à l'erreur de l'Administration.

Il n'y a pas eu de nouveau cas récemment, preuve que le système s'est « rôdé ».

3. TAUX DE LIAISON AU SOL

Comme signalé dans le rapport précédent, le Médiateur a été interrogé par des agriculteurs au sujet du taux de liaison au sol, c'est-à-dire sur le rapport entre l'azote à épandre et celui qui peut être valorisé par les cultures. Ce rapport ne peut être supérieur à l'unité. Le non-respect entraîne une diminution, voire une suppression d'aides agricoles.

Dans un dossier relatif à une porcherie industrielle, le taux de liaison au sol revêt une importance particulière puisque ce taux conditionne la mise en exploitation : dans ce cas d'espèce, il apparaît que les surfaces déclarées par l'exploitant semblent ne pas correspondre à la réalité.

L'Administration a effectué des recherches tendant à démontrer que les parcelles ont pu, à un moment donné (en 2007), être déclarées par l'exploitant de la porcherie, même si le propriétaire n'en était pas informé : certaines pratiques fondées sur un accord verbal, voire implicite, sont admises par l'Administration. Ainsi, même pour des parcelles incluses dans un domaine militaire, la DGARNE semble accepter des situations de fait non sanctionnées par un écrit. Ce dossier fait toujours l'objet d'une concertation avec l'Administration.



RECOMMANDATION W 2012-12

Agriculture – Renforcer les contacts entre les agriculteurs et l'Administration

Le Médiateur recommande de privilégier les contacts entre les agriculteurs et les directions locales de la DGARNE. Grâce à ces contacts, les questions relatives aux aides, aux réglementations type MAE ou liaison au sol, souvent sources d'incompréhension, peuvent être résolues sur place, avec l'impact positif d'un accompagnement par le fonctionnaire, ce qui prévient les malentendus et les litiges.

SECTEURS D'INTERVENTION W

AUTOROUTES ET ROUTES

A l'instar de l'exercice précédent, des réclamations ont principalement concerné les sinistres imputables à l'état de la voirie.

En ce qui concerne la reconnaissance de la responsabilité de l'autorité gestionnaire de la voirie, le Médiateur ne peut que veiller au respect des procédures, sans intervenir sur le fond du problème.

Les réclamations mettent souvent en cause les délais de traitement des demandes d'indemnisation. Il est à noter que la mise en cause de la responsabilité de la Wallonie suppose une instruction des éléments de fait et de droit, la procédure peut prendre plusieurs mois (désignation d'un expert, visites sur place, rédaction d'une proposition d'indemnisation...).

Les demandes d'indemnisation sont analysées par le Département des Affaires juridiques (Direction du Contentieux général) à qui il appartient de statuer sur la reconnaissance de la responsabilité de la Région.

Cet exercice a vu nombre de réclamations portant sur les délais très longs pour obtenir une indemnisation, alors que le principe de celle-ci est acquis.

Ainsi, un accident survenu en 2009, dont le préjudice est limité à une somme de 89 €, n'était toujours pas clôturé, ni le paiement parvenu à la victime.

DOSSIER 2012-1894

RESPONSABILITÉ CIVILE DÛ À L'ÉTAT DE LA VOIRIE

Madame D., en novembre 2010, est victime d'un accident de roulage sur une route régionale. Elle estime que celui-ci est imputable à l'état de la voirie. Son véhicule ayant fait l'objet de dégâts, elle introduit quelques jours plus tard une demande d'indemnisation auprès de la DGO1.

En février 2011, l'intéressée a été informée par la DGO1 que son dossier est transmis au Département des Affaires juridiques.

Depuis cette date, l'intéressée est sans nouvelles des suites réservées à son dossier et en mars 2012, elle s'adresse au Médiateur.

Immédiatement, le Médiateur prend contact avec l'Administration qui lui confirme qu'elle est toujours dans l'attente d'un rapport de l'expert automobile pour se prononcer sur l'engagement de sa responsabilité.

Ce rapport parviendra plusieurs mois après au Département des Affaires juridiques qui pourra enfin finaliser le dossier.

En septembre 2012, soit 22 mois après son accident, Madame D. sera informée par l'Administration d'une proposition de transaction.

RECOMMANDATION W 2012-13

Autoroutes et Routes – Mettre en place un mécanisme de traçabilité dans le cadre des demandes d'indemnisation

Au vu des délais de traitement et des différentes étapes de procédure dans le cadre d'une demande d'indemnisation, le Médiateur recommande d'envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers afin de permettre au citoyen de connaître l'état d'avancement de sa demande.

1. LE TRANSPORT EN COMMUN DE PERSONNES

Le 1^{er} exemple rappelle que le Médiateur décide seul de l'opportunité d'une intervention auprès de l'Administration et des Sociétés publiques. Il n'est pas l'avocat du citoyen, pas plus qu'il n'est le pourfendeur systématique des autorités administratives.

Le Médiateur tente de concilier les points de vue en toute objectivité. Il n'hésite pas à faire un effort de pédagogie, expliquer son rôle, et ce qui le différencie des acteurs traditionnels du cadre judiciaire.

Le deuxième exemple illustre – toutes proportions statistiques gardées – « l'entrée en force » des dénonciations et attitudes des conducteurs d'autobus, dans les réclamations relatives au transport de personnes.

En effet, durant cet exercice, l'on a noté une augmentation des réclamations ayant pour objet des relations conflictuelles entre les chauffeurs d'autobus et les usagers pour « mauvais comportements » des premiers. Dans ces cas, les sociétés de transport agréées ont toujours accepté d'enquêter pour vérifier les faits dénoncés par les usagers et ont généralement présenté leurs excuses.

A cet égard, le Médiateur se demande si ce type de situations ne résulte pas de l'augmentation dans notre société des incivilités, de la montée du sentiment d'insécurité, du décalage, voire du manque de confiance réciproque des chauffeurs et des usagers : de part et d'autre, on attend légitimement le respect de la personne, mais au moindre heurt, les uns et les autres sont sur la réserve et ne se font plus confiance.

DOSSIER 2012-2956 DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES EMPÊCHENT LE TEC D'ASSURER CORRECTEMENT SA MISSION DE SERVICE PUBLIC

Le non-passage de l'autobus de la ligne X durant quelques heures, en raison des commémorations à H., des enfants décédés dans un grave accident d'autocar.

Madame C. sollicite l'intervention du Médiateur auprès de la Société de transport en commun, dans le but d'obtenir le remboursement des frais de taxi encourus le 14 mars 2012, en raison de la non-circulation et/ou du retard de l'autobus de la ligne 18.

Ce jour-là, l'on commémorait à H. de la mort des enfants qui revenaient de vacances et qui avaient eu un grave accident d'autocar dans un Etat voisin.

Madame C. explique avoir attendu deux heures l'autobus, qui n'est pas passé devant la station d'arrêt.

Elle exige, avec insistance, de la Société de transport en commun, qui refuse, le remboursement des frais de taxi qui s'élèvent à 48 €.

Dans son courrier adressé à Madame C. le Directeur général du TEC motive son refus en déclarant « recevoir habituellement les déviations prévues à L. soit des autorités communales, soit de la Société De Lijn, et qu'il n'a reçu aucune

...

Parmi les motifs d'insatisfaction des usagers, l'on relève :

L'édification d'un abribus devant un commerce ou devant une habitation. Cela génère des incivilités telles que des bruits provenant des usagers, le dépôt par ceux-ci de débris sur les appuis de fenêtres et devant la porte du bâtiment, ou le débordement d'une poubelle située à proximité de l'abribus, entraînant par là des pollutions olfactives.

Dans ces cas, il est arrivé au Médiateur d'organiser une réunion de médiation avec toutes les parties concernées (représentants de la SRWT, des Sociétés de transport agréées, de la Commune, du Conseiller en mobilité, du réclamant). Cependant, le principe de l'intérêt général qui prime sur l'intérêt des particuliers lui était opposé.

La modification des itinéraires d'autobus entraîne des réactions mitigées. C'est le cas de riverains qui ont interpellé le Médiateur au motif que la Société TEC n'avait pas respecté ses engagements de modification des itinéraires d'une ligne. La Société a répondu qu'elle avait reporté de quelques mois son projet, au vu des incertitudes budgétaires.

D'autres réclamations s'apparentent à celles du phénomène NIMBY (never in my backyard) : un citoyen s'est plaint de la transformation d'un arrêt provisoire d'autobus en un arrêt définitif et du changement de l'itinéraire de la ligne d'autobus. Il affirmait que la voirie n'était pas adaptée au passage des autobus et s'inquiétait des conséquences fâcheuses de cette circulation permanente, comme les dégradations importantes dans les habitations, sans compter les nuisances sonores et les vibrations. D'autres au contraire, estimaient que la modification de cet itinéraire était une bonne solution car leurs habitations avaient souffert du passage des autobus lorsque ces derniers empruntaient l'ancien itinéraire. La Direction du TEC s'est montrée très ouverte à la discussion et coopérative. Le Directeur d'exploitation a justifié le changement d'itinéraire

...

information de leur part pour cette journée-là ».

Il a été précisé à Madame C. : « que les chauffeurs de cette ligne avaient suivi les injonctions des policiers présents sur place et que ces chauffeurs « ont fait de leur mieux pour assurer la desserte prévue ».

S'il y a un manquement ou un défaut d'information envers les usagers, poursuit le Directeur général du TEC, le préjudice est censé être réparé par la carte inter de 7 €, valable sur l'ensemble des autobus.

Le TEC envoie donc cette carte à Madame C., qui persiste dans son exigence.

Regrettant que Madame C. ait attendu l'autobus pendant deux heures, le Médiateur a cependant estimé cette demande de remboursement des frais de taxi disproportionnée eu égard aux circonstances exceptionnelles, assimilables selon lui à un cas de force majeure – les commémorations relatives au dramatique accident qui a endeuillé tout le pays – ayant incité la Société TEC à ne pas assurer convenablement son service de transport, d'autant que les autorités policières avaient dévié la circulation.

Le Médiateur reconnaît qu'il y a un manquement et un défaut d'information descendante du TEC envers les usagers. Mais, considérant les circonstances particulières, il estime ne pas devoir rencontrer la demande de Madame C. qui devrait accepter, selon lui, le dédommagement proposé par le TEC.

Il n'intervient donc pas auprès du TEC, et informe de sa position tant le TEC que Madame C. et a annulé l'intégralité de la somme réclamée à Mademoiselle H., qui lui a été remboursée.

par le fait que suite au stationnement anarchique des véhicules à hauteur de l'école et de l'impossibilité d'y faire respecter le code de la route, même en présence des forces de l'ordre, il était impossible au TEC de continuer à exploiter normalement la ligne litigieuse sans affecter son horaire d'une distorsion trop importante pour être comblée de manière normale. Le Directeur a rappelé que suite à un changement apporté par l'école dans les modalités d'accès qu'elle accorde à ses élèves, et pour éviter les altercations entre les automobilistes et les chauffeurs d'autobus coincés souvent pendant plus de 30 minutes dans des embouteillages inextricables, sans possibilité de marche avant ou marche arrière, le TEC a été contraint de dévier l'itinéraire de la ligne du bus.

Néanmoins, le Directeur d'exploitation a fait preuve d'ouverture en déclarant que si les affirmations des riverains sont prouvées, c'est-à-dire si un lien de cause à effet était prouvé entre le passage des autobus et les nuisances évoquées par les riverains, le TEC ne verrait pas d'inconvénients à revoir le principe de l'itinéraire et de l'arrêt d'autobus.

L'affaire en est restée là, les riverains n'ayant plus adressé de requête complémentaire au Médiateur.

La non-concordance des horaires de passage des autobus avec ceux des trains, le non-respect des horaires d'autobus ou les grèves inopinées ont alimenté des réclamations auprès du Médiateur.

Le non-passage des autobus pour cause d'intempéries : en cas d'intempéries très

graves, il est arrivé au Médiateur de ne pas intervenir auprès des Sociétés TEC concernées. Il a estimé que pour des motifs sécuritaires raisonnables et de bons sens, ces Sociétés n'avaient pas fait sortir les autobus des dépôts. Les usagers n'étaient pas satisfaits de la position du Médiateur. Ils estimaient qu'au Canada, par exemple, les Sociétés de transport prenaient des dispositions en cas de graves intempéries et qu'il convenait que les Sociétés TEC de Wallonie en fassent de même.

Les demandes de remboursement d'un abonnement égaré : il convient de rappeler que la réglementation spécifique que seuls les abonnements annuels payants peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement.

DOSSIER 2012-3453

PRÉSENTATION DES EXCUSES DE LA SOCIÉTÉ TEC AU CLIENT SUITE AU MANQUE DE COURTOISIE D'UN CHAUFFEUR

Madame Y., souffrant de la maladie de Parkinson, sollicite l'intervention du Médiateur, au motif qu'un conducteur a été discourtois et irrespectueux à son égard lorsqu'elle se trouvait dans l'autobus, en proférant des paroles déplaisantes et, par deux fois, ne s'est pas arrêté pour l'embarquer alors qu'elle lui faisait signe. Madame Y. a même eu l'impression que le chauffeur avait accéléré au moment où il l'avait vue devant la station d'arrêt.

Le Médiateur a interpellé le TEC en rappelant que la « mission de service public » de la société impliquait des obligations de la part des agents et a insisté sur les principes de bon accueil, de correction et de politesse, qui sont des gages de proximité avec le citoyen, et de confiance du citoyen envers les autorités administratives et l'Etat.

La Société a aussitôt identifié le conducteur, qu'elle a convoqué. Elle a présenté ses excuses tant à Madame Y. qu'au Médiateur.

Cependant, une demande de remboursement introduite après la date de fin de validité de l'abonnement concerné ne peut donner lieu à un remboursement.

Le montant remboursé correspond au montant payé lors de l'acquisition du titre de transport, déduction faite du prix de l'abonnement mensuel correspondant, en vigueur à la date du début de validité de l'abonnement annuel, multiplié par le nombre de mois entamé(s).

Pour procéder au remboursement de l'abonnement, le TEC doit être en possession du ticket de validation original.

DOSSIER 2012-696 L'APPLICATION STRICTE DE LA RÉGLEMENTATION

Monsieur T. a renoncé à utiliser sa voiture et renvoyé la plaque d'immatriculation y afférente dans le but de recevoir en échange, l'abonnement gratuit du TEC. Son fils a bénéficié de cet abonnement.

Aujourd'hui, le fils de Monsieur T. a 18 ans et réside à Bruxelles. Il n'a donc plus besoin de ce titre de transport.

L'offre d'échange d'une plaque d'immatriculation contre un abonnement gratuit du TEC ayant entre-temps été prolongée, Monsieur T. a demandé à la Société de transport en commun de faire glisser le titre gratuit de transport au bénéfice de sa fille, également cliente du TEC depuis de nombreuses années.

Il s'est vu opposer une fin de non recevoir. La Société motive sa décision de la manière suivante : la réglementation concernant l'obtention d'un abonnement TEC gratuit en échange d'une radiation de plaque d'immatriculation a été prévue par le Gouvernement wallon.

« Une condition stipule que le bénéficiaire de l'abonnement TEC gratuit doit faire partie de la famille du titulaire de la plaque radiée. La famille est définie comme l'ensemble de toutes les personnes domiciliées à la même adresse que le titulaire de la plaque, c'est-à-dire qui figurent sur la composition de ménage délivrée par l'Administration communale. Le changement de bénéficiaire de l'abonnement gratuit n'est pas autorisé. Si le bénéficiaire de l'abonnement gratuit cesse de faire partie du ménage du demandeur alors que son titre gratuit est toujours en cours de validité, il doit le restituer dans les 30 jours. »

Le Médiateur estime « plus cohérent » et conforme au bon sens pour une Société de transport en commun qui réalise beaucoup d'efforts pour fidéliser sa clientèle, d'accéder à la demande de Monsieur T., d'autant, qu'aucun argument économique n'est à opposer à l'encontre de cette demande, l'abonnement initial étant gratuit.

Il aurait été raisonnable de faire bénéficier la fille de Monsieur T. de cet abonnement car les situations des deux jeunes clients-usagers du TEC sont similaires.

RECOMMANDATION W 2012-14

Transports en commun – Radiation de plaques – Accepter d'accorder un titre de transport à un autre membre de la famille

Le Médiateur recommande aux Sociétés de transport en commun de faire preuve de bon sens en respectant l'esprit de la réglementation et d'accepter de faire glisser un titre gratuit de transport d'un titulaire à un autre, d'une même famille, lorsque le titulaire de la plaque est de bonne foi et qu'il déclare en temps utile un changement de bénéficiaire de l'abonnement gratuit pour des motifs sérieux (tels que des études ou un changement de poste de travail). Cette recommandation est d'autant plus « consolidée » que le règlement prévoit déjà que si la famille ne dispose plus d'aucune autre voiture... tous les membres de la famille, âgés entre 12 et 65 ans bénéficient d'un abonnement TEC gratuit... (pour les plaques radiées à partir du 12 juin 2008).

Le Médiateur tient à souligner l'action transparente des Sociétés de Transport en commun vis-à-vis de son Institution, bien qu'il soit arrivé (dans deux cas) qu'une Société n'ait pas « reconnu » le problème soulevé (un chauffeur ne se souvenait pas de l'incident dénoncé par l'usager).

En effet, celles-ci répondent aux interpellations du Médiateur de manière claire, détaillée et précise et, lorsqu'il échec, présentent leurs excuses aux usagers quand une mesure a été perçue de façon négative ou lorsqu'une attitude d'un chauffeur a provoqué l'indignation des usagers.

2. LE TRANSPORT SCOLAIRE

Pour rappel, le Groupe TEC a adopté, fin 2009, des mesures d'encadrement des prises en charge en matière de transport scolaire rentrées en application en janvier 2010.

Parmi les mesures qui ont aussitôt alimenté la colère des parents d'élèves auprès du Médiateur, figure celle d'habiter à plus d'1 km de l'école.

Cette mesure ne concernait, au début, que les nouvelles demandes introduites à partir de janvier 2010.

C'est la raison pour laquelle certains enfants d'une même famille étaient pris en charge dans le circuit du transport scolaire, et d'autres pas.

C'est ainsi que Monsieur P. s'est retrouvé face à une situation aberrante du fait qu'un de ses enfants, l'aîné, pouvait profiter du ramassage scolaire alors que le petit frère était soumis aux nouveaux critères, notamment celui d'habiter à plus d'1 km de l'école.

Ces mesures avaient pour objectif, selon le TEC, de permettre de faire face à l'augmentation considérable de la fréquentation des circuits de ramassage scolaire, à la suite notamment de la décision en 2008 du Gouvernement wallon d'accorder la gratuité aux enfants de moins de 12 ans fréquentant ces circuits.

Les Sociétés TEC se devaient « de ramener à des délais raisonnables les temps de parcours des enfants qui n'ont pas d'autre choix que d'avoir recours à ce service, tels que les enfants fréquentant les établissements d'enseignement spécialisé, éloignés de leur domicile ».

Il faut souligner que la longueur de ces parcours et le temps mis par ces enfants pour arriver à l'école avaient été fortement dénoncés également par le Médiateur, puisqu'ils atteignaient plus de trois heures par trajet.

La distance d'1km est également d'application dans le cadre du transport scolaire organisé par la COCOF sur le territoire de Bruxelles-Capitale.

La mesure a été généralisée à tous les élèves en janvier 2012, posant d'énormes problèmes d'organisation aux parents qui éprouvaient des difficultés pour accompagner leurs jeunes enfants sur le chemin de l'école.

DOSSIER 2012-321

TRANSPORT SCOLAIRE - LE MÉDIATEUR A UNE OBLIGATION DE MOYENS PAS DE RÉSULTAT

Le Médiateur est intervenu à de nombreuses reprises auprès des autorités concernées pour tenter de trouver une solution à trois jeunes écoliers dont les parents sont malvoyants et qui auraient souhaité emprunter le circuit du transport scolaire.

Le Médiateur s'est rendu sur place pour mieux se rendre compte de la situation décrite par les parents.

Le Médiateur a interpellé à plusieurs reprises à cet effet la Directrice générale de la Société TEC concernée et le Ministre de tutelle.

Le Médiateur a finalement alerté les services sociaux et les autorités communales.

D'après la réponse du CPAS, l'accompagnement social qui est fait auprès de cette famille est « multiple et régulier » et il n'y a pas d'autre possibilité pour les trois enfants que le transport par l'autobus du TEC.

Ayant une obligation de moyens et non de résultat, le Médiateur s'est résolu à clôturer ce dossier.

SECTEURS D'INTERVENTION W TRANSPORTS

Le Médiateur a interpellé, à de nombreuses reprises, les autorités compétentes et les Sociétés concernées, demandant que le critère géographique ne soit pas le seul à être pris en considération. Selon lui, il convenait de trouver un « dénominateur commun » à d'autres critères permettant de prendre en compte certaines difficultés invoquées par les parents.

Il lui a été répondu qu'il n'appartenait pas aux Sociétés de transport en commun de prendre en considération des contraintes liées à l'organisation des familles, pour accorder ou non à un enfant l'accès à un circuit de ramassage scolaire.

COMPTABILITÉ RÉGIONALE – CONTENTIEUX

Les motifs de réclamations visant la Direction du Contentieux restent malheureusement constants : les délais de paiement, le manque d'information et d'accessibilité du service.

Durant cet exercice, 123 dossiers ont été ouverts principalement dans les trois domaines suivants :

- les aides au logement (ADEL, primes réhabilitation...);
- les subventions spécifiques ou récurrentes aux organismes agréés ;
- les aides à l'emploi.

Le contrôle de la Direction du Contentieux est sollicité lorsque qu'il y a constat de saisie, délégation, cession, gage, faillite, dettes sociales ou fiscales, règlement collectif de dettes, administration provisoire.

Depuis deux années, cette Administration a souhaité répondre aux interpellations du Médiateur lors de rencontres mensuelles entre les deux services, arguant que se trouvant en sous effectif, elle ne pouvait consacrer du temps à répondre au téléphone ou par courrier au Médiateur.

En réponse à cette carence en agents traitants, le Gouvernement avait décidé, fin 2010, de pourvoir à huit emplois. Sur les 7 juristes finalement recrutés, il n'en reste malheureusement plus que deux en poste, en date du 26 janvier 2013, dont un poste B.E.T. « besoin exceptionnel temporaire », absente pour raison de santé depuis un an. La demande de remplacement du premier départ a donné cours à une procédure de recrutement dont les auditions sont en cours. L'espoir de voir bientôt cette Direction dotée d'un cadre complet, est encore utopique.

DOSSIER 2012-168

COMPTABLE DU CONTENTIEUX - DÉLAIS POUR L'OCTROI DES SUBVENTIONS

La situation de la trésorerie de l'ASBL A., qui interpellait le médiateur en date du 24 septembre 2012, avait atteint un niveau très préoccupant suite à l'absence de paiement de plusieurs subventions. Les salaires de son personnel et les autres charges inhérentes à son fonctionnement n'avaient plus pu être honorés.

Pas moins de 10 conventions portant sur l'année en cours ou la précédente, n'avaient été suivies, en tout ou en partie, des versements escomptés. Ainsi, 3 conventions notifiées au cours du mois d'août de l'année 2011 n'avaient fait l'objet que d'une avance de plus ou moins 1/3 du montant total au cours du dernier trimestre 2011. 5 autres conventions portant sur l'année en cours avaient simplement fait l'objet d'un accord de principe, mais d'aucune notification et les 2 dernières, notifiées en décembre 2011 et janvier 2012, n'avaient entraîné aucun paiement.

Les retards récurrents depuis plusieurs exercices avaient contraint l'ASBL A. à devoir recourir à des crédits-ponts. Celle-ci ne pouvait plus souscrire de nouveaux emprunts auprès des banques, dès lors que les plafonds autorisés étaient atteints.

...

Le Médiateur constate que les périodes de sous-effectivité sont devenues chroniques et occasionnent régulièrement de nouveaux retards de traitement. Les recrutements se succèdent mais ne semblent pas engendrer

de stabilité de fonctionnement. Cette répétition du même problème entraîne des dysfonctionnements en chaîne, en particulier dans les sociétés ou associations qui ne reçoivent pas en temps utile leurs subventions ou aides, et ne peuvent, en outre, s'extraire du circuit des emprunts bancaires. Dès lors, un acte de subrogation restant conclu vis-à-vis de la Région wallonne, la liquidation des subventions est une fois de plus conditionnée au contrôle de la Direction du Contentieux...

Les retards de paiement des subventions : une responsabilité partagée.

Il est utile de rappeler que les délais de paiement, notamment aux entreprises et associations, sont le fruit d'une chaîne d'interventions exercées par plusieurs niveaux du SPW, en amont de la Direction du Contentieux de la Trésorerie.

Une étude de la Cour des comptes, dont les observations ont été présentées en janvier 2012, avait relevé la mise en place progressive mais incomplète, au cours de l'année de 2010, d'un facturier au sein du SPW. Cet outil permettant de suivre l'état d'avancement des factures entre leurs dates d'entrée et de paiement, a pour objectif d'atteindre le respect des délais de trente jours, pour les transactions commerciales, après la date de réception de la facture, fixés par la Directive européenne 2011/7/UE du Parlement et du Conseil européens du 16 février 2011 dont la transposition est obligatoire dès le 16 mars 2013. A terme, ce délai devrait viser toutes les transactions.

Le Médiateur a pris connaissance du rapport d'évolution des délais de paiement sur base des enregistrements dans le facturier, au sein du SPW, entre 2010 et 2012. Il est à noter que le déploiement du facturier

...

Les champs de compétences de quatre Ministres et Administrations fonctionnelles différentes étaient concernés par ces conventions et leur suivi. En outre, le dispositif administratif lié au processus de paiement en tant que tel mobilisait quant à lui de nombreux services (Département de la Comptabilité, la Direction du Contentieux...)

Le Médiateur, constatant que la traçabilité de ces dossiers n'était pas assurée, a procédé à un véritable pistage des étapes administratives qui avaient été, ou non, entreprises à travers le dédale des différents départements et cabinets concernés.

Les motifs des retards de paiement évoqués par ces entités étaient identiques à ceux relevés depuis plus de 4 années : manque d'effectifs, manque d'homogénéité du processus, implémentation de nouvelles procédures de travail dans le cadre de la nouvelle comptabilité publique, limitations du logiciel GCOM...

Le Médiateur s'est attaché à transmettre l'information qu'il glanait et à alerter les dites entités de l'annonce du prochain dépôt de bilans de cette ASBL vu les retards de paiement de ses subventions...

D'autre part, son intervention auprès de l'ASBL A a essentiellement consisté à la tenir informée des étapes franchies et des délais à prévoir, ou, in fine, du caractère imminent de versement de montants enfin « débloqués ». Il était moins une.

SECTEURS D'INTERVENTION W CONTENTIEUX

au sein des Directions générales s'est fait progressivement au cours de ces deux ans. En outre, les périodes de traitement des dossiers non aboutis (incomplets, incorrects) sont neutralisées.

Les conclusions de ce rapport montrent des tendances positives de réduction des délais moyens, quel que soit le type de paiement. Le Médiateur se réjouit de ces premiers résultats.

Il restera particulièrement attentif à leur évolution au cours du prochain exercice et participera concrètement à une réflexion transversale sur les pratiques complémentaires à mettre en œuvre dans le cadre des réductions de délais de mise en paiement des subventions.

Communication et Relations publiques

PARTIE 4

Malgré le fait que le travail de communication est indispensable pour faire mieux connaître notre institution et ses missions auprès du grand public, tout plan de communication a dû être mis entre parenthèse ces dernières années, et ce du fait de la fusion imminente des services de médiations régionaux. Néanmoins, le service a poursuivi sa mission de réseautage par des contacts avec différents acteurs-relais, partenaires potentiels, prescripteurs de médiation ou avec les services administratifs de la Fédération ou des OIP subsidiés par la Fédération.

Comme depuis des années, notre service a tenu un stand au Salon de l'Education en octobre dernier à l'Expo de Namur. Notre service est également intervenu dans plusieurs colloques et également lors du cours sur la Médiation donné à l'UCL par Madame Elisabeth VOLCKRICK.

Par ailleurs, le Service du Médiateur poursuit son expérience des réseaux sociaux via la page qu'il a posté sur facebook. Nombreux médiateurs (le médiateur flamand, le médiateur européen, le médiateur de l'Ontario...) se retrouvent aujourd'hui investit dans l'expérience des réseaux sociaux (sur facebook, twitter ou encore youtube)...

Le site internet régulièrement fréquenté engendre pas mal de réclamations via sa consultation.

Nous avons réitéré l'expérience faite en 2011 par une campagne de notoriété dans le Soir diffusé en deux temps dans les dossiers « Enseignement » en mai 2012 et « Rentrée des classes » en août 2012...

Médiateur de la Wallonie

Parlement wallon

9 décembre 2011 - Colloque au Parlement wallon à l'occasion de l'anniversaire du décret « Namur Capitale ».

Le Médiateur a ensuite été auditionné par les commissions suivantes :

- 7 février 2012** Commission de l'Energie, du Logement, de la Fonction publique et de la Recherche scientifique ;
- 7 février 2012** Commission de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances.
- 7 février 2012** Commission de l'Economie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles ;
- 7 février 2012** Commission des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité et du Patrimoine ;
- 7 février 2012** Commission de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité ;
- 10 février 2012** Commission du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports ;

Gouvernement wallon

17 avril 2012 Cérémonie officielle du 25^{ème} anniversaire du service social du Gouvernement wallon.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

OIP

- 18 juin 2012** Conférence au Conseil Economique et Social de Wallonie sur «Les mutations des médias à l'ère numérique ».

Autres médiateurs et relations internationales

- 7 novembre 2011** Accueil de deux stagiaires de l'institution du Médiateur du Burundi
- 16-18 novembre 2011** Congrès de l'AOMF à Luxembourg
- 11 janvier 2012** Rencontre avec le Médiateur de la Communauté germanophone, Monsieur Cédric LANGER.
- 24 janvier 2012** Rencontre avec la Médiatrice de la Commune d'Ixelles.
- 26 mars 2012** Remise du rapport annuel des Médiateurs fédéraux.
- 28 mars 2012** Participation au « Dag van de Klacht » et remise du rapport annuel du Médiateur flamand.
- 24 avril 2012** Débat à l'initiative du Médiateur européen sur le thème : "Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust".
- 26 avril 2012** Remise du rapport annuel de l'Ombudsman des Assurances.
- 15 mai 2012** Remise du rapport annuel du Médiateur fédéral pour l'Energie.
- 16 mai 2012** Remise du rapport annuel du Médiateur de la Communauté française.
- 21-25 mai 2012** Formation en communication dispensée par un collaborateur du Médiateur au centre de formation de l'AOMF à Rabat.

Autre

- 11 mai 2012** Assemblée générale de l'Union des Villes et Communes de Wallonie.

Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- 7 décembre 2011** Séance solennelle commémorant le 40e anniversaire de la création de l'Assemblée
- 19 décembre 2011** Réunion de préparation du 8e séminaire des Médiateurs européens régionaux
- 12 janvier 2012** Réception de Nouvel An
- 8 mai 2012** Réunion de préparation du 8e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs
- 16 mai 2012** Remise officielle du rapport 2011 du Service du Médiateur au Président, Monsieur Jean-Charles LUPERTO

Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- 13 janvier 2012** Présentation des vœux du Ministre-Président de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Monsieur Rudy DEMOTTE
- 16 janvier 2012** Réception de Nouvel An de la Ministre de l'Enseignement obligatoire et de Promotion sociale, Madame Marie-Dominique SIMONET et du Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports, Monsieur André ANTOINE
- 1^{er} mars 2012** Réunion au cabinet de la Ministre Marie-Dominique SIMONET concernant le futur rapport annuel du Service du Médiateur

Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- 24 octobre 2011** Réunion avec le Directeur général adjoint du Centre d'Expertise juridique, Monsieur Marc ROTHSCCHILD et un de ses collaborateurs, Monsieur Jonathan LORMANS
- 27 octobre 2011** Rencontre avec le Secrétaire général, Monsieur Frédéric DELCOR
- 24 novembre 2011** Réunion sur le suivi de certaines recommandations avec la Direction de l'Egalité des Chances du Ministère, le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes et le Service du Médiateur
- 29 novembre 2011** Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement (AGPE) à destination des personnels de l'enseignement
- 11 janvier 2012** Participation au Conseil de direction
- 1^{er} février 2012** Rencontre avec Madame Isabelle PISTONE et Monsieur Arnaud FONTAINE de la Direction de l'Enseignement obligatoire - Service des Inscriptions et de l'Assistance aux établissements scolaires - Observatoire de la violence en milieu scolaire
- 16 février 2012** Réunion de la Plateforme de concertation informelle « discrimination » rassemblant les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles ayant des missions de conciliation et/ou de médiation
- 27 juin 2012** Rencontre avec Madame Sylvie GAILLARD, Madame Mélanie BOST et Monsieur Michel VANDERSTRAETEN du Service des Affaires générales de l'AGPE concernant des situations d'indus de personnels enseignants et leurs implications fiscales

Autres médiateurs et relations internationales

- 16 au 18 novembre 2011** Participation au VII^e Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) à Luxembourg.
- 16 décembre 2011** Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) au Parlement flamand et lunch-débat sur le thème : « L'impact du contrôle interne et de la 1^{ère} ligne sur le travail de l'ombudsman »
- 18 janvier 2012** Réception de Nouvel An des Médiateurs fédéraux, Madame Catherine DE BRUECKER et Monsieur Guido SCHUERMANS
- 27 janvier 2012** Réunion chez le Médiateur européen, Monsieur le Professeur Nikiforos DIAMANDOUROS
- 26 mars 2012** Présentation du rapport annuel des Médiateurs fédéraux

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

26 mars 2012	Réunion de préparation du 8e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs
28 mars 2012	Présentation du rapport d'activités du Médiateur flamand, Monsieur Bart WEEKERS
18 avril 2012	Présentation du rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions
29 juin 2012	Réunion de lancement du projet d'étude intitulé « Delta de résolution de conflits : plus rapidement sur la bonne voie en cas de litige » chez les Médiateurs fédéraux

Autres institutions

13 décembre 2011	Réunion au Service de Médiation scolaire de la commune d'Uccle avec Mesdames Adeline TIHON et Mélanie VERSTRAETEN
3 février 2012	Réunion au Bureau International Jeunesse (BIJ)
19 avril 2012	Présentation du service à la réunion plénière entre les différents services de prévention scolaire des 19 communes bruxelloises
6 juin 2012	Rendez-vous à la Commune d'Uccle - Cellule de veille dans le cadre d'un dossier de médiation

Colloques

2 novembre 2011	Présentation du service à la Conférence de Madame Elisabeth VOLCKRICK sur le thème « Parole donnée aux Médiateurs » à l'UCL
22 novembre 2011	Journée d'études « La participation des jeunes, un enjeu éducatif » organisée par la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'ULG
25 novembre 2011	Colloque « Evolution dans le fédéralisme coopératif belge » à la Chambre des Représentants
28 novembre 2011	Présentation de la collaboration entre le Service du Médiateur, le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme et l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes lors du séminaire « Pour un réseau communal de lutte contre les discriminations » au Moulin de Beez à Namur
2 décembre 2011	Séminaire « Procédure européenne pour le règlement des petits litiges : inconnue ou impopulaire ? » organisé par le Centre Européen des Consommateurs
8 décembre 2011	XXIe Journées d'études juridiques Jean DABIN sur le thème des « Sanctions flexibles ? » à l'UCL
3 février 2012	Journée d'étude « Les jeunes et la police : de quels droits » à l'ULB

Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- 12 octobre 2012** Rencontre avec Monsieur Jean-Marc NOLLET, Vice-Président et Ministre du Développement durable, de la Fonction publique, de l'Énergie, du Logement et de la Recherche des Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- 5 décembre 2012** Rencontre avec Madame Fadila LAANAN, Ministre de la Culture, de l'Audiovisuel, de la Santé et de l'Égalité des chances du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- 10 décembre 2012** Rencontre avec Monsieur Paul FURLAN, Ministre des Pouvoirs locaux, de la Ville et du Tourisme du Gouvernement wallon.
- 10 décembre 2012** Rencontre avec Monsieur Jean-Claude MARCOURT, Vice-Président et Ministre de l'Économie, des PME, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles des Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Parlements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

- 7 novembre 2012** Rencontre avec Madame Isabelle SIMONIS, Députée régionale et communautaire, Chef de groupe du PS du Parlement wallon.
- 13 novembre 2012** Rencontre avec Monsieur Marc ELSEN, Député régional et communautaire, Chef de groupe CDH du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- 22 novembre 2012** Réunion de l'Organe commun.
- 23 novembre 2012** Rencontre avec Monsieur Willy BORSUS, Député régional et communautaire, Chef de groupe MR du Parlement wallon.

Service public de Wallonie

- 19 octobre 2012** Rencontre avec Monsieur Patrick MEURICE, Directeur générale de la Direction générale opérationnelle de la Fiscalité du SPW.
- 26 octobre 2012** Rencontre avec Madame Danielle SARLET, Secrétaire générale f.f. du SPW.
- 7 novembre 2012** Rencontre avec Monsieur Francis MOSSAY, Directeur général de la Direction générale transversale du Budget, de la Logistique et des Technologies de l'Information et de la Communication du SPW.
- 9 novembre 2012** Rencontre avec Monsieur Yves SENNEN, Directeur général f.f. de la Direction générale opérationnelle de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche du SPW.
- 23 novembre 2012** Rencontre avec Monsieur Dirk DE SMET, Directeur général de la Direction générale opérationnelle des Routes et Bâtiments du SPW.
- 12 décembre 2012** Rencontre avec Madame Sylvie MARIQUE, Directrice générale de la Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé du SPW.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

5 septembre 2012	Réunion à l'Administration générale de la Culture concernant les Bibliothèques publiques dans le cadre d'un dossier de médiation
26 septembre 2012	Réception du personnel du Ministère dans le cadre des Fêtes de la Fédération Wallonie-Bruxelles
5 octobre 2012	Interview par le Directeur de Fédémag, Monsieur Philippe du BUSQUIEL
11 octobre 2012	Réunion avec l'Administrateur général de l'Administration générale des Personnels de l'enseignement, Monsieur Alain BERGER et sa collaboratrice Madame Sylvie GAILLARD
15 octobre 2012	Réunion du Groupe de travail chargé de la rédaction d'un guide pratique sur le droit scolaire
26 octobre 2012	Rencontre avec l'Administrateur général de l'Administration de l'enseignement et de la recherche scientifique, Monsieur Jean-Pierre HUBIN
19 novembre 2012	Réunion du Groupe de travail chargé de la rédaction d'un guide pratique sur le droit scolaire
30 novembre 2012	Rencontre avec le Secrétaire général, Monsieur Frédéric DELCOR

Autres médiateurs et relations internationales

10 septembre 2012	Réunion de préparation du 8e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs
21 septembre 2012	Lunch-débat de la CPMO sur le thème : « Les relations avec nos partenaires stratégiques examinées à la loupe » chez les médiateurs fédéraux
25 septembre 2012	Réunion « Delta de résolution des conflits » chez les Médiateurs fédéraux
25 septembre 2012	Réunion chez le Médiateur européen - préparation du 8e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs
26 septembre 2012	Réunion de préparation du 8e séminaire des Médiateurs régionaux européens avec Monsieur Ben Hagard, responsable de la Communication chez le Médiateur européen
1er octobre 2012	Réunion avec le service communication et le service technique du Parlement en vue de la préparation du 8e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs
13 octobre 2012	Préparation du Séminaire du 8e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs
14 au 16 octobre 2012	8e séminaire des Médiateurs européens régionaux au Parlement flamand et au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
22 octobre 2012	Conseil d'Administration de l'AOMF à Tirana
5 novembre 2012	Visite du Médiateur du Burundi, Monsieur Mohamed RUKRA
13 novembre 2012	Réunion chez le Médiateur européen
30 novembre 2012	Réunion avec Monsieur Pierre CHARLOT, responsable de la communication chez les médiateurs fédéraux pour le site « ombudsman.be »
3 décembre 2012	Réunion sur les critères de bonne administration chez le Médiateur flamand
6 décembre 2012	Réunion sur les critères de bonne administration chez le Médiateur européen
7 décembre 2012	Assemblée générale de la CPMO au Parlement flamand et lunch-débat sur le thème : « la définition de la fonction d'ombudsman (ou médiateur institutionnel) et les conditions d'utilisation du titre, dans la foulée du projet VANDE LANOTTE ».

Autres institutions

- 26 septembre 2012** Réception au Parlement francophone bruxellois dans le cadre des Fêtes de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 27 septembre 2012** Réception à l'Hôtel de ville de Bruxelles dans le cadre des Fêtes de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 9 octobre 2012** Rencontre avec Madame Louise-Marie BATAILLE, Secrétaire générale de l'UVCW.
- 26 novembre 2012** Réunion de travail à l'Union des Villes et Communes de Wallonie dans le cadre du projet de médiation à l'échelon des Pouvoirs locaux.
- 5 décembre 2012** Rencontre informelle avec les membres du Bureau du Parlement francophone Bruxellois.
- 14 décembre 2012** Rencontre avec Monsieur Denis MATHEN, Gouverneur de la Province de Namur.
- 19 décembre 2012** Rencontre avec Monsieur Edouard DELRUELLE, Directeur francophone du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme.

Stands

- 17 au 21 octobre 2012** Stand de présentation du service au Salon Education de Namur

Colloques

- 18 octobre 2012** Journée d'étude « Exclusions scolaires définitives, des ruptures évitables ? »
- 31 novembre 2012** Présentation du service à la Conférence de Madame Elisabeth VOLCKRICK sur le thème « Parole donnée aux Médiateurs » à l'UCL
- 11 décembre 2012** Colloque organisé par Easi-Wal sur « Le principe de confiance ».

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

RELATIONS INTERNATIONALES

Les membres du réseau européen des Médiateurs échangent des informations sur la législation communautaire et les meilleures pratiques par le biais de séminaires et de réunions, d'un bulletin d'information régulier, d'un forum de discussion électronique et d'un service électronique de presse journalier. Les visites du Médiateur européen organisées par les Médiateurs des Etats membres se sont avérées extrêmement efficaces pour le développement du réseau. Tous les deux ans, des séminaires réunissant alternativement les Médiateurs nationaux et régionaux sont organisés conjointement par le Médiateur européen et un de ses homologues national et régional.

C'est ainsi que la Belgique s'est vu confier la mission d'organiser le 8ème séminaire régional du Réseau qui s'est tenu du 14 au 16 octobre 2012 à Bruxelles. Le médiateur flamand, Monsieur Bart WEEKERS, le médiateur germanophone, Monsieur Cédric LANGER et le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Monsieur Marc BERTRAND ont œuvré en étroite collaboration à la mise sur pied de cet événement et ce, conjointement avec le Médiateur européen, Monsieur P. Nikiforos DIAMANDOUROS.

La journée du 14 octobre était réservée aux activités culturelles. En soirée, une réception de bienvenue était offerte par le Président du Parlement germanophone de Belgique, Monsieur Ferdel SCHRÖDER. Les participants ont été accueillis le 15 octobre au Parlement flamand par le Président Monsieur Jan PEUMANS. D'éminents orateurs ont eu l'honneur de s'exprimer sur plusieurs sujets essentiels liés au travail de médiation institutionnelle tels que les implications pour les médiateurs de l'augmentation du nombre de mécanismes internes de résolution de conflits, le rapport entre les médiateurs et les procédures judiciaires, l'optimisation du travail de médiation via les certifications (ISO, EFQM - Fondation européenne pour la gestion de la qualité...).

Le 16 octobre, c'était au tour de Monsieur Jean-Charles LUPERTO, Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'ouvrir les portes de son institution aux médiateurs régionaux du réseau pour une journée consacrée à la communication avec les citoyens, mais également avec les Administrations. Une septantaine de participants a pris part à cet événement qui rassemblait pour la première fois les trois médiateurs régionaux belges derrière un projet commun au niveau européen. Ce séminaire a été salué par nombreux participants qui n'ont pas manqué de souligner la généreuse hospitalité de nos services de médiation et de nos parlements respectifs mais également le professionnalisme de nos collaborateurs. Les interventions et discussions qui ont nourri cette réunion ont été d'après les retours obtenus les meilleures que le Réseau ait connues depuis sa création.

Rapport de gestion

PARTIE 5

L'ORGANISATION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE DE L'INSTITUTION

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière.

Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. BUDGET

Les dotations des Médiateurs de la Communauté française et de la Région wallonne font l'objet d'articles budgétaires propres.

Médiateur de la Région wallonne

Pour l'exercice 2012, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.786.000 €, montant identique à la dotation de 2011 et de 2010.

Par rapport au budget de l'année 2011, les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, ont connu une diminution significative. Elles sont passées de 453.000 € à 399.000 €, soit une diminution de 54.000 € (près de 12 %). Cette diminution est due à limitation substantielle des frais liés aux actions de communication et une diminution importante des prestations de tiers. Les dépenses relatives à la masse salariale subissent quant à elles une augmentation de 3,9 % (soit 54.000 €). Cette augmentation est due à l'évolution de carrière des agents au sein du service.

Le budget réalisé en 2011 se répartit comme suit :

Personnel :	74,09 %
Frais généraux :	11,90 %
Immobilier :	10,01 %
Communication :	2,20 %
Investissements :	1,80 %

Médiateur de la Communauté française

Pour l'exercice 2012, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.250.000 €, montant identique à la dotation de 2011 et de 2010.

Le coût principal réside dans les frais de personnels représentant globalement 75,81 % de la dotation annuelle. On soulignera le remplacement de 3 agents appartenant au cadre par des intérimaires, vu les décisions du Bureau du Parlement.

Le Service du Médiateur de la Communauté française n'a aucune charge immobilière étant donné que ce coût est globalement pris en charge par le Ministère de la Communauté française. On rappellera, pour mémoire, le déménagement de l'antenne bruxelloise à Ixelles.

Médiateur commun

Médiateur commun

En 2012, le Médiateur commun a présenté à l'Organe commun, visé à l'accord du 25 mai 2011 entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, sa proposition de budget pour l'année 2013 du nouveau service fusionné. Celui-ci est élaboré en interne en fonction des dépenses prévisionnelles et de la croissance de ces dernières.

2. CONTRÔLE FINANCIER

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, c'est au contrôle de la Cour des comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

Toutefois, le Médiateur de la Région wallonne a décidé de soumettre sa comptabilité à un contrôle périodique externe et son bilan financier à l'examen d'un Réviseur d'entreprises. L'objet principal de cette mission consiste à s'assurer que :

- l'organisation administrative et comptable répond aux exigences usuelles en la matière ;
- les états financiers sont établis conformément aux règles légales régissant leur présentation.

Les contrôles des comptes du Médiateur de la Région wallonne sont menés conformément aux normes de l'Institut des Réviseurs d'entreprises. Le rapport pour l'exercice 2011 a été remis le 15 avril 2011.

Les comptes du Médiateur de la Région wallonne relatifs à l'année 2011 ont été adressés au Premier Président de la Cour des comptes en avril 2011. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place en juin 2011. La Cour des comptes a transmis son rapport final au Médiateur le 26 juillet 2011.

Les comptes du Médiateur de la Communauté française relatifs à l'année 2011 ont été adressés au Premier Président de la Cour des comptes en date du 25 octobre 2012. Les agents de cette Institution ont annoncé qu'ils effectueraient leur contrôle au printemps 2013.

3. PERSONNEL

A la fin de l'exercice (31 décembre 2012), le personnel du Service du Médiateur commun se composait de 24 personnes :

Le Médiateur ;

1 directeur d'administration (agent de niveau 1) ;

8 premiers conseillers (agents de niveau 1) ;

2 attachés (agents de niveau 1) ;

1 assistant, 2 premiers assistants et 1 assistant principal (services extérieurs, comptabilité, documentation) (agents de niveau 2+) ;

3 secrétaires de direction, 1 rédacteur principal, 1 premier rédacteur, 1 secrétaire, 1 secrétaire sténodactylo principale et 1 premier commis principal constituent l'équipe administrative.

La fonction des agents de niveau 1 est de gérer l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable d'une ou plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent de niveau 1 demeure capable de gérer tout type de dossier.

La gestion administrative est assurée par un agent de niveau 1, assisté de l'assistant principal comptable et d'une secrétaire de direction.

Une assistante principale, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la bibliothèque. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.

Durant ces 15 mois, plusieurs membres du personnel ont suivi des formations liées à leur travail quotidien et aux nouvelles exigences. Il s'agit de formation en techniques informatiques, sur les EcoPacks de l'Administration wallonne, le clouding, la communication publique...

Par ailleurs, plusieurs réunions se sont tenues dans le cadre du projet de « remontée d'opinions », du groupe « communication » ou du groupe « ComWeb » du Service Public de Wallonie.

4. CERTIFICATION ISO 9001-2008

En juillet 2010, le service du Médiateur de la Région wallonne a obtenu la certification ISO 9001 : 2008.

L'obtention d'une telle norme suppose des visites de contrôles de la part d'un organisme agréé externe.

Une deuxième visite de contrôle, au cours de laquelle tout le système de gestion de la qualité est passé en revue, a eu lieu en août 2012. Cette mission de contrôle a permis de confirmer que le service du Médiateur de la Région wallonne répondait à toutes les conditions pour conserver et développer la certification ISO 9001 : 2008.

Le processus de certification du nouveau Service commun est mis en œuvre en 2013.

Annexes

INFORMATIONS PRATIQUES

Comment contacter le Médiateur :

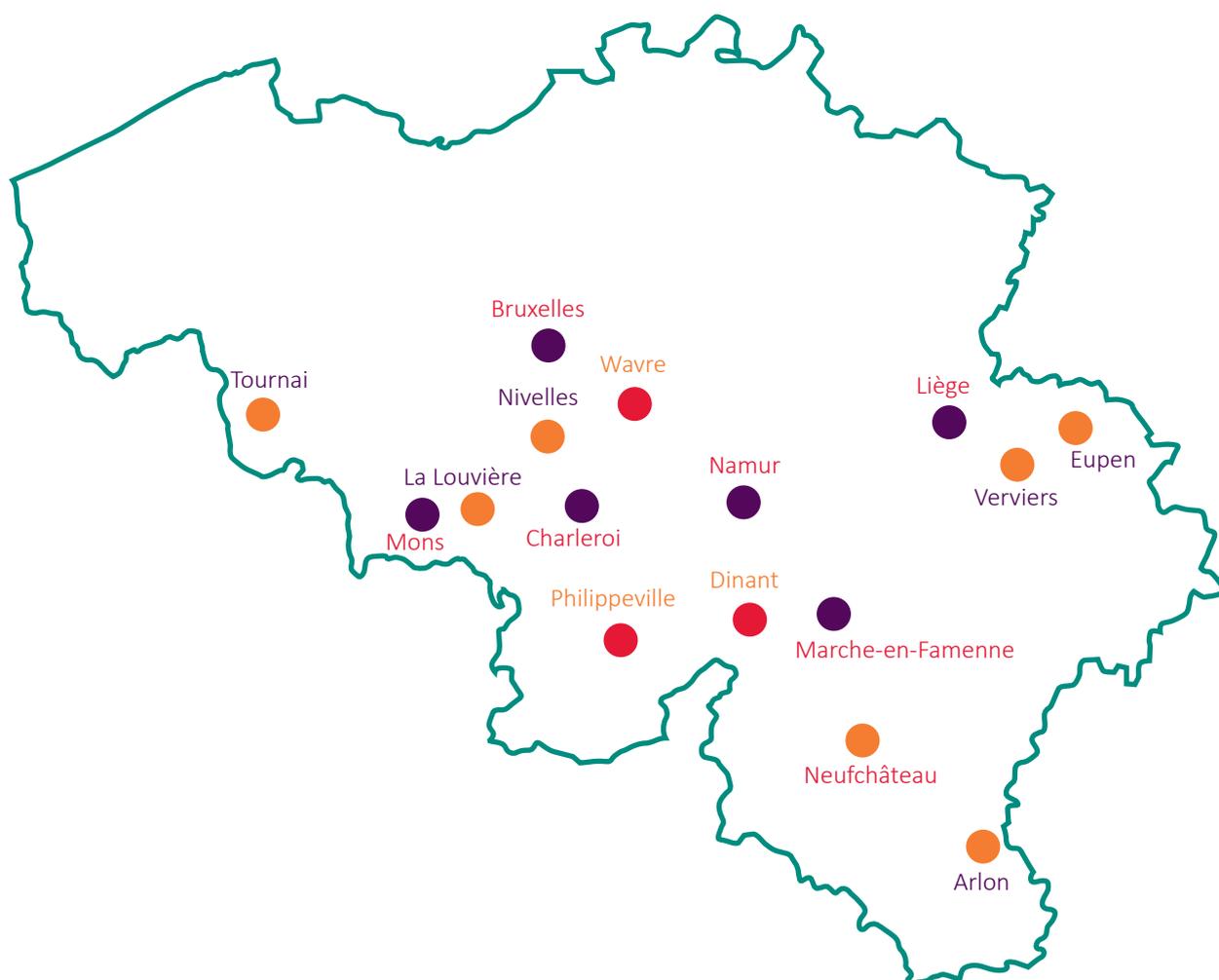
• par voie écrite

- » courrier postal
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur
- » fax
081/32.19.00
- » courrier électronique
courrier@le-mediateur.be
- » en utilisant le [formulaire](#) disponible sur www.le-mediateur.be

Numéro gratuit :
0800/19 199

• par voie orale

en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cfr page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



POINTS DE CONTACT

Arlon

tous les 4^e mercredis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 arlon

Bruxelles

Du lundi au vendredi
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles
tél. 02/548 00 70

Charleroi

tous les 2^e et 4^e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen

tous les 2^e lundis du mois
sur rendez-vous uniquement
espace Wallonie
gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière

tous les 3^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

Liège

tous les 2^e et 4^e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne

tous les 2^e lundis du mois
sur rendez-vous uniquement
Rue du Commerce, 19 - 6900 Marche-en- Fa-
menne

Mons

tous les 2^e et 4^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 service
du Médiateur
Rue Lucien namèche, 54 - 5000 Namur
tél. 0800/19.199

Neufchâteau

tous les 4^e lundis du mois
sur rendez-vous uniquement
Grand'Place, 3 – 6849 Neufchâteau

Nivelles

tous les 2^e et 5^e mardis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67 - 1400 nivelles

Philippeville – Dinant

tous les 4^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Hôtel de Ville
Place d'Armes, 12 - 5600 Philippeville

Tournai

tous les 1^e mardis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Wallonie, 19-21 - 7500 tournai

Verviers

tous les 3^e et 4^e mardis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Xhavée, 86 - 4800 Verviers