
Parlement wallon

Septième Rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et
à la Région wallonne
(01.01.2018 au 31.12.2018)

adressé au Parlement de Wallonie
et au Parlement de la Communauté française
par
Marc BERTRAND,
Médiateur

Parlement de la Communauté française

PARTIE 1

Message du Médiateur

AVANT-PROPOS

Le 26 mai prochain, de nouvelles députées et de nouveaux députés seront élus par nos concitoyens.

Les élections restent, dans nos régimes démocratiques, un moment privilégié de civisme et de citoyenneté, le moment où la parole est donnée au peuple souverain, ou celui-ci exerce pleinement sa liberté fondamentale de choisir celles et ceux qui vont le représenter pour décider de l'avenir de leur société, de leur « vivre ensemble ».

Ces nouveaux représentants du peuple auront des décisions importantes à prendre et ainsi contribuer à donner un avenir toujours meilleur pour nos concitoyens.

L'installation de nouveaux Parlements est l'occasion pour le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles de rappeler sa mission et son rôle en tant que Médiateur parlementaire.

Aider toute personne confrontée à une difficulté vécue dans ses relations avec un service public constitue la mission première du Médiateur. Ces difficultés peuvent tout aussi bien consister en un dysfonctionnement supposé ou réel de l'Administration qu'en la contestation d'une décision administrative.

Avec ses collaborateurs, le Médiateur contribue ainsi à dégager une solution au problème rencontré par le citoyen, usager de l'Administration, dans le cadre d'un dialogue constructif avec l'Administration et les agents concernés. Le cas échéant, à l'occasion d'une réclamation individuelle, le Médiateur enquête de manière plus approfondie et plus systémique sur la situation à la base de la difficulté.

Le Médiateur est également compétent pour formuler des Recommandations. Il s'agit là d'une part importante de sa mission, car intimement liée au traitement des réclamations des citoyens. Ces Recommandations peuvent prendre plusieurs formes : spécifique lorsqu'elle est adressée à une Administration pour lui proposer une solution au litige dans un dossier particulier, ou structurelle lorsqu'elle est adressée au Parlement, au Gouvernement ou à l'Administration en proposant une modification d'une réglementation, d'une circulaire ou d'une pratique administrative qui, à l'analyse du médiateur, pourrait ainsi éviter toute nouvelle réclamation et par voie de conséquence, contribuer à renforcer la confiance dans nos services publics.

Chaque année, le Médiateur rédige un Rapport de ses activités qu'il adresse aux Parlements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce Rapport contient une analyse des dossiers traités par matière, ainsi que les Recommandations structurelles qu'il formule.

C'est notamment au travers de ce Rapport annuel que les députées et les députés peuvent également exercer leur pouvoir de contrôle sur les Gouvernements, responsables devant les Parlements de l'action de leurs Administrations.

C'est également par le Rapport annuel que le Médiateur peut également attirer l'attention

des parlementaires et des ministres sur les propositions d'amélioration de l'Institution du Médiateur notamment par l'attribution de nouvelles compétences pour répondre aux évolutions de la fonction, telles qu'on les connaît dans de nombreux pays européens.

Le Médiateur est donc à la fois, une Institution au service de chaque personne et au service des Parlements dans un objectif de renforcement de la confiance dans l'Administration et de contribution à la bonne gouvernance.

Le Médiateur exerce ses missions en toute indépendance, neutralité et impartialité.

Voici donc, en quelques lignes, rappelé l'essentiel des missions du Médiateur.

Il est important à ce stade de préciser que le Médiateur dispose de normes de référence lorsqu'il exerce ses missions. Il s'agit des principes de bonne conduite administrative qui couvrent aussi bien des principes juridiques tels que la légalité et la motivation des décisions administratives, le respect du principe de l'égalité de traitement, la décision à prendre dans un délai raisonnable, la confiance légitime, mais aussi des principes de bonne administration, tels que la gestion consciencieuse et la courtoisie, le droit de faire valoir ses arguments et d'être entendu, le droit de recevoir un accusé de réception.

Les Parlements de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de Wallonie ont d'ailleurs, dans deux résolutions approuvées à l'unanimité, considéré ces principes de bonne conduite administrative, repris dans un Guide rédigé par le Médiateur et ses collaborateurs, comme devant servir également de référence pour les Administrations et les agents publics.

Mais au-delà de cette description assez théorique de l'Institution du Médiateur, il est fondamental à ce stade, de rappeler que la nature profonde de cette fonction est non seulement celle de « médiateur » entre le citoyen et l'Administration, mais également et de plus en plus, celle d'« ombudsman » ou même de « défenseur des droits », notamment des droits de toutes celles et tous ceux qui n'ont pas connaissance de leurs droits ou à qui l'on refuse la reconnaissance ou l'octroi de leurs droits.

Le Médiateur, défenseur des droits, doit tout mettre en œuvre pour veiller à la concrétisation des droits économiques, sociaux et culturels que des assemblées parlementaires et des gouvernements ont décidé d'octroyer et de mettre en œuvre, au bénéfice de tous, avec une attention particulière pour ceux qui se trouvent dans des situations de vulnérabilité.

Contribuer à optimiser cette mission de Médiateur en un véritable défenseur des droits, au service de chaque personne et dans un objectif de renforcement de la bonne administration et de la bonne gouvernance, représente ainsi l'engagement fondamental que je prends pour ce deuxième mandat qui m'a été confié voici un an par les Parlements.

Marc Bertrand
Mai 2019

PARTIE 2

Recommandations d'ordre général

Recommandat

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

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

Depuis la création des deux Institutions, à savoir le Médiateur de la Région wallonne et le Médiateur de la Communauté française, près de 360 Recommandations ont été formulées.

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

Dans le souci permanent de renforcer le dialogue entre les Administrations et son service, le Médiateur les a invitées à réagir aux Recommandations les concernant. Un courrier spécifique a été adressé lors de la publication du dernier Rapport, à chaque fonctionnaire-dirigeant dont l'Administration était concernée par des Recommandations. Sur 25 courriers envoyés, 22 fonctionnaires-dirigeants ont directement fait part au Médiateur de leurs commentaires et des actions entreprises. Seuls 3 n'ont pas réagi.

1. Recommandations générales concernant la médiation

RG 2018-01 - Tenir et communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations

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

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

Du côté wallon, un premier tableau de bord a été communiqué au Gouvernement wallon en mars 2017.

Il devait être mis à jour deux fois par an mais le COSTRA a demandé une analyse annuelle plutôt que semestrielle.

ctions générales

Un second tableau de suivi des Recommandations et des audits, extrêmement complet, a été communiqué au Gouvernement wallon en mars 2018.

En 2016, le Ministre wallon de la Fonction publique s'était engagé à ce que les tableaux soient également transmis au Parlement, ce qui n'a pas été fait.

Le Ministre de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles a également demandé au Ministère de la Fédération de mettre en place un tel tableau. A ce jour, aucun suivi n'a semble-t-il été réservé à cette demande.

RG 2018-02 - Développer et renforcer la fonction de médiation au niveau des Pouvoirs locaux

Pour rappel, en 2013, le Médiateur a initié une expérience-pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux, qui s'est poursuivie en 2018. Annoncée dans le Rapport 2013, et répondant ainsi à de multiples Recommandations antérieures, wallonnes, fédérales et européennes, ce projet-pilote de médiation « locale » associe, outre les acteurs partenaires, le Ministre en charge des Pouvoirs locaux et son Administration, la DGO5, ainsi que l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW).

Une approche du niveau provincial a été entreprise dès 2015, en associant au processus de réflexion l'Association des Provinces Wallonnes (APW) et les Provinces de Namur et du Brabant wallon. Elle se poursuit et pourrait conduire à un partenariat futur. Le projet d'expérience-pilote trouve sa légitimité et sa pertinence en s'appuyant d'une part sur les nouvelles opportunités ouvertes par l'article 3 de l'Accord de coopération du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne qui précise que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention (...) », et en s'appuyant d'autre part sur l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation qui énonce que « chaque intercommunale adhère à un service de médiation (...) ».

> Volet « Communes »

Après avoir donné suite aux demandes d'informations de plusieurs communes, plusieurs partenariats ont été conclus pour conduire le projet d'expérience-pilote : Sombreffe, Esneux, Ottignies Louvain-La-Neuve, Farciennes, Viroinval, Marche, Rochefort, Durbuy, Hotton, Tellin, Vaux-sur-Sûre,

En ce qui concerne Ottignies Louvain-La-Neuve, Tellin, Neupré et Verviers, l'accord prévoit que le processus de médiation de seconde ligne est directement orienté vers le Médiateur. C'est une « nouvelle tendance » car les autres conventions prévoient en effet un processus de médiation interne, différencié du traitement des réclamations de première ligne mais assuré soit par un agent communal dédié à cette fonction, soit par une personne extérieure (un magistrat à la pension par exemple dans une de nos communes partenaires), avec le soutien et l'expertise du Médiateur.

Recommandat

Cette tendance à confier directement la délégation de médiation au Médiateur se généralise durablement avec les nouvelles communes partenaires, telles que Châtelet et Beauvechain en 2018 et Dinant, Seneffe, Gesves et Jodoigne en 2019.

Le Médiateur reste en contact permanent avec les communes partenaires dans un processus d'accompagnement et de conseil.

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

Le Comité d'Accompagnement et de Suivi recommande au Gouvernement wallon

d'arrêter les modalités d'adhésion des communes au Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les règles de fonctionnement par référence directe à l'accord de collaboration conclu dans le cadre de l'expérience-pilote et au règlement d'ordre intérieur approuvé par toutes les parties. Quant aux modalités de financement, le comité d'accompagnement et de suivi prend acte de la volonté du Médiateur d'instruire les dossiers en médiation des communes partenaires sans contrepartie financière, sous réserve de trois conditions :

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

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

itions générales

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

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

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

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

> Volet « Intercommunales »

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

Concernant la distribution de l'eau, plusieurs intercommunales ont conclu un accord avec le Médiateur :

- la CILE,
- l'IECBW,
- l'INASEP,
- l'IDEN.

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

S'agissant des intercommunales actives dans la gestion environnementale, cinq d'entre elles ont décidé de s'associer au projet pilote :

- le BEP Environnement,
- l'ICDI,
- HYGEA,
- IPALLE,
- INTRADEL.

Recommandat

Une démarche, similaire à celle initiée auprès d'AQUAWAL, a été entreprise auprès de la COPIDEC, afin de recueillir un avis unanime de l'ensemble du secteur « environnement ».

Les conclusions et Recommandations sont identiques pour les 2 secteurs. Elles ont été validées par les Comités d'Accompagnement de l'expérience-pilote en 2017 et soumises en novembre 2017 au Ministre des Pouvoirs locaux.

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

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

Tous les partenariats intercommunaux sont contractuellement opérationnels. La mise en œuvre a pu cependant prendre du temps, de manière différenciée selon la configuration et l'organisation du partenaire intercommunal concerné.

S'agissant de la durée des partenariats dans le cadre de l'expérience-pilote, le principe de continuité a été convenu entre toutes les parties en présence. Sans définir un terme déterminé dont nous n'avons pas la maîtrise, les partenaires se sont accordés pour poursuivre le processus de médiation en place, aux mêmes conditions que celles formulées dans l'Accord de coopération, jusqu'à ce que le Gouvernement wallon prenne attitude dans ce dossier, idéalement en prenant un arrêté d'exécution relatif à l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation.

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

Le Comité d'Accompagnement et de Suivi recommande au Gouvernement wallon d'arrêter les modalités d'adhésion des sociétés intercommunales de distribution d'eau et d'environnement au Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les règles de fonctionnement par référence directe à l'accord de collaboration conclu dans le cadre de l'expérience-pilote et au règlement d'ordre intérieur approuvé par toutes les parties. Quant aux modalités de financement, les comités sectoriels prennent acte de la volonté du Médiateur d'instruire les dossiers en médiation des intercommunales partenaires sans contrepartie financière, sous réserve de trois conditions :

itions générales

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

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

RG 2018-03 - Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

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

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

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

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

Recommandat

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

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

Les OIP

Depuis 2015, des protocoles de collaboration ont été signés avec presque tous les organismes d'intérêt public qui sont en relation directe avec le citoyen.

Il s'agit du FOREM, de l'IFAPME, de la SWDE, de la SWCS, de l'ONE et du CHU de Liège. Un protocole devrait être prochainement signé avec l'AVIQ et des discussions sont en cours avec l'OWT.

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

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

Une seconde évaluation est prévue en juin 2019.

Le SPW

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

Un groupe de projet a été mis en place pour entamer une réflexion sur la rationalisation et l'harmonisation des dispositifs et processus de recours actuels.

Le Médiateur avait, à plusieurs reprises, proposé son expertise pour mettre en place un tel dispositif mais n'a pas reçu de réponse du SPW.

itions générales

En avril 2019, la Secrétaire générale du SPW a informé le Médiateur qu'un formulaire de réclamation avec été mis en ligne sur le site portail wallonie.be.

Si au départ, aucune mention du Médiateur n'était envisagée, le SPW a finalement accepté d'ajouter sur ce formulaire la possibilité de faire appel au Médiateur en cas d'insatisfaction de l'utilisateur à l'issue du traitement de sa réclamation par cette première ligne.

Le Médiateur n'a pas encore été informé de la procédure d'analyse des réclamations. Il attend des précisions du Secrétariat général.

FWB

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

RG 2018-04 - Veiller au respect de l'obligation de mention de l'existence du Médiateur

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

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

Considérant que l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le code de déontologie des membres du personnel des services du Gouvernement de la Communauté française et de certains Organismes d'intérêt public, édicte que tout document à destination de l'information du public mentionne l'existence du Médiateur, lorsque le document concerné est susceptible d'entrer, à l'occasion d'une réclamation, dans le champ de ses compétences ;

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

Le Médiateur constate qu'il existe encore de nombreuses revues ou folders qui ne font pas référence à son service. Quant au site portail de la Wallonie, un lien vers le Médiateur est présent en bas de page à côté de la mention légale. Cette place n'est pas adaptée, ce dont le Médiateur a fait part à la Ministre de la Fonction publique qui s'est dite ouverte à envisager de revoir le positionnement de la mention sur le site.

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

Le Médiateur souligne cette avancée mais formule, toutefois, des remarques comme expliqué au point suivant quant à la place de cette mention au regard des mécanismes de recours puisque la possibilité de réclamation auprès du Médiateur ne vise pas que les éventuels dysfonctionnements du SPW.

Recommandat

RG 2018-05 - Mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

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

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

Considérant que l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le code de déontologie des membres du personnel des services du Gouvernement de la Communauté française et de certains Organismes d'intérêt public prévoit en son article 20 : « Tout document à destination de l'information du public mentionne l'existence et les coordonnées d'un service d'information lorsqu'il existe, ainsi que, conformément à l'article 3, alinéa 2, du décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, l'existence et les coordonnées du Médiateur de la Communauté française. Cette dernière mention n'est nécessaire que dans le cadre des documents susceptibles d'entrer, à l'occasion d'une réclamation, dans le champ de compétences du Médiateur, tel que défini par le décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française. »

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

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

2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur ».

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

ctions générales

En 2016, le Médiateur avait élaboré et proposé des modèles visant à informer des recours administratifs et juridictionnels offerts au citoyen, en ce compris le recours à la médiation. Il s'était également proposé de participer aux projets initiés par le SPW.

En octobre 2018, le COSTRA a validé les modèles du SPW concernant les informations relatives aux voies de recours et a déterminé une liste des actes administratifs auxquels ils doivent être joints sans aucune mention du Médiateur.

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

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

Le dispositif mis en place par le SPW ne tient également pas compte de la modification des lois coordonnées sur le Conseil d'État (article 19, alinéa 3) qui inclut, depuis cinq ans déjà, le recours à la médiation institutionnelle et prévoit la suspension du délai de recours au Conseil d'État par le dépôt d'une réclamation auprès du Médiateur.

Cette problématique a été abordée lors de la présentation du Rapport annuel 2017. Plusieurs Ministres et Parlementaires se sont dits favorables à ce que la mention du Médiateur figure clairement sur les décisions du SPW à caractère individuel et ont fait part de leur incompréhension quant à la position du SPW.

Le Président du Parlement wallon a également apporté son soutien au Médiateur pour introduire la mention dans le cadre des décisions administratives.

Le Médiateur a réinterpellé la Secrétaire générale du SPW, invoquant que l'option du COSTRA était en totale contradiction avec l'orientation « usager » qui suppose de répondre aux attentes des usagers en leur permettant d'être informés en toute clarté et de façon exhaustive de la manière dont ils peuvent se plaindre à l'égard d'un service public.

En réponse, le SPW a décidé, comme indiqué au point précédent, d'insérer en bas de page de ses courriers une mention du Médiateur.

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

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

Recommandat

RG 2018-06 - Suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur

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

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

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

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

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

Ce délai est suspendu pendant maximum quatre mois. Il s'agit ici d'une articulation entre la procédure au Conseil d'État et la médiation. Cette période doit permettre au Médiateur de contribuer à trouver une solution au litige opposant le citoyen à l'Administration et, en cas de succès, de mettre ainsi un terme à la procédure contentieuse.

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

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

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

itions générales

RG 2018-07 - Permettre l'intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'État est en cours

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

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

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

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

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

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

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

C'est d'ailleurs avec cet objectif que l'article 37 de la loi relative aux Médiateurs fédéraux a été adapté de telle sorte que l'introduction d'un recours au Conseil d'État ne suspende plus l'examen de la réclamation introduite auprès des Médiateurs fédéraux. Il en va de même pour l'Ombudsman de la Communauté germanophone (voir l'article 20, § 3, du décret du 26 mai 2009 instituant la fonction de Médiateur de la Communauté germanophone).

Cela signifie que ces Médiateurs peuvent poursuivre leur travail de médiation alors même qu'une procédure est en cours au Conseil d'État.

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

Recommandat

RG 2018-08 - Permettre au Médiateur de traiter les différends entre les agents et leur Administration

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ctions générales

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

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

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

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

RG 2018-09 - Permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener une enquête

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

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

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

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

Recommandat

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

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

RG 2018-10 - Permettre au Médiateur de se saisir d'office lorsqu'il constate un dysfonctionnement

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

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

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

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

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

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

RG 2018-11 - Étendre le champ de compétence aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de missions de service public

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

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

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

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

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

itions générales

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

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

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

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

A noter enfin que d'une part, l'Ombudsman flamand dispose d'une compétence similaire¹ et que le Parlement de la Communauté germanophone a récemment modifié par décret les compétences de l'Ombudsman de cette Communauté notamment en lui donnant cette compétence à l'égard des organismes privés qui reçoivent des subventions publiques pour

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

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

1° instance administrative :

- a) une personne morale créée par ou en vertu de la Constitution, d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance ;
- b) une personne physique, un groupement de personnes physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales dont le fonctionnement est déterminé et contrôlé par a) ;
- c) une personne physique, un groupement de personnes physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales, dans la mesure où ils sont chargés par une instance administrative dans le sens d'a), de l'exécution d'une tâche d'intérêt général ou dans la mesure où ils défendent une tâche d'intérêt général et prennent des décisions liant des tiers ;
- d) Le Parlement flamand et ses services et organismes ne relèvent pas de cette définition. Le pouvoir exécutif n'en relève pas non plus dans la mesure où il agit en qualité judiciaire ;

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

Article 3, §1^{er}, du même décret :

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

Recommandat

assurer une mission de service public¹. Tel est aussi le cas du dernier né des Médiateurs institutionnels : le Médiateur bruxellois².

RG 2018-12 - Désigner le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité

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

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

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

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

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

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

1. Article 2, alinéa 1er, 3°, du décret du 26 mai 2009 instituant la fonction de médiateur pour la Communauté germanophone : « 3° organismes chargés d'une mission d'intérêt public par la Communauté germanophone : personnes physiques ou morales de droit privé ou public, sans être des autorités administratives au sens du 1°, qui assurent, en vertu d'un décret ou d'une mission confiée expressément par le Gouvernement, des tâches d'intérêt public et qui, pour ce faire, sont cofinancées par la Communauté germanophone. ».

2. Article 2 du décret et de l'ordonnance conjoints du 26 avril 2019 relatifs au Médiateur bruxellois : « G. des organismes chargés d'une mission d'intérêt public par la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française ou les communes : personnes physiques ou morales de droit privé ou public, sans être des autorités administratives au sens du 1° a), c) et d) qui assurent, en vertu d'une ordonnance ou d'un décret ou d'une mission confiée expressément par le Gouvernement, des tâches d'intérêt public et qui, pour ce faire, sont financées au minimum à 50% par la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française ou les communes ».

ctions générales

Par décret du 25 janvier 2016, la Communauté germanophone a désigné l'Ombudsman de la Communauté germanophone comme autorité chargée de connaître les abus, irrégularités, actes illicites ou infractions commis au sein de l'autorité administrative et de protéger celui qui formule le signalement. Le Médiateur bruxellois sera également chargé de cette mission.

En Wallonie, un projet d'arrêté a été adopté en 1^{ère} lecture par le Gouvernement wallon le 21 février 2019 (portant les dispositions diverses relatives à l'information, par un membre du personnel, d'une irrégularité au sein d'un service du Gouvernement ou d'un organisme d'intérêt public auquel est applicable le décret du 22 janvier 1998 relatif au statut du personnel de certains organismes d'intérêt public relevant de la Région wallonne).

Il prévoit la création au sein du service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, d'un Centre d'intégrité pour l'ensemble des services du Gouvernement wallon et des organismes créés.

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

RG 2018-13 - Optimiser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires

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

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

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

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

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

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

Recommandat

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 parfois amené 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.

RG 2018-14 - Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs

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

Considérant qu'il convient cependant de constater qu'il arrive encore trop souvent que des décisions administratives ne soient pas motivées conformément aux exigences de la loi et de la jurisprudence en la matière et que la motivation ne soit pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire;

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

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

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

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

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

ctions générales

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

RG 2018-15 - Systématiser l'envoi d'un accusé de réception

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

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

Les autorités administratives ont l'obligation d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen. Beaucoup d'Administrations ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Toutefois, le Médiateur a constaté que certains Services publics n'ont pas encore cette automatisation.

RG 2018-16 - Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

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

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

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

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

Recommandat

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

RG 2018-17 - Poursuivre les efforts de simplification et de coordination des réglementations

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

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

RG 2018-18 - Veiller au respect de l'exigence de formulaires lisibles et compréhensibles

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

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

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

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

Cette Recommandation implique également qu'une action plus ferme soit entreprise pour supprimer les réglementations devenues obsolètes, ainsi qu'un recours plus fréquent à la codification de différentes réglementations portant sur la même matière (comme le législateur l'a fait en matière d'Action sociale, dans le Code du développement territorial ou dans le Code wallon de l'Agriculture).

ctions générales

RG 2018-19 - Informer adéquatement le citoyen quant aux délais de paiement par l'Administration

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

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

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

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

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

PARTIE 3

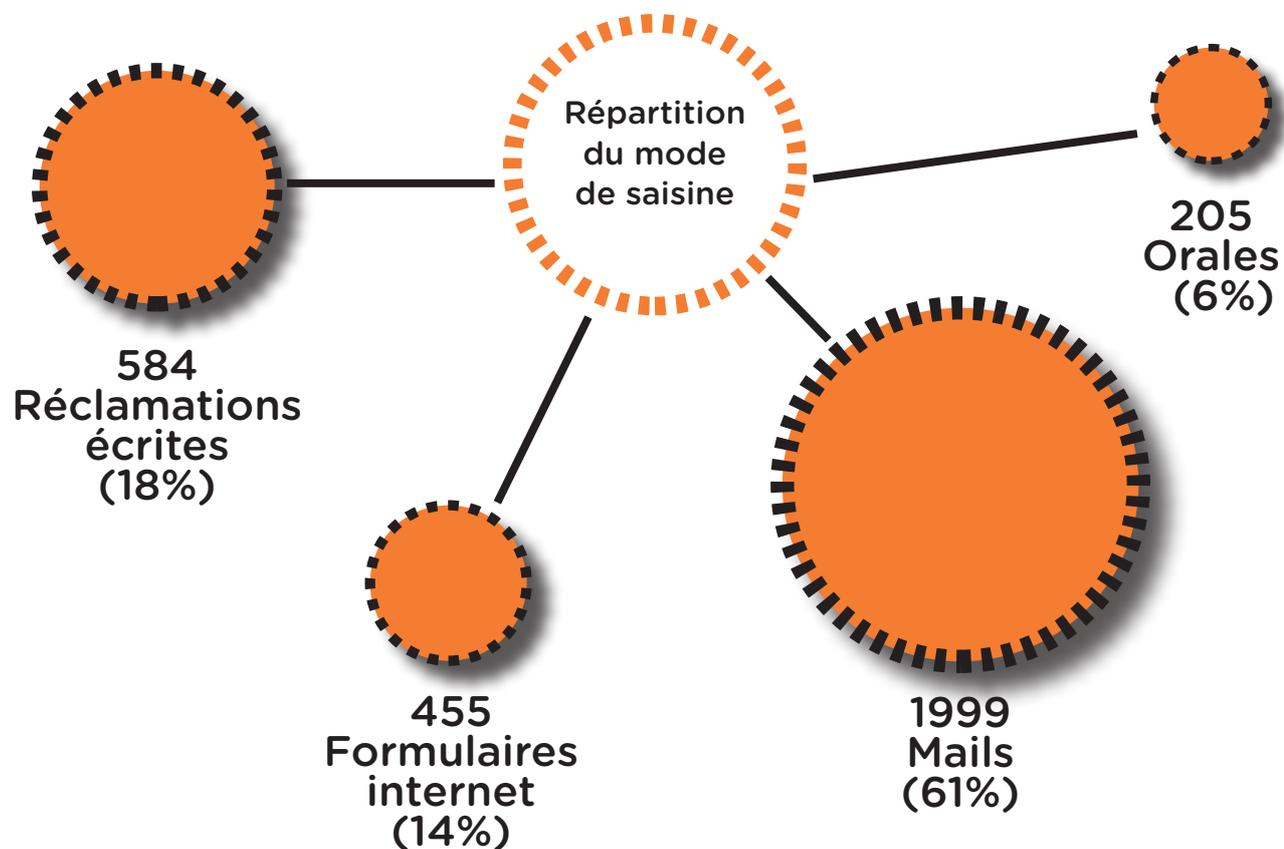
Statistiques

Statistique générales

Sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018

3243 Bilan des réclamations

1800	Dossiers recevables clôturés	(55%)
520	Dossiers en cours	(16%)
607	Dossiers irrecevables clôturés	(19%)
260	Demandes d'information	(8%)
56	Suspendus	(2%)



Répartition des dossiers

Dossiers **relevant des compétences** du Médiateur

3050 dossiers

> **Wallonie - 60 %**
1851 dossiers

> SPW **38%**
1163 dossiers

> OIP - W **19%**
580 dossiers

> Gouvernement wallon **2%**
65 dossiers

> Intercommunales partenaires **1%**
38 dossiers

> Communes partenaires **<1%**
5 dossiers

> **Fédération Wallonie-Bruxelles - 40 %**
1196 dossiers

> MFWB **33%**
1013 dossiers

> Établissements scolaires **4%**
120 dossiers

> OIP - FWB **1%**
42 dossiers

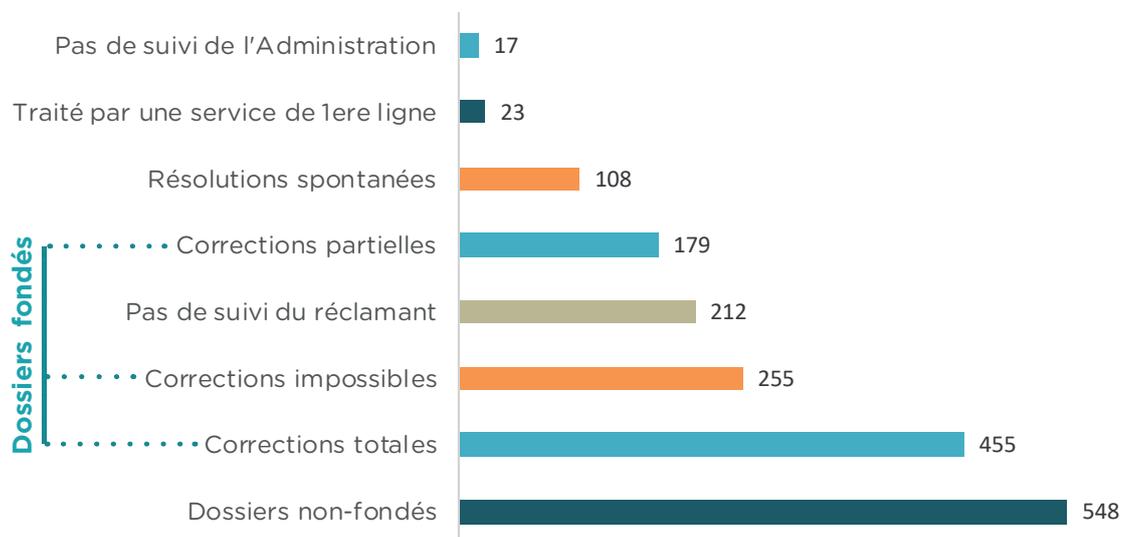
> Gouvernement FWB **<1%**
21 dossiers

Dossiers **Hors compétence**

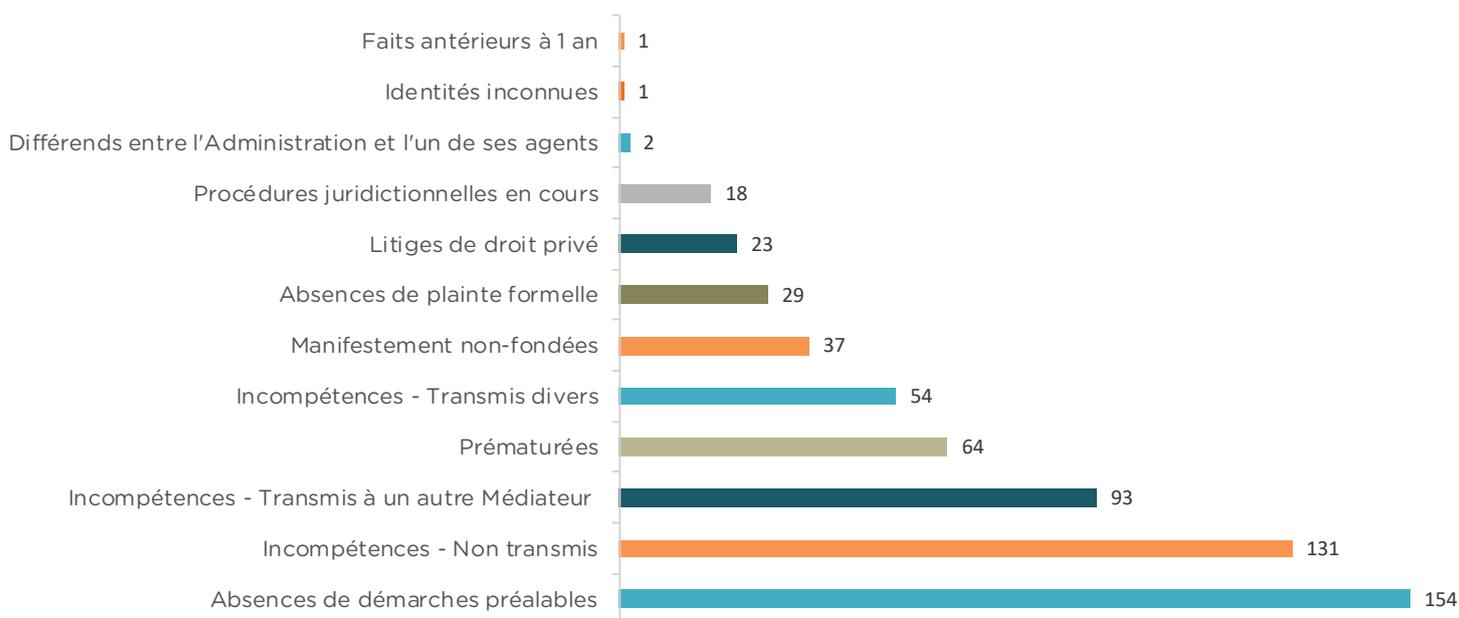
193 dossiers

Répartition des dossiers clôturés

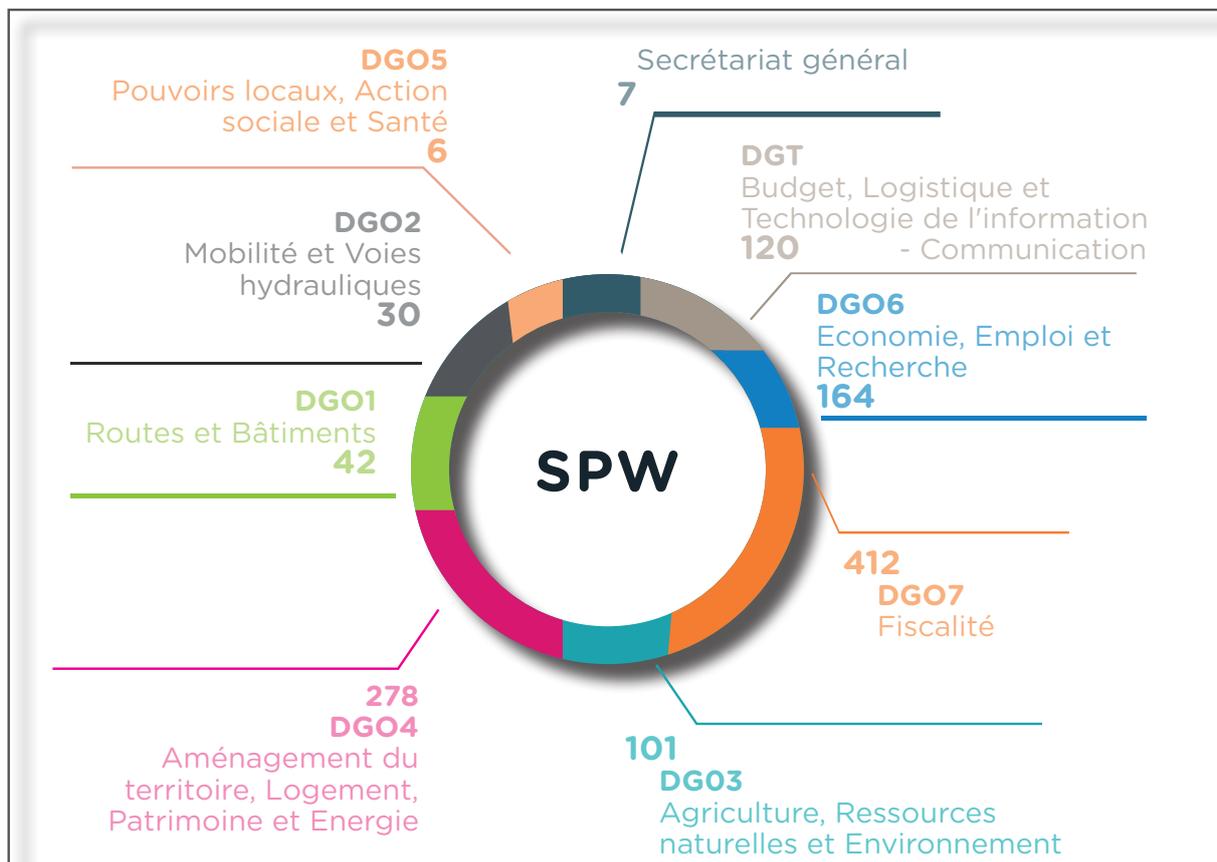
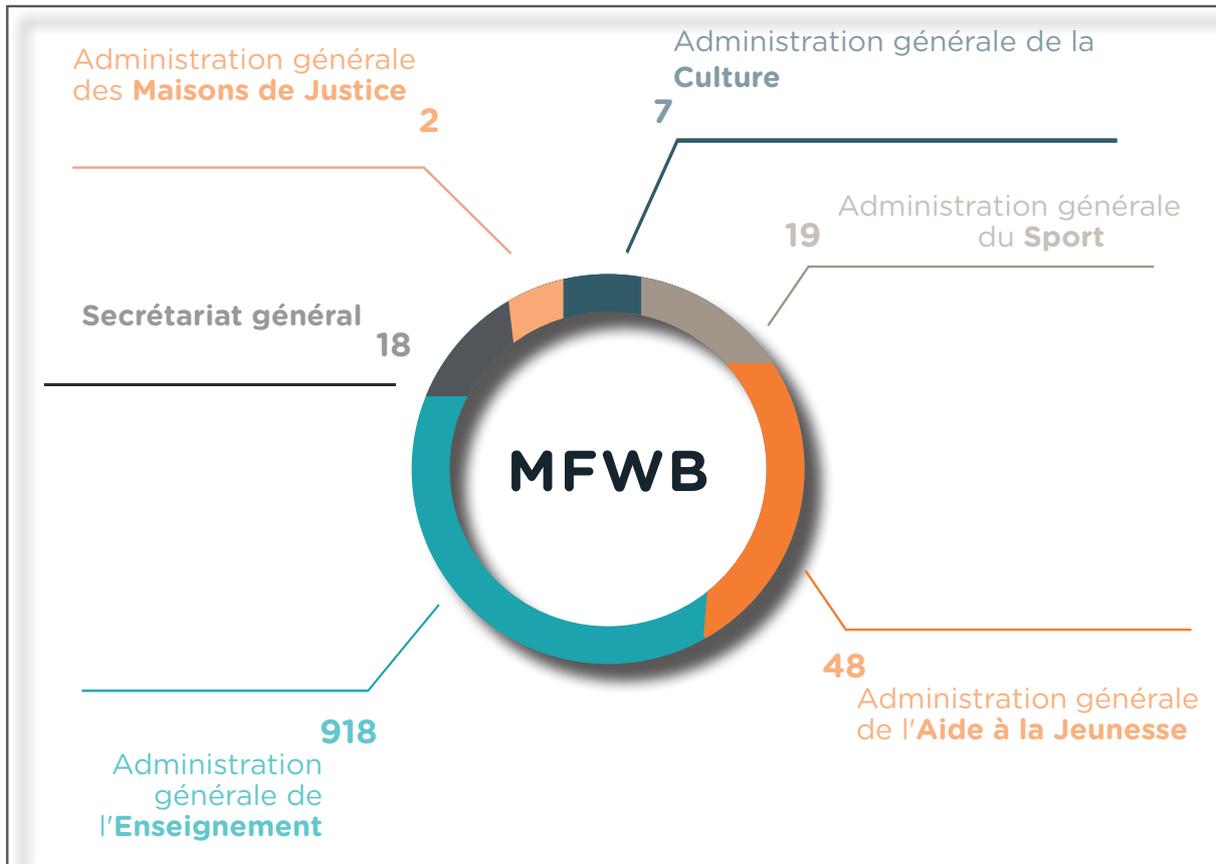
> 1797 Dossiers recevables clôturés



> 607 Dossiers irrecevables clôturés

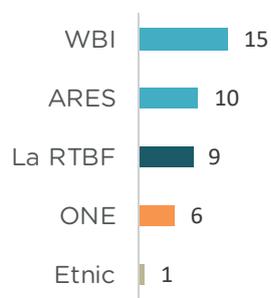


Répartition des dossiers par administration

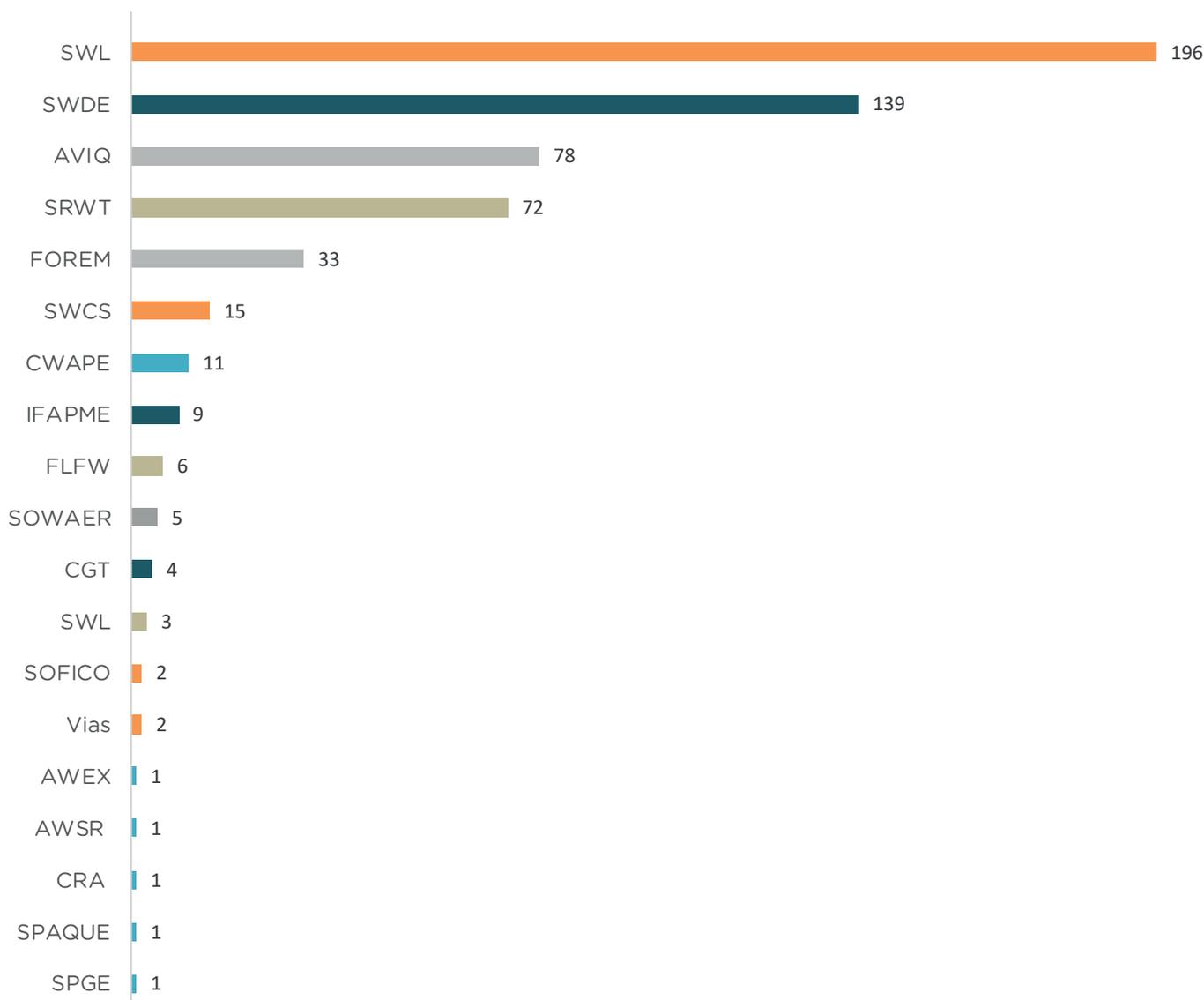


Répartition des dossiers par OIP

OIP FWB



OIP W



Les recommandations en 2018

> **46** En Fédération Wallonie-Bruxelles

- 36 recommandations en cours 
- 10 recommandations partiellement rencontrées 
- 6 recommandations rencontrées 
- 3 recommandations clôturées caduques 

> **36** En Wallonie

- 35 recommandations en cours 
- 1 recommandation partiellement rencontrée 
- 10 recommandations rencontrées 
- 4 recommandations clôturées caduques 

PARTIE 4

Secteurs
d'intervention et
recommandations
spécifiques

Recommandations

ÉQUIVALENCES

1. Renforcer et stabiliser le personnel du service
2. Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement
3. Augmenter le nombre d'experts
4. Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante
5. Motiver les décisions relatives à des contractions d'années



Caduque

Assouplir les exigences en matière de preuve de paiement

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

6. Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle
7. Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu
8. Mettre en oeuvre une intervention technique automatique afin d'alerter TOUS les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande
9. Prévoir une circulaire de rentrée à destination des établissements d'enseignement renseignant les élèves quant aux modalités d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi
10. Prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boîte mail
11. Supprimer les seuils plancher
12. Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés
13. Prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs belges transfrontaliers ou leurs enfants
14. Renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi
15. Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées
16. Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale
17. Adapter la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocations d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété dans l'immeuble considéré
18. Affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983
19. Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études
20. Étendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par les étudiants frontaliers

s spécifiques FWB

21. Modifier l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral
22. Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription
23. Mener une réflexion sur l'adaptation des règles d'octroi des allocations et prêts d'études aux nouvelles réalités sociologiques et familiales, ainsi qu'en fonction des déférentes sources de revenus



Rencontrée

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

RELATIONS SCOLAIRES

24. Enseignement spécialisé - Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé
25. Jurys - Prévoir la possibilité de déroger aux conditions d'âge pour s'inscrire aux épreuves du jury
26. Enseignement fondamental - Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement
27. Enseignement secondaire - Prévoir un FUI également pour les étudiants qui ont été dirigés vers une 1^{ère} différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6^{ème} primaire
28. Exclusion - Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées
29. Enseignement secondaire - Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais
30. Enseignement supérieur - Garantir la possibilité d'obtention d'une attestation d'admission ou de préinscription permettant la délivrance d'un visa étudiant comme prévu par la loi fédérale, ou la possibilité d'introduire un dossier d'inscription à distance



Rencontrées

- Enseignement fondamental - Motiver de manière circonstanciée la réponse en cas de refus du maintien en 3^{ème} maternelle par la Chambre de recours et ajouter dans les annexes de la circulaire relative aux dérogations d'âge dans l'enseignement maternel et primaire, un formulaire de réponse de la part de la Chambre de recours
- Enseignement fondamental - Veiller à ce que la Chambre de recours mise en place puisse se réunir beaucoup plus tôt de manière à pouvoir effectuer une analyse correcte des demandes et ce dans des délais suffisants et pouvoir le cas échéant fournir des informations complémentaires à l'avis si celui-ci n'est pas compris



Caduque

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

Recommandations

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

31. Préciser les modalités d'application de l'article 11 bis ou le supprimer
32. Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
33. Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux
34. Liquider les sommes dues liées au remboursement des frais de déplacement et définir de nouvelles pistes de remboursement les plus économiques possibles
35. Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux
36. Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions
37. Traiter de manière urgente les dossiers de pension anciens induisant des transferts de cotisation entre le secteur public et le secteur privé
38. Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires
39. Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux "surdiplômés"
40. Mettre concrètement en oeuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
41. Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
42. Définir une modalité unique de conciliation/de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap



Rencontrées

- Pérenniser le statut des inspecteurs via un projet de décret spécifique
- Régulariser les auxiliaires de niveau 4 des Conservatoires de la FWB
- Clarifier les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de carrière des enseignants



Caducue

Payer une allocation particulière à l'enseignant pensionné ne bénéficiant pas du revenu minimum vital

s spécifiques FWB

AIDE À LA JEUNESSE

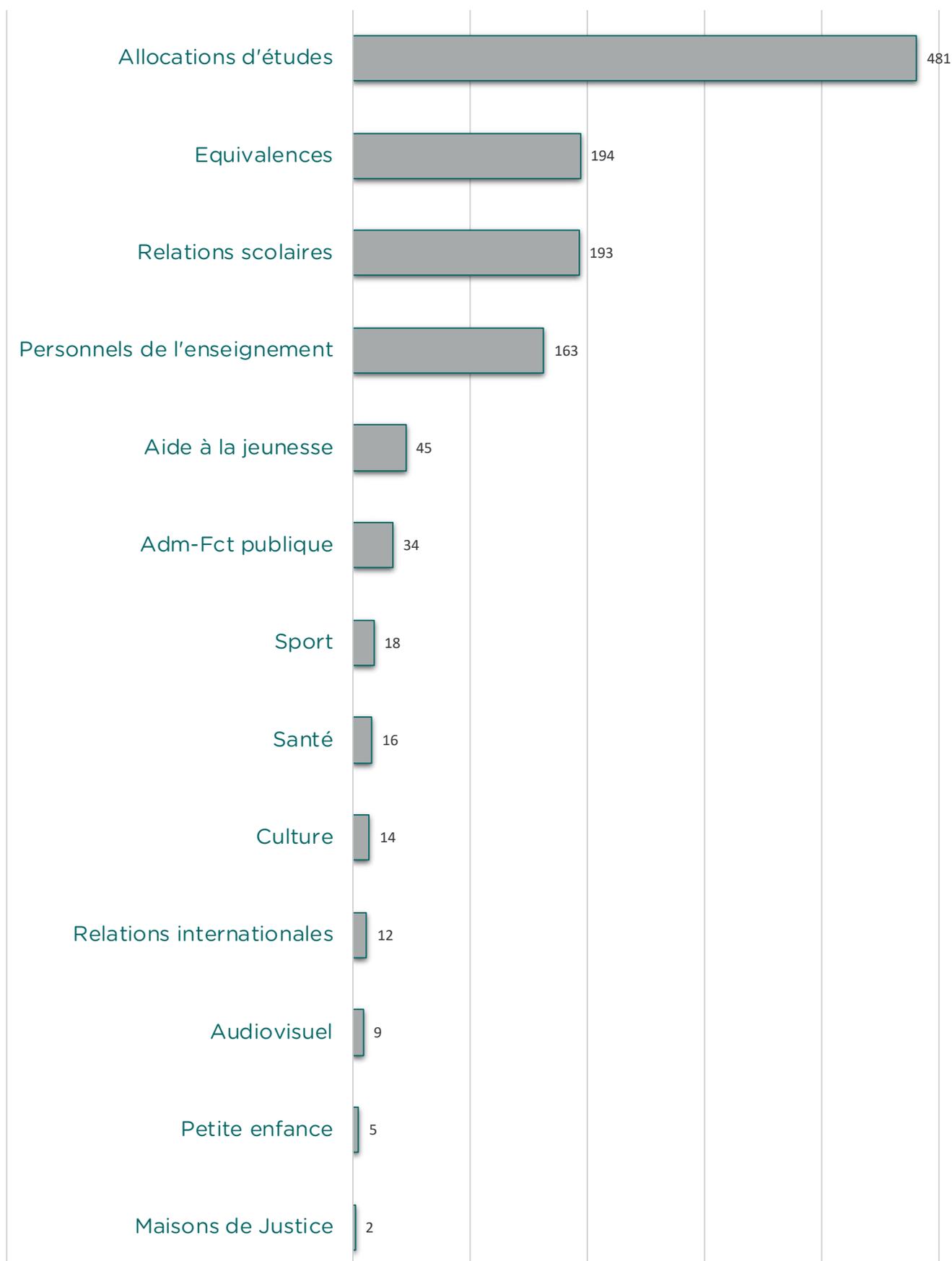
- 43. Former les agents au secret professionnel
- 44. Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais
- 45. Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

SPORT

- 46. Améliorer les procédures de subventionnement



Répartition des dossiers par matières



ÉQUIVALENCES DE DIPLÔMES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des équivalences, le Médiateur a instruit 194 dossiers dont 179 ont été clôturés en 2018 et 15 sont toujours en cours en 2019 :

- 176 dossiers pour les équivalences de l'enseignement obligatoire dont 163 clôturés en 2018 et 13 basculés en 2019 ;
- 18 dossiers pour les équivalences de l'enseignement non-obligatoire dont 16 clôturés en 2018 et 2 basculés en 2019.

On constate une légère hausse par rapport à l'année 2017.

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

Cette partie évoquera les équivalences de diplômes étrangers et se penchera plus spécifiquement cette année sur les équivalences de l'enseignement obligatoire; l'enseignement non-obligatoire n'étant pas présenté cette année.

Les équivalences de l'enseignement secondaire et l'enseignement supérieur sont deux niveaux qui renvoient à des compétences distinctes et dépendent respectivement de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO) et de la Direction générale de l'Enseignement non-obligatoire et de la Recherche scientifique (DGENORS). Les volumes de demandes traités, les modes de traitements et les constats posés sont sensiblement différents dans l'un et l'autre cas.

Lorsqu'une personne a étudié à l'étranger et qu'elle souhaite étudier dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, terminer ses études secondaires en Fédération Wallonie-Bruxelles, travailler ou bien s'installer comme indépendant ou encore suivre une formation professionnelle, elle doit demander une équivalence de diplômes.

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

L'équivalence permet d'accéder à un niveau d'études dans un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. C'est donc une procédure préalable et obligatoire à toute inscription dans un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

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

Chaque année, le Médiateur reçoit des plaintes liées à cette thématique. Au cours de l'exercice 2018, ce sont 189 dossiers qui ont été traités et qui concernent les équivalences de l'enseignement obligatoire dont 177 dossiers ont été clôturés en 2018, le reste étant toujours en cours début 2019. Il s'agit d'un nombre quelque peu en augmentation par Rapport à l'exercice précédent qui comptabilisait 145 dossiers traités.

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

1. Accessibilité

Nous ne reviendrons pas encore en détail sur ce point qui reste un motif principal de saisine depuis l'existence du service de Médiation. Comme chaque année, le Médiateur est confronté à des appels ou des dépôts de plaintes concernant le problème d'accessibilité du service des équivalences, surtout en période de « rush ». Qu'il s'agisse de l'accès téléphonique, par mail ou les prises de rendez-vous, tout semble à certains moments engorgés.

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

Comme expliqué dans le Rapport précédent, l'Administration attire l'attention sur l'accord passé entre Actiris et la FWB qui a permis ici en 2018 (cela a été aussi le cas pour 2017), l'arrivée de 6 agents sous contrat « CPE » (convention premier emploi) d'une durée d'un an. Ces contrats sont pour l'heure actuellement renouvelés annuellement. S'il est vrai que ces agents apportent une grande aide au service, ils confortent le constat du Médiateur quant au manque de stabilisation des agents, au « turn over » très important qu'il y a au sein du service des équivalences. En effet, en raison de la nature même de ces contrats, ces agents ne peuvent être renouvelés après leur année de travail. Par conséquent, le service des équivalences doit systématiquement former des agents qui partent au bout d'un an avec leurs connaissances. Pour former ces nouveaux agents, il faut dégager du personnel. C'est une surcharge de travail

supplémentaire qui coûte donc à l'équipe de base beaucoup de temps et d'énergie. Néanmoins, cette convention avec Actiris a comme avantage d'accroître l'accessibilité du Service.

L'Administration estime que tous ces agents ont apporté un soutien non négligeable au service et constate des améliorations dans le fonctionnement du service depuis ces recrutements, tant du point de vue de l'accueil et l'accompagnement des demandeurs, que du point de vue des délais de traitement des dossiers. Or, ces agents recrutés n'avaient pas d'expérience professionnelle, ils étaient de niveau 2 (CESS) et 3 (pas de diplôme) et un tiers de leur temps de travail devait être utilisé à suivre des formations. Engagés pour une durée d'un an non renouvelable, il faut nécessairement constater un hiatus entre la fin d'activités des agents sous contrat CPE pour l'année 2016-2017 et l'arrivée des nouveaux agents sous contrat CPE pour l'année 2017-2018. En effet, les premières prises de fonction pour ces contrats ont eu lieu à partir de la fin du mois de février 2018. Pourtant, l'Administration a estimé que le rythme d'ouverture des permanences n'a cependant pas faibli et a été assumé par une équipe réduite durant cette période. Bien entendu, cela risque de poser problème lorsque cette convention s'arrêtera.

L'Administration rappelle aussi que trois agents ont rejoint le service dans le courant de l'année 2017 par recrutement ou mobilité interne. Le Service des équivalences a compté, dans le courant de l'année 2017, jusqu'à 25,5 ETP et 3 Chargés de mission. Au cours de l'année 2018, un agent de niveau 2+ a été stabilisé dans sa fonction. Trois agents niveaux 2+, ainsi qu'un niveau 2 ont rejoint ce Service. Un nouvel attaché a également été recruté. En cette fin d'année 2018, des recrutements sont en cours pour un poste de niveau 2 ainsi qu'un poste de niveau 2+ supplémentaire.

L'Administration est consciente que tout n'est pas parfait mais estime aussi qu'il s'agit d'un service où les besoins en personnel ne sont pas les mêmes durant toute l'année. Durant une période, il y a un besoin important de personnel et, à d'autres moments, il en faut beaucoup moins. Dès lors, avoir un grand nombre de personnel toute l'année n'est pas nécessaire mais il serait peut-être intéressant d'envisager un pôle « volant » qui serait formé pour être directement compétent pour gérer les dossiers d'équivalence.

Deux nouveaux Chargés de mission ont rejoint le Service des équivalences en remplacement des Chargés de mission qui ont pris leur retraite. Un nouveau problème se posera fin juin puisque le troisième expert en poste depuis plusieurs années prendra également sa pension et le service devra à nouveau faire appel à candidatures pour le recrutement d'un nouvel expert. Le recrutement des deux nouveaux experts qui ont rejoint l'équipe en septembre et octobre 2018 a engendré un ralentissement important du traitement des demandes durant les mois de juillet à septembre, un seul expert étant encore en fonction. Devoir assumer le poste de trois agents à lui seul durant la période des grandes vacances coïncidant d'ailleurs à la période de rush du service, était tout simplement mission presque impossible d'où la nécessité d'engager ces experts fin juin. C'est d'ailleurs ce qu'avait demandé par courrier le Médiateur à la Ministre.

Depuis le 10 septembre 2018, grâce à un renfort en matériel, le Call center peut fonctionner avec 4 agents, le Service présente une meilleure réactivité à ce niveau, l'apport en personnel permet de renforcer l'accueil par téléphone en cas de rush. Cela contribue à améliorer l'accès au niveau des permanences téléphoniques.

Le nombre de jours d'ouverture aux rendez-vous s'est élevé à 161 en 2017 pour 121,5 en 2016.

Enfin, les permanences sur place au guichet accueil sont organisées le matin et l'après-midi depuis le 2 mars 2017.

En ce qui concerne le délai de traitement des dossiers qui peut subir un certain retard, l'Administration estime que la période de l'année constitue un des éléments susceptibles d'allonger le traitement d'un dossier mais non le seul. Certains dossiers sont d'ailleurs finalisés en 15 jours, d'autres peuvent être soumis à des délais plus longs, dus selon l'Administration à d'autres facteurs tels que la complexité technique, les dossiers incomplets, le manque de garantie d'authenticité. Dans ces cas, le délai peut être allongé de manière considérable si le demandeur tarde à fournir les pièces demandées par le service. L'Administration considère dès lors qu'avant de juger que le délai de traitement d'un dossier est anormalement long, il convient de s'intéresser aux causes réelles de ce délai. Pourtant, dans certains cas, c'est bien l'Administration qui induit elle-même cette lenteur, par son organisation et/ou son fonctionnement, pas toujours en raison des facteurs repris ci-avant. La drastique diminution des Chargés de mission en pleine période de rush évoquée ci-avant, n'a-t-elle pas constitué un frein dans l'analyse des dossiers et la rapidité d'émission des avis sollicités ! Dès fin mai, le Médiateur a pu constater que le départ proche et ensuite effectif de ces Chargés de mission posait problème dans plusieurs dossiers arrivés chez lui.

Le fait qu'à plusieurs niveaux de la structure, il y ait des départs, soit en interne, soit vers l'externe, conduit à un certain ralentissement dans le traitement des dossiers. Cette expertise qui s'en va doit bien évidemment se créer à nouveau et cela prend nécessairement du temps pour la formation des nouveaux agents.



FWB 2018-01 - Équivalences de diplômes - Renforcer et stabiliser le personnel du service

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

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



FWB 2018-02 - Équivalences de diplômes - Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

Considérant que les problèmes d'accessibilité du service demeurent ;

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

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

Suivi de la Recommandation

L'apport en personnel, même s'il ne constitue pas un apport à long terme, a permis d'élargir les plages de permanences téléphoniques et de rendez-vous. L'Administration estime avoir fait de nombreux efforts pour améliorer l'accessibilité et le contact avec les visiteurs avec la rotation de cinq agents qui reçoivent les visiteurs aux guichets lors des rendez-vous et un sixième agent affecté au guichet accueil le matin et l'après-midi ; l'accueil constituant, d'ailleurs, selon elle, une permanence d'informations générales pour laquelle aucun rendez-vous n'est requis.

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



FWB 2018-03 - Équivalences de diplômes - Augmenter le nombre d'experts

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

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

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

Suivi de la Recommandation

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

2. Date de dépôt

Le dossier 2018/2809

La preuve du dépôt dans les temps était pourtant bien dans le dossier

Les faits

En octobre, Monsieur G. reçoit une lettre de la Fédération Wallonie-Bruxelles datée du 17 septembre l'informant du refus de prendre en considération sa demande d'équivalence car il aurait déposé son dossier après le 15 juillet et sa demande serait donc hors délai. Monsieur G. ne comprend pas puisqu'il dit avoir envoyé son dossier le 9 juillet via la poste d'une commune française. Il contacte le service des équivalences qui confirme le refus et lui demande d'apporter une preuve de l'envoi du 9 juillet. Or, Monsieur G. précise avoir transmis son dossier par courrier simple, il ne peut donc fournir de preuve d'envoi puisqu'il ne l'a pas transmis par recommandé.

L'étudiant est inscrit provisoirement dans un établissement d'enseignement supérieur d'Art qui lui demande de se mettre rapidement en ordre.

L'intervention du Médiateur

Face à ce qu'il qualifie d'injustice, Monsieur G. saisit le Médiateur qui interpelle le service des équivalences et lui demande de vérifier la date reprise sur l'enveloppe de l'intéressé lors de son dépôt de demande d'équivalence et de transmettre copie de cette enveloppe. En effet, le Médiateur estime que cette date pourrait confirmer l'envoi en date du 9 juillet. Le Médiateur estime que les enveloppes doivent être conservées dans le dossier afin de pouvoir procéder à une rectification au cas où une erreur se glisserait dans le traitement de la demande.

L'issue de la médiation

L'Administration informe le Médiateur qu'après vérification de l'enveloppe, il apparaît en effet que la date du cachet de la poste indique le 11 juillet. Elle confirme, dès lors, que l'équivalence est établie directement et envoyée par courrier postal à l'intéressé. Monsieur G. a donc pu régulariser sa situation auprès de son établissement scolaire.

Comme dans plusieurs cas, l'Administration estime que c'est à l'étudiant à apporter la preuve de ce qu'il avance que ce soit en termes de dépôt qu'en termes de cursus ou de contenus de cursus scolaire. Si l'on peut comprendre qu'il est difficile pour l'Administration de vérifier tous les dossiers dans le moindre détail, vu le personnel souvent surchargé de travail, il semble aussi logique que ce type de vérification pourrait aussi automatiquement être envisagé lorsque la personne confirme ses dires. Si le réclamant a des devoirs envers l'Administration, il en est de même pour l'Administration envers l'administré.

Cette vérification a pu être effectuée car l'enveloppe avait bel et bien été conservée par le service des équivalences dans ledit dossier. Le Médiateur se réjouit donc de cette pratique.

3. Date de dépôt et demande de dérogation

L'erreur d'un tiers a déjà beaucoup fait parler d'elle dans les Rapports du Médiateur. Ici à nouveau, en voici un bel exemple. Là, où les Universités et Hautes-Ecoles devraient être informées des pratiques des équivalences, force est de constater que tous les services intra-universitaires ou non-universitaires en charge des inscriptions des étudiants ne le sont pas toujours.

Le dossier 2018/2688

Mal informé égale pénalisé

Les faits

Monsieur D. a réussi son examen d'entrée en ingénieur et l'Université demande qu'il régularise au plus vite son inscription. Monsieur D. effectue une demande de dérogation pour obtenir une équivalence de son Baccalauréat français. Son dossier est déposé hors délai car l'Université lui a fourni de mauvaises informations confondant l'examen d'admission pour accéder aux études universitaires (où le CESS n'est pas nécessaire puisque c'est la réussite de l'examen d'admission qui permet l'accès) et l'examen d'entrée en ingénieur qui, lui, ne dispense nullement de produire l'équivalence. L'information donnée au jeune homme par l'Université était erronée et l'a conduit à ne pas introduire de demande d'équivalence dans les temps. Ce n'est que par après que l'Université lui a dit que finalement il lui fallait quand même l'équivalence de diplôme pour être inscrit valablement.

L'intervention du Médiateur

Vu l'urgence, la maman du jeune homme contacte le service des équivalences qui la renvoie vers le Médiateur. L'Université reconnaît son erreur dans un courrier que le Médiateur fournit au service des équivalences.

L'issue de la médiation

Le service des équivalences informe le Médiateur que la demande de dérogation de Monsieur D. a été analysée une nouvelle fois, sur base de ces nouveaux éléments, et acceptée. Il l'informe également que l'accord de dérogation, ainsi que la décision d'équivalence sont directement envoyés à l'intéressé.

L'Université, dans ce cas, a reconnu son erreur et l'a notifiée dans un courrier qu'elle a fourni au service des équivalences. Sur base de cette preuve probante, le service des équivalences a pu revoir sa position. Le Médiateur est ravi d'une issue positive dans ce dossier.

4. Analyse du parcours

Le Médiateur reçoit chaque année des demandes concernant une contestation de l'avis ou de la décision sur base du parcours scolaire effectué à l'étranger par le réclamant.

L'examen du parcours scolaire est indispensable pour délivrer un document d'équivalence qui soit le plus proche de ce qui existe réellement en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce sont trois experts qui analysent de manière détaillée les divers dossiers soumis et remettent un avis. Une décision (provisoire ou définitive) sera émise sur base de cet avis.

Il s'agit d'un travail conséquent et exigeant puisqu'il s'agit de comparaison de cursus effectué dans le monde entier comparé avec le cursus effectué dans notre Communauté. Les experts doivent dès lors continuellement se renseigner, prospecter, chercher les informations et les recouper. Un travail qu'ils tentent de faire au mieux afin de permettre au demandeur de poursuivre sa scolarité chez nous.

Le dossier 2018/3113

Quand une décision tardive est lourde de conséquences...

Les faits

C. a suivi ses études secondaires (de la première à la troisième secondaire) en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ensuite, il est parti avec ses parents à l'étranger et a suivi les grades 10 et 11 dans le New Jersey aux Etats-Unis. Revenu en Belgique, il introduit une demande d'équivalence de diplôme pour venir effectuer la fin de son cursus secondaire en FWB. Ainsi, pour l'année scolaire 2018-2019, il s'inscrit en rhétorique en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le 6 décembre, l'école reçoit l'avis de l'expert daté du 22 novembre 2018. L'avis stipule que C. a obtenu une équivalence à un premier degré et un deuxième degré de l'enseignement secondaire. Cela lui donne donc accès à une 5^{ème} secondaire général alors qu'il est inscrit en 6^{ème} secondaire général. Les parents ne comprennent pas. Ils estiment que le système américain est un peu différent de celui dispensé en Fédération Wallonie-Bruxelles pour ce qui est de l'organisation des programmes de sciences. En effet, C. a suivi le programme de biologie dans son entièreté dans le grade 10 et le programme de chimie dans son entièreté lors du grade 11 alors qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles les mêmes programmes sont étalés sur les 3 dernières années (de la 4^{ème} à la 6^{ème} secondaire). Ils ne comprennent dès lors pas comment il peut être stipulé sur l'avis que leur fils n'a jamais eu de biologie. Ils attirent l'attention sur le fait que seuls les bulletins liés au grade 11 sont référencés dans l'énoncé de l'avis comme si ceux du grade 10 transmis n'avaient pas été envisagés. Ils ne comprennent pas non plus pourquoi il est stipulé sur l'avis « faute des grilles-horaires compatibles entre le grade 11 et la 6GT, sciences 6 » alors que C. a suivi aux Etats-Unis l'enseignement secondaire général et non un enseignement de transition.

Ils s'étonnent également qu'un dossier introduit par l'école le 15 septembre débouche sur un avis réceptionné par l'école le 6 décembre. Ils estiment que C. suit très bien sa scolarité en sciences 5h en 6^{ème} secondaire général. L'école souhaite savoir si le fait de descendre en sciences 3 et prendre communication et expression 2 (qui serait assez semblable aux cours d'art suivis aux Etats-Unis) pourrait permettre à son fils d'être inscrit comme élève régulier en 6^{ème} secondaire général. Ils estiment qu'une décision négative aussi tardive engendre des dommages dans la scolarité de C. qui serait censé redescendre en janvier en 5^{ème} secondaire alors qu'il vient d'effectuer ses examens de décembre. Ils estiment avoir introduit une demande dans les temps et que leur fils se voit pénaliser par une décision tardive et qu'il n'a d'autres solutions qu'une inscription en 5^{ème} général en janvier ou de demander une régularisation via le jury en présentant le CESS avant la fin de sa 6^{ème} secondaire, sachant que la fin de rhéto est particulièrement surchargée. L'école tente à plusieurs reprises d'entrer en contact avec le service via la ligne téléphonique prévue pour les écoles, sans succès.

L'intervention du Médiateur

L'école saisit donc le Médiateur qui a interpellé en urgence l'Administration. Le jeune homme a eu de nombreux cours d'art non présents dans le cursus à ce stade-ci des études, sous cette quantité en tout cas en Fédération Wallonie-Bruxelles. Toutefois, l'élève a bien suivi les cours de biologie et de chimie dans leur entièreté alors qu'ici en Fédération Wallonie-Bruxelles ce n'est pas le cas.



L'issue de la médiation

L'Administration a accepté d'effectuer une nouvelle analyse du dossier de C. sur base des arguments présentés par le Médiateur. Aussi, les arguments avancés ont permis une reconsidération de la position de l'expert. Il a donc décidé d'accorder à C. le passage vers une 6GT, grille scientifique. Il a donc pu rester en 6^{ème} général transition sciences 5h.

5. Délai de remboursement

Depuis plusieurs années, le Médiateur reçoit des plaintes concernant le délai de remboursement des frais d'équivalence soulevant des problèmes liés au paiement en ligne (bug informatique, double paiement, impossibilité d'impression de la preuve de paiement en ligne, ...).

Le Rapport 2017 mentionnait que le service des équivalences avait souscrit un nouveau contrat en 2017 avec un opérateur de paiement. L'Administration estime que les problèmes rencontrés auparavant lors du paiement, ne semblent plus être d'actualité. Elle signale que la résolution de ces incidents techniques a permis de réduire le nombre de demandes de remboursement reçues et par conséquent leurs délais de traitement.

Une nouvelle boîte mail (equi.remb@cfwb.be) avait aussi été créée en 2017 pour permettre aux demandeurs souhaitant obtenir un remboursement d'avoir un contact direct avec la cellule qui s'y consacre. Ce nouvel outil permet également d'accélérer le traitement des demandes. La cellule remboursement a donc gagné en efficacité : les remboursements sont réalisés dans des délais réduits et ce service ne rencontre que rarement des cas problématiques grâce à la plus grande fiabilité de la plateforme de paiement par internet.

Ce service porte une plus grande attention à sa communication envers les demandeurs avec notamment la systématisation des messages d'information adressés aux demandeurs via le site internet, ou à l'aide d'affiches informant les usagers du service en cas de panne informatique ou de permanences différées. Le service des équivalences poursuit ses efforts à plusieurs niveaux en ce qui concerne la communication à l'attention de ses usagers.

Dans le cas référencé ci-après, la réclamante avait tenté de joindre à plusieurs reprises par mail le service des équivalences, mais vu l'urgence de la demande, elle a été obligée de saisir le Médiateur.



Le dossier 2018/1309

Un double paiement qui arrive au mauvais moment

Les faits

Mademoiselle P. a effectué le paiement des frais administratifs pour son équivalence depuis les Etats-Unis mais, à cause d'un problème sur la page internet du site, le paiement a été effectué deux fois. Elle interpelle le service des équivalences et explique qu'elle réside aux Etats-Unis encore quelques semaines mais va rentrer en Italie. Elle sollicite donc un remboursement en urgence des frais engagés à savoir 251,06 dollars (215,69 euros) car elle va devoir procéder à la fermeture de son compte bancaire aux États Unis.

L'intervention du Médiateur

Sans nouvelles du service, n'obtenant aucune réponse à ses appels téléphoniques et vu l'urgence de la situation, Mademoiselle P. saisit le Médiateur. Le Médiateur interpelle l'Administration. Cette dernière informe que la demande de remboursement a été prise en charge par le service des équivalences mi-avril 2018 et que l'agent en charge de la gestion des remboursements a complété la demande à destination du service comptabilité. Cette demande a été transmise fin avril au service compétent et le remboursement a été effectué fin mai 2018.

L'issue de la médiation

Par la suite, la réclamante dit avoir perçu la somme de 206,50 dollars (177,581 euros) au lieu des 251,06 dollars payés. L'Administration attire l'attention sur le fait que les frais réclamés par les organismes financiers ou par l'opérateur de paiement ne sont jamais restitués par l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cependant, après vérification, le versement effectué par le comptable s'élève bien aux 200 euros (236,5 dollars) correspondant aux frais d'une équivalence de niveau bac. Toutefois, une erreur d'encodage s'est produite : au lieu de saisir le code à charge du créancier, c'est celui du bénéficiaire qui a été introduit, la réclamante a donc assumé les frais de transfert, ce qui n'est pas normal. Le service des équivalences a donc pris contact avec le service comptable de la Fédération Wallonie-Bruxelles et un nouveau paiement d'un montant de 13 euros (15 dollars) (soit la différence entre le montant dû et le montant réellement perçu) a été rapidement effectué. Mademoiselle P. a donc pu récupérer son double paiement rapidement.

6. Équivalence - Secteur paramédical

Le dossier 2018/1136

Un problème en entraîne un autre ...

Les faits

Mademoiselle V. transmet sa demande d'équivalence le 17 juillet ; un dépôt tardif dû à un problème avec la Mairie et un problème de santé. En parallèle, elle effectue une demande d'inscription en infirmière brevetée auprès de l'Institut X. L'école, fermée durant les grandes vacances, ne lui répond que le 16 août. Fin août, Mademoiselle V. a un contact téléphonique avec l'école. Elle explique son parcours scolaire et informe qu'elle est en fin de 3^{ème} année infirmière en France. L'établissement scolaire pense dès lors, logiquement, qu'elle a totalement fini sa 2^{ème} année et l'inscrit provisoirement sous réserve de l'obtention de l'équivalence en 3^{ème} année infirmière brevetée.

Début septembre, la jeune fille n'a pas de nouvelles. Elle obtient un rendez-vous au service des équivalences le 11 septembre où on lui réclame une preuve qu'elle est bien inscrite en section soins infirmiers EPSC 4^{ème} degré de l'enseignement secondaire puisqu'elle a introduit son dossier hors des délais impartis. A plusieurs reprises, l'établissement scolaire et Mademoiselle V., par divers biais (fax et envoi postal), transmet ledit document. Le service des équivalences continue à demander ledit document à la jeune fille. L'école et la jeune fille ne comprennent pas puisque le document a déjà été transmis plusieurs fois. Le 19 septembre, l'école sollicite le service des équivalences afin de demander d'accélérer la prise en charge du dossier de Mademoiselle V. Dans ce même courriel, l'école demande si elle obtiendra rapidement un avis d'équivalence afin que l'étudiante puisse intégrer une 3^{ème} année d'infirmière



brevetée. La pièce demandée est à nouveau jointe en annexe à ce mail. Aucun retour vis-à-vis de l'école ou de l'étudiante n'est effectué. Ce n'est que le 24 octobre que l'Administration accuse réception de document transmis bien plus tôt et confirme que le dossier est complet et transmis pour analyse aux experts. Une décision d'équivalence datée du 6 décembre 2017 est envoyée à une adresse. Malheureusement, il semble que cette adresse ne soit pas l'adresse communiquée par Mademoiselle V. La jeune fille ne réceptionne donc pas la décision en décembre 2017 puisqu'il ne s'agit pas de son adresse. L'établissement scolaire, voyant sur le site internet des équivalences que le dossier de la jeune fille est en cours de traitement, reste patient et se dit que la décision va arriver. La jeune fille passe ses différents examens de 3^{ème} en décembre.

Le 16 janvier 2018, toujours sans nouvelles, l'école interpelle le service des équivalences. Ce dernier répond que l'équivalence a été envoyée le 6 décembre 2017 à l'intéressée. Aucune information complémentaire n'est donnée sur ce dossier. L'école patiente en se disant que le document va arriver. Le 20 février, l'école interpelle à nouveau le Service des équivalences en expliquant que Mademoiselle V. n'a toujours rien reçu et que cela ne semble pas normal. L'école explique avoir tenté via le numéro de téléphone réservé aux écoles mais aussi le numéro général, de joindre le service des équivalences sans succès. Elle sollicite aussi une copie de la décision d'équivalence afin de savoir en quelle année on peut l'inscrire. Aucune nouvelle ne semble être donnée à ce mail. L'école adresse à nouveau un mail le 27 février cette fois à plusieurs intervenants du service des équivalences.

L'école reçoit une réponse le 2 mars, dans laquelle l'Administration précise que la décision d'équivalence originale a été envoyée au domicile de l'intéressée car le dossier a été introduit par elle et non par l'établissement scolaire et ajoute que si Mademoiselle V. n'a pas reçu la décision d'équivalence, le problème ne vient pas du service des équivalences et que dès lors il ne peut être tenu responsable des manquements de la poste. A cette réponse est jointe à la décision.

Ce n'est donc qu'en mars que l'école et l'intéressée apprennent que la décision ne permet qu'un accès en 2^{ème} infirmière brevetée et non en 3^{ème} année. L'école ne comprend pas comment la décision est arrivée à une adresse qui n'est pas le domicile de l'intéressée alors que le document stipulant en septembre que le dossier est arrivé hors délai et demandant une preuve de l'inscription dans le 4^{ème} degré de l'enseignement secondaire est quant à lui arrivé en septembre à la bonne adresse.

Ne comprenant pas la décision émise, l'école contacte l'expert qui a analysé le dossier. Elle lui demande quand et où a été envoyé l'avis relatif à ce dossier. Ce dernier lui signale que l'avis a été envoyé en même temps que la décision à la même adresse. L'école s'étonne que l'avis n'ait pas été envoyé avant. L'expert répond que les experts ont eu du retard dans le traitement de leurs dossiers et que c'est comme cela que l'avis et la décision ont été transmis en même temps. L'école signale que si l'avis était parvenu plus tôt, le tir aurait pu être rectifié mais qu'à l'heure actuelle, dans les faits Mademoiselle V. va perdre deux années voire deux années et demie étant donné la nouvelle organisation du 4^{ème} degré sur 3 ans et demi au lieu de 3 ans pour la rentrée académique prochaine. Sur le fond, l'expert explique que Mademoiselle V. a validé 115 crédits sur 120 en deuxième année, ce qui veut dire qu'elle n'a pas validé complètement sa deuxième année et que, dès lors, il est impossible de lui valider sa deuxième pour un accès à une troisième année. L'école explique que Mademoiselle V. a validé toute sa 2^{ème} à l'exception d'un stage du 4^{ème} semestre. En France, elle a pu passer en 3^{ème} avec un crédit résiduel. Lorsqu'elle a dû abandonner à la fin de sa 3^{ème} année pour des raisons de santé, elle n'avait pas encore eu l'occasion de refaire ce fameux stage de 2^{ème} année.

L'intervention du Médiateur

Mademoiselle V. saisit alors le Médiateur, lequel interpelle l'Administration. Même si le Médiateur comprend bien la décision émise par le service des équivalences qui va dans le sens demandé par les écoles et par le Médiateur de simplifier les choses en matière d'équivalence dans le secteur paramédical, ce cas est interpellant. Même si en décembre, il était déjà tard pour obtenir l'information selon laquelle devait redescendre d'une année, son année aurait sans doute pu être envisagée en deuxième année avec une potentielle réussite à l'issue de cette deuxième. En apprenant cela en mars, les examens de décembre ont déjà eu lieu, les trois quarts des stages de 3^{ème} année ont été réussis et Mademoiselle V. s'est présentée assidûment à tous ses cours et stages. Même si dans son mail à l'école, l'Administration prétend que le service ne peut être tenu pour responsable du fait que Mademoiselle V. n'a pas réceptionné sa décision en décembre, il reste semble-t-il une inconnue puisque ce n'était pas l'adresse de référence dans le dossier de l'intéressée et que l'attaché a confirmé au Médiateur ne pas comprendre comment l'adresse erronée est apparue dans le circuit et n'avoir aucune explication à ce sujet à donner. Le Médiateur attire l'attention de l'Administration sur le fait que Mademoiselle V. est censée passer

son TDS (Travaux de synthèse) le 17 mai pour ce qui est de sa 3^{ème} année, et que les examens commencent le 25 mai pour les étudiants de 2^{ème} année. Or, Mademoiselle V. a peu de chance de pouvoir réussir l'ensemble des cours de 2^{ème} année sans les avoir suivis et préparés au cours de cette année. Qui plus est, se poserait également le problème des stages de 2^{ème} année.

Vu l'extrême urgence liée à la période de l'année, vu l'inconnue liée à l'envoi de la décision d'équivalence, vu les différentes interpellations de la part de l'intéressée et de l'école pour obtenir des nouvelles de l'équivalence de l'intéressée dans un délai qui permettait encore de redescendre, même si cela était déjà tardif, en deuxième année, le Médiateur recommande que la décision d'équivalence puisse être calquée exceptionnellement sur le modèle des décisions émises les années précédentes, ce qui permettrait ainsi l'accès de l'intéressée à la troisième année moyennant la réussite du stage manquant. Cela permettrait à la jeune fille de régulariser sa situation.

L'issue de la médiation

L'Administration rappelle qu'elle doit respecter les dispositions réglementaires qui régissent la délivrance d'une équivalence, à savoir celles de 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. Le premier article de cet arrêté royal fixe les deux conditions primordiales à respecter lors de toute analyse d'un dossier d'équivalence, à savoir : « *En aucun cas, l'octroi des équivalences prévues à l'article 1er de la loi du 19 mars 1971, ne peut avoir comme résultat:*

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

Toutefois, le littéra b n'est pas d'application pour les titres délivrés dans un Etat membre de l'Union européenne. ». Pour l'Administration, lors de son inscription, elle n'aurait pas clairement informé l'établissement de ses crédits manquants et l'Institut l'aurait donc inscrite en 3^{ème} année du brevet d'infirmier hospitalier. L'Administration estime qu'en s'inscrivant, elle était informée du fait que cette inscription ne serait effective qu'à la condition que la décision d'équivalence lui permette de rester en 3^{ème} année. Néanmoins, elle a décidé de rester en 3^{ème} année et même de passer les examens au mois de décembre 2017. A ce moment-là, pourtant, elle prétend qu'elle ne connaissait pas encore la décision d'équivalence et ne savait donc pas si elle pourrait continuer en 3^{ème} année.



Le Service des équivalences estime qu'il ne peut pas se baser sur ce défaut de prévoyance de la part de l'étudiante pour changer une décision d'équivalence qu'elle juge tout à fait correcte.

De plus, l'Administration rappelle qu'en cas de doute quant à l'orientation de l'élève, l'établissement ou l'étudiant lui-même peut prendre contact avec le Service des équivalences qui, à titre indicatif, déterminera provisoirement et sous réserve de dossier en bonne forme le niveau d'études atteint par l'élève. Tous deux pouvaient suivre l'état d'avancement en ligne et voir à un moment que la décision avait été envoyée le 6 décembre. Dès lors, l'Administration informe que l'école pouvait demander plus tôt une copie via e-mail au service afin de savoir quelle était la décision et pouvoir ainsi inscrire l'étudiante dans la bonne année avant qu'il ne soit trop tard. L'Administration signale que le Service des équivalences ne peut pas prendre en compte ces divers manquements de la part de l'étudiante et de l'école afin de modifier une décision émise.

Par rapport à l'adresse postale, l'Administration dit que cette erreur ne peut être expliquée et précise que cela a, certes, retardé la réception de la décision d'équivalence, mais comme expliqué précédemment, l'étudiante, ou l'établissement scolaire, aurait pu se manifester afin de connaître la décision et régulariser la situation.

Mi-mai, lors de la réponse de l'Administration au Médiateur, l'Administration précise que suite à une conversation téléphonique avec le chef de l'établissement X., il s'avère de toute façon compliqué, voire impossible, à ce stade-ci que l'étudiante puisse encore accomplir la période de stage manquante avant la fin de l'année scolaire 2017-2018 vu les exigences à respecter quant à ces stages.

Ainsi, pour toutes ces raisons, le Service des équivalences décide de ne pas revenir sur sa décision. L'Administration insiste donc sur le fait que, si Mademoiselle V. persiste à fréquenter la 3^{ème} année d'études du 4^{ème} degré de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, section soins infirmiers, elle ne pourra le faire qu'en tant qu'élève libre et ne pourra donc pas prétendre à la sanction des études à l'issue de cette année scolaire (2017-2018).

La seule solution s'offrant à elle est de s'inscrire en 2^{ème} année d'études du 4^{ème} degré de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, section soins infirmiers.

Le Médiateur regrette la position de l'Administration car l'interpellation a montré les diverses démarches de l'école et de l'étudiante, et ce dans des délais respectables que passe sous silence l'Administration. L'interpellation met également en avant l'erreur commise par l'Administration avec un envoi à une adresse erronée. Malgré tous ces éléments, l'Administration estime qu'il était de la responsabilité de l'étudiante de demander une copie de cette équivalence bien plus tôt, et de la responsabilité de l'établissement également. L'Administration en ne réagissant pas rapidement à la demande du Médiateur n'a pas contribué de son côté aux possibilités qu'il restait à l'établissement de mettre en œuvre lesdits stages.



FWB 2018-04 - Équivalences de diplômes - Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante

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

Le Médiateur recommande de permettre la complétude d'un dossier d'équivalence sans en avoir l'examen reporté à l'année suivante, pour autant que la preuve de paiement soit présente dès l'introduction du dossier.

Suivi de la Recommandation

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

Pour admettre le dossier, le Service des équivalences exige qu'il soit analysable, c'est-à-dire qu'il comporte au minimum la preuve de paiement, tel qu'imposé par la réglementation, et une copie du diplôme (ou relevé de note si le diplôme n'a pas été émis).

Le Médiateur s'étonnait de cette exigence qui n'apparaissait pas précisément dans les informations sur la complétude de dossier dans les divers supports du Service des équivalences. Ce à quoi l'Administration a répondu qu'il était à noter que c'est bien l'ensemble du dossier qui doit être fourni sous la bonne forme et dans les délais requis qui constitue la règle. Le Médiateur s'étonne d'un soi-disant élan de souplesse signalé par l'Administration dans le cadre de la complétude du dossier et de ce rappel qui est aux antipodes.

Précédemment, le Médiateur signalait avoir reçu plusieurs plaintes où deux documents n'étaient pas sous la forme administrative requise et dont les élèves se voyaient refuser une équivalence pour l'année en cours. En place du diplôme ou du relevé de notes était notamment jointe une attestation de réussite. Deux documents ont été fournis sous la mauvaise forme administrative, les dossiers ont été reportés à l'année académique suivante.

Puisque l'Administration considère être plus souple et accepte plus d'un document sous la mauvaise forme administrative pour autant qu'il y ait la preuve de paiement et le diplôme ou le relevé de notes (peu importe visiblement la forme) pour que le dossier soit analysable, le Médiateur estime que **la Recommandation est dès lors partiellement rencontrée.**



Équivalences de diplômes - Assouplir les exigences en matière de preuve de paiement

Considérant que des améliorations ont été effectuées par le service des équivalences afin de permettre le paiement en ligne ;

Considérant que pour les paiements autres que ceux effectués en ligne, l'assouplissement n'est toujours pas rencontré ;

Le Médiateur recommande d'assouplir l'exigence de joindre la preuve originale de paiement au dossier.

Suivi de la Recommandation

L'Administration rappelle que cette exigence est imposée par 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. En effet, l'article 9bis de cet arrêté précise que : « *Quel que soit le mode de paiement, la preuve originale du paiement est jointe au dossier, dans le délai précité, et fera apparaître le numéro du compte bénéficiaire, les noms et prénoms du demandeur et le motif du paiement* ». L'Administration considère que la Recommandation a été rencontrée partiellement puisque depuis le paiement en ligne, le demandeur s'il a effectué son paiement en ligne via le site internet des équivalences peut imprimer la preuve qu'il s'est acquitté des frais par ce moyen de paiement. Le Médiateur a précédemment souligné quelques problèmes liés à ce nouvel outil, l'Administration a mis tout en œuvre pour régler les divers problèmes liés à l'impression de la preuve de paiement en ligne ou aux divers bugs informatiques survenus.

Toutefois, l'Administration estime ne pouvoir assouplir davantage cette procédure même si le Médiateur estime qu'une vérification des dossiers où le problème de complétude de preuve de paiement aurait pu faire l'objet d'une démarche envers le service qui s'occupe des paiements.

Elle estime dès lors que pour les autres moyens de paiement, l'assouplissement demandé par le Médiateur peut difficilement être mis en place au vu du nombre de dossiers reçus chaque année par le service des équivalences. En effet, si les agents traitants devaient vérifier chaque paiement effectué sur le compte du service, à supposer que tous les agents y aient accès, cela allongerait le traitement de chaque dossier, ce qui ne semble pas être au bénéfice des demandeurs. Ce n'est pas exactement ce que demandait le Médiateur qui, lui, souhaitait que seuls les dossiers où un problème de preuve de paiement est relevé fassent l'objet d'une vérification auprès du service comptable. C'est pour cela que le Médiateur souhaitait connaître le nombre de dossiers en cause pour relativiser l'intervention qui serait à effectuer. Cependant, en dehors des coûts en personnel que peut représenter cette tâche, l'Administration rappelle au Médiateur que le Service des équivalences a déjà été conforté dans ses pratiques par l'arrêt du Conseil d'Etat n°218.532 du 19 mars 2012. L'exigence d'une preuve attestant directement du paiement et ne nécessitant pas de vérification n'est donc en rien abusive. La Recommandation semble donc partiellement rencontrée pour le paiement en ligne. Pour ce qui est des autres paiements, force est de constater qu'il ne pourra y avoir aucune autre flexibilité. Le Médiateur estime dès lors que la Recommandation n'est pas rencontrée dans son entièreté mais considère de ne pas la réitérer dans ce Rapport. **Cette Recommandation est devenue caduque.**



FWB 2018-05 - Équivalences de diplômes - Motiver les décisions relatives à des contractions d'années

Considérant que la motivation des décisions d'équivalence où apparaissent des contractions d'années n'est toujours pas suffisamment circonstanciée afin de permettre au demandeur de mieux comprendre la décision ;

Le Médiateur recommande de motiver la décision relative à des contractions d'années.

Suivi de la Recommandation

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

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

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

Cette Recommandation est dès lors partiellement rencontrée.

AGRÉMENT DES PROFESSIONS DE SANTÉ

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des agréments des professions de santé, le Médiateur a instruit 15 dossiers pour 2018. Deux dossiers non clôturés en 2018 ont été reportés l'exercice 2019.

Il s'agit d'un nombre de dossiers assez similaire à l'année 2017.

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

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

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

C'est à la Fédération Wallonie-Bruxelles qu'est attribuée cette compétence. Ainsi, des experts

réunis en Commission vérifient que chaque prestataire de soins répond bien aux critères légaux liés à sa profession et se prononcent en faveur ou non de l'octroi d'un agrément. Chaque profession et/ou spécialité dispose de sa propre Commission d'agrément.

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

Cette reconnaissance professionnelle ne concerne néanmoins que les diplômés européens. Les titulaires d'un diplôme extra-européen devront, quant à eux, introduire une demande auprès du service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes de l'enseignement supérieur en vue de l'obtention d'une équivalence de diplôme.

Le dossier 2018/2699

Pas de titre professionnel mais une qualification

Les faits

Madame P. estime que sur base de l'arrêté ministériel du 24 avril 2013 fixant les critères d'agrément autorisant les praticiens de l'art infirmier à porter le titre professionnel particulier d'infirmier spécialisé en santé mentale et psychiatrie et des mesures transitoires prévues à l'article 7 du même arrêté, elle aurait dû porter le titre d'infirmière spécialisée en santé mentale et psychiatrie. Elle estime qu'une erreur s'est glissée dans son dossier. Elle dit avoir travaillé en psychiatrie de juillet 2014 à octobre 2016 et demande donc une révision de son dossier, une correction de son titre avec effet rétroactif. Plusieurs demandes ont été effectuées par Madame P. auprès du service compétent mais elle n'a eu aucun retour.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration. Après vérification, le service des agréments confirme avoir reçu deux courriels de l'intéressée auxquels elle n'avait pas répondu. L'Administration explique au Médiateur que malheureusement, Madame P. n'a pas droit au titre en santé mentale et psychiatrie sur base des mesures transitoires. En effet, l'arrêté ministériel du 24 avril 2013 précise que pour bénéficier des mesures transitoires, il faut avoir exercé la fonction au 1^{er} octobre 2013 depuis au moins deux ans équivalent temps plein, auprès de patients dans un service de psychiatrie interne ou externe, ou dans un service spécialement dédié aux soins psychothérapeutiques.

Or, l'Administration explique que Madame P. a travaillé à l'hôpital Y. depuis 1992 en tant qu'infirmière mais dans le service des soins intensifs et que ce n'est que depuis le 8 juillet 2014 qu'elle travaille à l'unité de psychiatrie. Pour l'Administration, elle ne remplit donc pas la condition puisqu'au 1^{er} octobre 2013, Madame P. ne comptabilisait pas les deux ans équivalent temps plein dans l'unité psychiatrie.

L'issue de la médiation

Toutefois, étant donné que Madame P. a suivi la formation des 150h, l'Administration lui octroie la qualification sur base des mesures globales. Dès lors, Madame P. recevra l'agrément pour porter la qualification professionnelle mais malheureusement pas pour le titre professionnel. Cela a bien entendu un impact notamment sur le montant de la prime reçue.



Le dossier 2018/2780

L'Hôpital refuse que j'intègre l'équipe sans mon agrément... le temps passe et l'Administration ne répond pas

Les faits

Monsieur M. a effectué une demande de reconnaissance de son titre de médecin spécialiste en urologie auprès de l'Administration, et ce par pli ordinaire. Il apprend auprès de Bpost que son pli est resté bloqué à cause de grèves. Il décide alors d'adresser à nouveau un dossier complet par recommandé via TNT. Ce pli serait arrivé le 16 octobre 2018 et aurait bien été réceptionné par le service des agréments.

Il dit avoir téléphoné et adressé des mails à l'adresse agreementsante@cfwb.be mais n'avoir jamais eu de réponse. L'Administration devrait dès lors avoir réceptionné deux dossiers à ce nom étant donné que le colis bloqué chez Bpost a été débloqué entre-temps ; pourtant, il est toujours sans nouvelles de ce service et de sa demande. Devant intégrer rapidement l'équipe du service d'urologie de l'Hôpital W., il subit la pression du chef de service qu'il doit rejoindre, lequel exige qu'il se mette au plus vite en ordre sous peine de recruter un autre urologue. Il saisit alors le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration pour savoir si le dossier a été pris en charge, s'il est jugé complet et combien de temps Monsieur M. doit encore attendre pour obtenir son agrément. Rapidement, le service concerné analyse la demande, informe que la demande de reconnaissance a bien été réceptionnée et que le dossier est jugé complet. L'Administration confirme que l'intéressé va recevoir dans le courant de la semaine qui suit l'arrêté ministériel l'autorisant à porter le titre de médecin spécialiste en urologie.

L'issue de la médiation

Suite à l'intervention du Médiateur, Monsieur M. a reçu l'arrêté ministériel de reconnaissance de son titre de médecin spécialiste et a pu intégrer le service d'urologie de l'Hôpital W. dans les temps.

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Bilan de l'exercice

481 réclamations ont été déposées auprès du Médiateur. Ce nombre est similaire à l'exercice précédent.

Le délai de traitement des dossiers, la motivation des décisions et l'accessibilité de l'Administration sont les motifs de saisine les plus fréquemment invoqués. Concernant l'accessibilité, le Médiateur rappelle chaque année qu'il est difficile de joindre un agent afin d'obtenir des renseignements au sujet d'un dossier introduit ou des allocations d'études en général. Par ailleurs, depuis la campagne d'allocations d'études 2018/2019, l'allocataire ne peut plus se rendre spontanément, le jour convenu pour les visites, au Bureau régional en charge du dossier et obtenir des informations. Il doit au préalable aller sur le site de l'Administration, télécharger un formulaire de demande de rendez-vous, l'envoyer par courrier postal et attendre qu'une date lui soit communiquée.

Ceci renforce encore l'inaccessibilité de l'Administration et préjudicie une fois de plus l'allocataire alors que la fracture numérique demeure une réalité et a été rappelée à plusieurs reprises depuis l'informatisation du système des allocations d'études. La Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a toutefois informé le Médiateur que l'allocataire peut toujours remplir un formulaire de demande de rendez-vous sur place et en obtenir un ultérieurement sans passer par l'informatique. Le Médiateur estime qu'en ce qui concerne cette question de l'accessibilité, l'Administration se distance encore plus de l'utilisateur et complique les démarches de ce dernier en supprimant les visites sans rendez-vous.

A. Motivation des décisions

Depuis plusieurs années déjà, le Médiateur recommande à l'Administration de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin qu'elle ne soit plus empreinte de formules stéréotypées et qu'elle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision.

Si des efforts ont été réalisés par la DAPE pour répondre aux exigences de motivation formelle, le Médiateur constate que la motivation demeure perfectible. Les motifs figurant au verso des notifications consistent en des formules stéréotypées et le champ libre laissé au gestionnaire pour répondre à la réclamation n'est que trop peu suffisamment utilisé, tout du moins dans les dossiers dont le Médiateur a eu connaissance.

Le dossier 2018/2869

Comment se justifie cette différence de montant ?

Les faits

Mme D. introduit une réclamation à l'encontre du montant accordé cette année à son fils, qui s'élève à 652€. Lors de l'année scolaire précédente, 1540€ lui ont été octroyés alors que ni la situation financière ni le nombre de personnes à charge (PAC) n'ont changé. Dans la réponse qui lui est transmise, la DAPE l'informe que le montant est correct et que les revenus de 2015, ainsi que les barèmes, étaient différents.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration pour obtenir un éclaircissement car les revenus de 2016 s'élèvent à 14 143,04€ pour 3 PAC et les revenus de 2015 s'élèvent à 13 754,80€ pour 3 PAC également et consistent en des allocations de chômage complètes.

L'issue de la médiation

La Direction des Allocations et Prêts d'Etudes confirmera que le dossier a été correctement traité. Pour l'année scolaire 2017-2018, il lui a été attribué une « allocation spéciale » dans la mesure où les revenus de référence (2015) s'élèvent à 13 754,8€ avec 3 PAC donc en-dessous de 13 809€ qui est le montant maximum pour recevoir l'allocation spéciale. Pour cette année scolaire, les revenus de référence (2016) sont de 14 143,04€ pour 3 PAC donc au-dessus de 13 968,62€ qui est cette année le montant maximum pour recevoir l'allocation spéciale. L'enfant a donc reçu une « allocation normale ».

L'intervention du Médiateur n'a pas permis de revoir le montant octroyé. Mme D. comprend toutefois désormais la différence de montants. Si cette information avait été directement reprise dans la réponse à sa réclamation, Mme D. n'aurait pas contesté cette décision. Notons par ailleurs que, selon la procédure, elle aurait dû saisir le Conseil d'Appel et attendre plusieurs mois avant d'obtenir cette information pour autant que le Conseil d'Appel la lui donne et ne se contente pas de confirmer le refus en tous points.

Pour ces raisons, la Recommandation émise depuis quelques années est maintenue malgré les efforts apportés par l'Administration.



FWB 2018-06 - Allocations d'études - Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle

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

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

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

Suivi de la Recommandation

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

Par ailleurs, le montant de l'allocation d'études octroyé et l'opacité du calcul effectué, conduisent le Médiateur à formuler la Recommandation suivante :



FWB 2018-07 - Allocation d'études - Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu

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

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

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

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

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

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

B. Conseil d'Appel des Allocations d'études

Depuis plusieurs années, le Médiateur recommande de suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du Médiateur à l'instar de ce qui existe depuis 2014 suite à la réforme des lois coordonnées sur le Conseil d'État.

Pour rappel, la réglementation prévoit que l'allocataire dont la demande d'allocation a été rejetée, en tout ou en partie, peut introduire une réclamation auprès du Bureau régional en charge de son dossier. Si son insatisfaction demeure à l'issue de cette réclamation, l'allocataire peut alors introduire un recours auprès du Conseil d'Appel des Allocations d'études.

Lorsque la saisine du Médiateur est parallèle au Conseil d'Appel, le Médiateur est toutefois confronté au refus de réponse de l'Administration ou du Ministre compétent, ces derniers estimant qu'il ne leur appartient pas d'intervenir dans la procédure en cours. Par ailleurs, lorsque le Conseil s'est prononcé, le Médiateur est informé que la décision a été confirmée par le Conseil d'Appel et que le dossier est à présent clôturé et ne peut être rouvert s'agissant d'une décision revêtue de l'autorité de chose jugée.

Ceci a amené le Médiateur à s'interroger quant à l'espace de médiation existant en la matière. En pratique, l'intervention du Médiateur ne peut être qu'alternative au recours auprès du Conseil d'Appel et l'utilisateur doit donc faire un choix, s'adresser au Médiateur ou au Conseil d'Appel. Ce dernier présente par ailleurs un arriéré judiciaire conséquent suite aux problèmes répétés de quorum de présences et au décès de sa Présidente. Pourtant, moins de 300 recours sont introduits lors de chaque campagne d'allocations d'études.

Cette recommandation a enfin été suivie et le Médiateur se réjouit de la publication récente au Moniteur belge du décret de la Communauté française (Fédération Wallonie-Bruxelles) du 7 février 2019 portant diverses mesures relatives à l'Enseignement supérieur. L'article 54 de ce décret prévoit dès à présent et donc en cours d'année scolaire/académique 2018-2019 que l'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur suspend le délai de recours devant le Conseil d'appel des allocations d'études, et ce pour une durée maximale d'un mois, permettant ainsi une médiation avec l'Administration des allocations d'études.

Ce faisant, le dépôt d'une réclamation auprès du Médiateur a pour effet de suspendre ce délai d'un mois pour saisir le Conseil d'appel, permettant ainsi au Médiateur de traiter le dossier dans le cadre d'une médiation avec l'Administration des allocations d'études. Cette médiation ne pourra pas durer plus d'un mois. Au terme de ce mois, si l'Administration n'a pas revu sa position, la personne disposera encore d'un certain délai (la partie non écoulée de ce dernier) pour introduire un recours au Conseil d'Appel.

En clair, le parent ou l'étudiant devra toujours contester la décision initiale de refus auprès de son bureau régional mais pourra, en cas de confirmation du refus, déposer une réclamation auprès du Médiateur avant de passer par le Conseil d'Appel.

Le Médiateur tient à souligner l'initiative prise par le Ministre de l'Enseignement supérieur, et confirmée par le vote du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et ainsi d'avoir, par l'adoption de ce nouveau mécanisme, donné toutes ses chances à la médiation, processus gratuit, impartial et alternatif.

C. Demandes d'allocations d'études électroniques

Depuis plusieurs années, le Médiateur met en avant la complexité de la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études électroniques et les difficultés rencontrées par les usagers, lesquels peuvent rester bloqués sur l'une ou l'autre étape. L'absence de validation de la demande électronique prive l'utilisateur de la possibilité d'obtenir une bourse car un formulaire non validé est un formulaire non réceptionné par l'Administration. Le Médiateur a formulé dès l'exercice 2016 une Recommandation ayant pour objet de mettre en œuvre une intervention technique automatique afin d'alerter les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande.

Le Médiateur pensait que cette Recommandation avait été suivie puisqu'il a été informé que l'ETNIC avait procédé début octobre 2017 à l'envoi d'un courriel adressé aux allocataires qui avaient entamé le processus sans toutefois le terminer et les invitant à finaliser leur demande. Saisi encore de plusieurs réclamations portant sur l'absence de validation de leur demande électronique lors de la campagne 2018-2019, le Médiateur a appris que tous les usagers n'avaient pas reçu le rappel dont il avait été convenu.

En effet, l'envoi du rappel se fait via un Batch, lequel signifie en informatique l'automatisation d'une suite de commandes exécutées en série sur un ordinateur sans qu'il soit nécessaire qu'un opérateur intervienne pour réaliser cette opération. Or, le rappel ne se fait que pour les formulaires ouverts et non validés par le demandeur et il n'y a pas de rappel concernant les personnes qui n'ont ni accepté/ni refusé les conditions générales. A ce propos, il semble étrange que l'acceptation/le refus des conditions générales n'intervienne pas en début de procédure. Par ailleurs, il paraît étonnant que des demandeurs qui reçoivent le dernier courriel de l'ETNIC les informant que leur formulaire est prêt à être rempli s'arrêtent à ce stade sans avoir cliqué sur le lien et avoir commencé à le remplir alors que c'était le but de leur demande.

Pour cette raison, la Recommandation émise précédemment demeure d'actualité et fait l'objet de quelques modifications :



FWB 2018-08 - Allocations d'études - Mettre en œuvre une intervention technique automatique afin d'alerter TOUS les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande

Considérant les problèmes informatiques qui ont terni les dernières campagnes d'allocations d'études ;

Considérant les expériences malheureuses vécues par certains élèves/étudiants lors des campagnes précédentes, notamment liées au nombre d'étapes à franchir lors de la création d'un compte ;

Considérant l'absence de simplification de la procédure et les bugs pouvant encore exister ;

Le Médiateur recommande l'envoi d'un mail automatique de l'ETNIC dès la campagne 2019-2020 à TOUS les demandeurs qui n'auraient pas finalisé leur demande qu'ils aient ou non accepté les conditions générales, et ce dans un souci d'égalité des usagers.

Suivi de la Recommandation

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

D. Informations données aux usagers

La procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études a subi de nombreux changements depuis plusieurs années. Outre l'informatisation du système et la volonté du Ministre d'accorder une priorité aux demandes introduites par ce biais, les formulaires d'allocations d'études secondaires ne sont plus envoyés aux demandeurs à l'instar de ce qui était précédemment d'usage en cas de renouvellement de la demande. Cela était déjà le cas lors de la campagne 2014/2015 mais uniquement pour l'Enseignement supérieur.

Par ailleurs, les bureaux régionaux et les établissements d'enseignement ne délivrent plus les formulaires et le demandeur n'a plus d'autre choix que celui de se rendre sur le site soit pour débiter le processus d'introduction d'une demande électronique ou pour télécharger le formulaire, l'imprimer, le remplir et le renvoyer par recommandé.

Le Médiateur constate par ailleurs que l'information délivrée par les établissements au sujet de la procédure à suivre et/ou des conditions d'octroi peut s'avérer erronée ou inexistante. Ceci prive alors les élèves/étudiants de leur allocation d'études et est plus fréquent dans l'enseignement obligatoire où le public cible s'avère plus défavorisé.

Pour ces raisons, le Médiateur formule la Recommandation suivante :



FWB 2018-09 - Allocations d'études - Prévoir une circulaire de rentrée à destination des établissements d'enseignement renseignant les élèves quant aux modalités d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi

Considérant les modifications successives de la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octrois ;

Considérant les informations qui se trouvent majoritairement sur le site de l'Administration alors que la fracture numérique demeure une réalité ;

Considérant le manque d'information active donnée aux usagers en la matière alors qu'il est essentiel que tous les élèves puissent être bien informés sur la possibilité d'obtenir une bourse ;

Considérant le rôle essentiel du chef d'établissement à exercer en cette matière en informant les familles et en les encourageant à demander une aide si elles sont dans les conditions requises ;

Considérant la dernière circulaire d'information à ce propos datant de 2003 ;

Le Médiateur recommande de rédiger une circulaire de rentrée à destination de tous les établissements d'enseignement (secondaires comme supérieurs) renseignant les élèves quant aux modalités d'introduction des demandes d'allocations d'études et leurs conditions d'octroi.

Une communication via le journal de classe pourrait également être prévue pour l'enseignement obligatoire.

E. Condition d'âge

Lors de l'exercice 2018, plusieurs réclamations ont été déposées auprès du Médiateur suite à des refus d'octroi de bourses, motivés par le fait que l'étudiant avait plus de 35 ans au 31 décembre de l'année académique pour laquelle l'allocation d'études avait été sollicitée.

Les étudiants concernés avaient contesté au préalable le refus qui leur avait été notifié en joignant la preuve de leur inscription en tant qu'élève régulier dans un autre cursus alors qu'ils avaient moins de 35 ans. Il convient de préciser qu'ils n'en étaient pas à leur première année d'études et avaient tous précédemment obtenu une bourse qui leur était désormais refusée. Pour certains d'entre eux, un contentieux avait même été établi et un remboursement leur était demandé.

Le dossier 2018/2743

Désormais vous n'y avez plus droit

Les faits

Monsieur M. reprend des études suite à une mise à la retraite anticipée pour raisons de santé. Il introduit une demande de bourse qu'il obtient lors de l'année académique 2016/2017. En 2017/2018, il réitère une demande de bourse qui est cette fois-ci refusée au motif qu'il entame une première année d'études alors qu'il a plus de 35 ans. Or, l'intéressé a déjà suivi des études supérieures dans un autre cursus alors qu'il avait moins de 35 ans à l'époque et en a apporté la preuve. Il met en œuvre les voies de recours et attend une réponse du Conseil d'Appel qui n'arrive pas alors que 8 mois se sont écoulés. Entre-temps, Monsieur M. se voit notifier un nouveau refus pour l'année académique 2018/2019. Il s'adresse alors au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Cabinet du Ministre de l'Enseignement supérieur. L'article 3 de l'Arrêté de l'Exécutif du 29 avril 2005 stipule « que pour pouvoir bénéficier d'une allocation d'études pour une année déterminée, le candidat doit satisfaire aux conditions pour y être admis comme étudiant régulier. En outre, s'il s'agit d'une première année d'études supérieures, il ne peut avoir atteint l'âge de 35 ans au 31 décembre de l'année académique pour laquelle l'allocation est demandée ».

Cette disposition ne requiert pas l'accomplissement d'une première année d'études dans un même cursus avant 35 ans. Qui plus est, la Direction des Allocations et Prêts d'Études indique sur son site que « l'étudiant(e) doit être âgé de moins de 35 ans au moment d'entamer le cursus pour lequel il sollicite une allocation d'études pour l'année académique concernée ». Ce faisant, l'Administration ajoute une condition supplémentaire à la réglementation alors qu'elle n'est pas autorisée à le faire. Une bourse doit être accordée, pour autant que les autres conditions soient réunies, à partir du moment où l'étudiant apporte la preuve de son inscription en tant qu'élève régulier alors qu'il avait moins de 35 ans, et ce indépendamment du cursus suivi.

L'issue de la médiation

Le Cabinet du Ministre a informé le Médiateur avoir mis fin aux interprétations diverses de l'article 3 §2 de l'Arrêté de l'Exécutif du 29 avril 2005 par l'envoi d'une note à destination de la Direction des Allocations et Prêts d'Études avec la consigne d'interpréter cette disposition de manière favorable aux étudiants de 35 ans ou plus ayant déjà antérieurement réalisé une année d'études supérieures. Aussi, tous les dossiers refusés sur cette base depuis l'année académique 2017/2018 seront revus. La réglementation sera par ailleurs plus précise lors de la prochaine campagne d'allocations d'études.

F. Réforme des textes

La réglementation a été profondément modifiée depuis l'année scolaire/académique 2016-2017 suite à l'entrée en vigueur des arrêtés du 21 septembre 2016 et du 30 août 2017.

Plusieurs dispositions de ces arrêtés ont été critiquées par le Médiateur et par de multiples intervenants dans la mesure où elles ont créé des difficultés dans l'ouverture du droit à l'allocation d'études et privé de ce droit des élèves/étudiants qui en ont toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'est soudainement pas améliorée bien au contraire. Il en va ainsi par exemple des seuils minimaux de revenus en dessous desquels aucune allocation d'études ne peut être accordée. Ces seuils minimaux de revenus et leur caractère potentiellement discriminatoire ont fait l'objet de développements dans les Rapports 2016 et 2017.

La prise en considération de la composition de ménage fixée au 1^{er} juillet et l'impossibilité de tenir compte d'une modification postérieure méritent qu'on s'y attarde.

L'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 21 septembre 2016 tel que modifié, permet dans un certain nombre de cas de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsqu'il y a eu une modification de la composition de ménage entre le 1^{er} juillet de l'année scolaire/académique concernée et l'introduction de la demande.

Tel n'est toutefois pas le cas lorsque la modification de la composition de ménage survient postérieurement à l'introduction de la demande, ne fût-ce que d'un jour. Cette situation peut en effet engendrer un refus d'octroi d'allocations d'études pour dépassement des revenus ou même un classement sans suite pour incomplétude de dossier lorsque la personne qui a quitté le ménage refuse de communiquer son avertissement-extrait de rôle.

Le dossier 2018/2997

Le changement aurait dû intervenir avant

Les faits

Mlle M. introduit une demande d'allocations d'études supérieures pour l'année 2018-2019, laquelle lui est refusée pour dépassement des revenus, refus confirmé après réclamation.

L'intéressée, sa sœur et sa maman vivent chez leur grand-père depuis 2015 suite à un divorce et un incendie. Une allocation d'études lui a été accordée l'année précédente malgré la comptabilisation des revenus de son grand-père. Or, cette année la globalisation des revenus entraîne de peu un dépassement des plafonds alors que son grand-père ne vit plus sous le même toit depuis le 26 mars 2018, date à laquelle il a été placé en maison de retraite. Il a cependant gardé son adresse légale à son ancien domicile et la modification de la composition de ménage n'a été faite que le 26 septembre 2018, soit postérieurement à l'introduction de sa demande d'allocations d'études qui date du 6 juillet. Cette modification a été actée à l'issue de la décision initiale de refus d'allocations d'études lorsque l'intéressée s'est rendu compte des conséquences que cela engendrerait sur l'octroi de la bourse.



L'intervention du Médiateur

S'agissant d'une correcte application de la réglementation, le Médiateur interpelle le Cabinet du Ministre de l'Enseignement supérieur afin d'attirer son attention quant à la nécessité de revoir cette disposition. En effet, rien ne justifie raisonnablement qu'une allocation d'études forfaitaire soit accordée selon que la modification de la composition de ménage est antérieure ou postérieure à l'introduction de la demande. Une modification de la composition de ménage devrait pouvoir être prise en considération à partir du moment où le dossier n'a pas encore été traité.

L'issue de la médiation

Le Ministre a informé le Médiateur que cette disposition sera revue et qu'un changement de situation dans le ménage pourra être pris en considération s'il se produit au plus tard au 31 décembre de l'année pour laquelle la demande est introduite. Ce dossier est toujours en cours car une solution doit pouvoir être trouvée pour les cas rencontrés en 2018-2019..

En date du 1^{er} mars 2019, deux avant-projets d'arrêtés ont été approuvés par le Gouvernement de la Communauté française.

Ces deux textes modifient la réglementation pour la campagne 2019-2020 et les principales améliorations du dispositif des allocations d'études, reprises dans ces deux arrêtés sont :

- la prise en compte de la composition de ménage au 1^{er} juillet ;
- la clarification de la situation de l'étudiant « pourvoyant seul » ;
- une meilleure prise en compte des ressources ;
- des précisions quant à la comptabilisation des personnes à charge ;
- une meilleure prise en compte du revenu cadastral ;
- un élargissement des cas de changement de situation ;
- un élargissement de la période durant laquelle les changements de situation doivent avoir lieu ;
- la suppression du seul minimal de revenus comme critère excluant ;
- la fixation du 31 janvier comme date limite pour les demandes tardives ;
- l'élargissement des cas justifiant une demande tardive aux cas de changement de situation ;
- la suppression du critère de la limite d'âge ;
- la possibilité pour l'étudiant qui étudie à l'étranger, dans un établissement plus proche de son domicile que l'établissement de la FWB ayant une finalité comparable, de bénéficier du mécanisme des allocations d'études.

Ces améliorations font écho à plusieurs Recommandations du Médiateur qui tient à remercier le Ministre de l'Enseignement supérieur et le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'avoir pris en compte plusieurs de ses recommandations formulées en la matière.

G. Études à l'étranger

L'étudiant qui poursuit des études supérieures à l'étranger peut prétendre à l'octroi d'une allocation d'études pour autant que les études suivies n'ont pas de finalité comparable avec celles dispensées en Belgique.

Dans un tel cas de figure, la Direction des Allocations et Prêts d'Études sollicite l'avis de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire concernant la formation organisée à l'étranger. Cette dernière rend un avis sur lequel se base la Direction des Allocations et Prêts d'Études pour prendre sa décision. Force est de constater que les décisions prises en la matière présentent un défaut de motivation dans la mesure où la demande est refusée sans préciser les établissements qui dispensent ces études en Belgique. Le demandeur ne peut donc se prononcer quant à l'opportunité d'introduire une réclamation. S'il effectue cette démarche, le refus est confirmé pour les mêmes motifs sans qu'il ne soit davantage fixé. Le Conseil d'Appel lui-même reprend ce même motif.

Suite à l'intervention du Médiateur, la Direction des Allocations et Prêts d'Études l'a informé qu'elle est dans l'incapacité de préciser les établissements qui dispensent des études à finalité comparable avec celles suivies à l'étranger. En effet, la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire ne précise pas elle-même cette information. Il en résulte un défaut de motivation d'ordre général auquel il convient de remédier. Ce problème rejoint la recommandation reprise au point A et rappelée régulièrement depuis plusieurs années. Dans la mesure où l'origine du défaut de motivation vient initialement d'un autre service du Ministère, l'Administration générale de l'Enseignement a été avertie du problème.



FWB 2018-10 - Allocations d'études - Prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boîte mail

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est maintenue bien que l'Administration générale de l'Enseignement ait averti le Médiateur qu'une telle case sera insérée lors de la campagne prochaine (2019-2020). **Cette Recommandation reste toujours d'actualité.**



FWB 2018-11 - Allocations d'études - Supprimer les seuils planchers

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

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

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Au moment de la rédaction du Rapport, le Ministre de l'Enseignement a informé le Médiateur qu'un avant-projet d'Arrêté a été adopté en 1^{ère} lecture le 1^{er} mars 2019, lequel prévoit la suppression des seuils planchers. Cette Recommandation est toutefois maintenue dans la mesure où cet arrêté n'est pas encore entré en vigueur lors de la rédaction du Rapport. **Cette Recommandation reste toujours d'actualité.**



FWB 2018-12 - Allocations d'études - Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est partiellement rencontrée. En effet, seules les demandes électroniques peuvent, dans l'état actuel du système, faire l'objet d'un duplicata. Tel n'est pas le cas des demandes papier pour des raisons qui échappent au Médiateur.



FWB 2018-13 - Allocations d'études - Prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs belges frontaliers ou leurs enfants

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

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

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



FWB 2018-14 - Allocations d'études - Renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

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

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

Suivi de la Recommandation

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



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

Considérant l'article 14 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études, lequel stipule que l'élève ou l'étudiant dont la demande d'allocation a été rejetée, en tout ou en partie, peut introduire une réclamation auprès du service des allocations d'études ;

Considérant l'article 15 du décret précité qui prévoit quant à lui que l'élève ou l'étudiant peut introduire un recours auprès du Conseil d'appel des allocations d'études en cas de confirmation de la décision ou de demande de remboursement ;

Considérant la longueur de la procédure ressentie comme une source de dissuasion et synonyme de lourdeur administrative par le citoyen ;

Considérant que le Médiateur intervient dans des délais bien plus rapides que le Conseil d'Appel ;

Considérant que lorsque la saisine du Médiateur est parallèle au Conseil d'Appel, le Médiateur est confronté au refus de réponse de l'Administration ou du Ministre compétent ; ces derniers estimant qu'il ne leur appartient pas d'intervenir dans la procédure en cours ;

Considérant que lorsque le Conseil s'est prononcé, l'on se limite à répondre au Médiateur que la décision a été confirmée par le Conseil d'Appel et que le dossier est à présent clôturé. Ceci amène le Médiateur à s'interroger quant à l'espace de médiation existant en la matière ;

Considérant dès lors qu'en pratique, l'intervention du Médiateur ne peut être qu'alternative au recours auprès du Conseil d'Appel ; l'usager doit donc faire un choix, s'adresser au Médiateur ou au Conseil d'Appel ;

Considérant la réforme du Conseil d'État et par là même la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'État en cas de saisine du Médiateur ;

Le Médiateur recommande de suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du Médiateur.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été rencontrée (voir développements supra, partie Conseil d'Appel)



FWB 2018-15 - Allocations d'études - Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Un projet de création d'une plateforme d'échanges de données entre les établissements d'enseignement supérieur et les services de l'Administration a vu le jour. Porté par l'ARES, il prévoit la mise en commun de toute information utile à la gestion du dossier global de l'étudiant. Un examen approfondi de ce calendrier devrait aboutir à l'établissement d'une réglementation spécifique à établir par les établissements. Cette Recommandation demeure d'actualité. **Cette Recommandation demeure d'actualité.**



FWB 2018-16 - Allocations d'études - Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation demeure d'actualité et nécessite une augmentation budgétaire.



FWB 2018-17 - Allocations d'études - Adapter la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocations d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété dans l'immeuble considéré

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

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Au moment de la rédaction du Rapport, le Ministre de l'Enseignement a informé le Médiateur qu'un avant-projet d'Arrêté a été adopté en première lecture le 1^{er} mars 2019, lequel tient compte des situations de copropriété. **Cette Recommandation est toutefois maintenue** dans la mesure où cet arrêté n'est pas encore entré en vigueur lors de la rédaction du Rapport.



FWB 2018-18 - Allocations d'études - Affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée suite à une répartition des dossiers par cellule qui tient compte des effectifs réels. Un soutien temporaire a été apporté aux bureaux de Mons, Liège et Bruxelles afin de combler les retards. Cette recommandation devra être réévaluée à la fin de la campagne 2017-2018.



FWB 2018-19 - Allocations d'études - Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études

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

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée. L'Arrêté du 30 août 2018 ne tient pas compte des indemnités de licenciement parmi les revenus distinctement imposables lorsque l'indemnité a été perçue sans que le membre concerné n'ait repris d'activités professionnelles à la suite de ce licenciement et jusqu'à la date de la demande d'allocations.

Rien n'est toutefois prévu lorsqu'il s'agit d'autres revenus distinctement imposables ou lorsqu'un emploi a pu être retrouvé.



FWB 2018-20 - Allocations d'études - Étendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Au moment de la rédaction du Rapport, le Ministre de l'Enseignement a informé le Médiateur qu'un avant-projet d'Arrêté a été adopté en 1^{ère} lecture le 1^{er} mars 2019. Ce texte prévoit la possibilité pour l'étudiant qui étudie à l'étranger, dans un établissement plus proche de son domicile que l'établissement de la FWB ayant une finalité comparable, de bénéficier du mécanisme des allocations d'études.

Cette Recommandation est toutefois maintenue dans la mesure où cet arrêté n'est pas encore entré en vigueur lors de la rédaction du Rapport. **Cette Recommandation demeure d'actualité.**



FWB 2018-21 - Allocations d'études - Modifier l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral

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

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

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

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

Suivi de la Recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité. L'AGCF du 26 avril 1993 a été abrogé par l'AGCF du 21 septembre 2016 et celui-ci reprend désormais le revenu cadastral de toutes les personnes qui figurent sur la composition de ménage au 1^{er} juillet.



FWB 2018-22 - Allocations d'études - Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité et la réécriture du programme utilisé par les agents du Contentieux doit faire l'objet d'une estimation et d'une étude de faisabilité.



FWB 2018-23 - Allocations d'études - Mener une réflexion sur l'adaptation des règles d'octroi des allocations et prêts d'études aux nouvelles réalités sociologiques et familiales, ainsi qu'en fonction des différentes sources de revenus

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

Le Médiateur recommande de mener une réflexion sur l'adaptation des règles d'octroi des allocations et prêts d'études aux nouvelles réalités sociologiques et familiales, ainsi qu'en fonction des différentes sources de revenus.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée dans la mesure où les revenus de la fratrie ne sont plus comptabilisés suite à l'Arrêté du 30 août 2017 modifiant celui du 21 septembre 2016

RELATIONS SCOLAIRES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des relations scolaires, le Médiateur a instruit 193 dossiers.

On constate une hausse de 31% par rapport à l'année 2017.

Parmi les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles dont le fonctionnement peut faire l'objet d'une réclamation auprès du service du Médiateur, figurent les établissements d'enseignement organisés par la FWB, sans distinction de niveau (depuis la maternelle jusqu'à l'université) ou de nature (enseignement de plein exercice ou de promotion sociale, école ou internat...).

C'est la raison pour laquelle il est utile et pertinent, en termes de présentation de l'activité du service du Médiateur, de distinguer, comme nous le faisons dans le présent chapitre, les problématiques relatives aux relations scolaires. Celles-ci doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration de l'enseignement (AGERS), mais qui intervient dans la relation entre un étudiant, un élève et/ou ses parents et un établissement d'enseignement. A l'occasion, une interaction et une collaboration avec l'Administration ou un autre service du Gouvernement (notamment un délégué ou un commissaire du Gouvernement) n'est cependant pas exclue. Par ailleurs, nous avons choisi d'assimiler les jurys de la Communauté aux établissements d'enseignement organisé par celle-ci, vision justifiée par la similitude des missions confiées à ces deux types de "scolarité" différents.

Dans ce champ d'activité des relations scolaires, on peut donc rencontrer des cas concernant, par exemple :

- 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 ;
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves, des parents...

1. Demandes de remboursements dans l'enseignement fondamental

Lors d'exercices précédents, le Médiateur a été sollicité quant à des demandes de remboursement effectuées auprès d'établissements scolaires et restées sans réponse.

La problématique des demandes de remboursement pour classes de dépaysement non effectuées a déjà fait l'objet d'une présentation dans le précédent rapport. Toutefois, des demandes de remboursement peuvent avoir été sollicitées pour d'autres occasions. Un cas va être présenté ci-après.

Le Médiateur constate que dans certaines réclamations qui lui sont parvenues, la Direction tend à faire la sourde oreille lorsqu'il y a une demande de remboursement et use, même parfois, de la position qu'elle occupe au sein de l'établissement, pour ne pas répondre à ces demandes ou pour dissuader le dépôt d'une demande ou encore pour répondre par la négative en disant que ce type de remboursement n'existe pas.

Le dossier 2018/1631

Mes demandes de remboursement restent sans réponse

Les faits

Madame P. a interpellé la direction de l'établissement scolaire J. afin de solliciter une demande de remboursement d'un voyage scolaire non effectué par son fils qui a changé d'établissement scolaire, ainsi que le remboursement d'une paire de lunettes brisées à l'école. La maman interpelle la Direction par mail à maintes reprises et aucune réponse ne lui est apportée. Trois mois se sont écoulés, Madame P. effectue donc un rappel auquel elle reçoit une réponse succincte disant que la Direction fait le nécessaire. A nouveau, un mois s'écoule sans que l'intéressée ne voit l'ombre d'un quelconque remboursement. Une nouvelle fois, Madame P. interpelle l'école et saisit le médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle de son côté la Direction de l'établissement et tout comme Madame P. reste sans réponse. Une nouvelle tentative est donc effectuée par le Médiateur à laquelle la Direction répond enfin.

L'issue de la médiation

Les différentes excuses données pour justifier des non-réponses aux mails de Madame P. et du Médiateur ne convainquent pas le Médiateur. Pour ce qui est du remboursement du voyage, la Direction remboursera assez vite après l'interpellation du Médiateur. Pour le remboursement des lunettes, il s'agira à nouveau de longues interpellations et rappels auprès de l'école qui expliquera que la maman n'aurait pas fourni le document de demande de remboursement de lunettes et que l'assureur ne pouvait dès lors rembourser, ce que contestera Madame P. Finalement, le remboursement aura lieu aussi mais huit mois se seront écoulés entre les demandes initiales de remboursement et lesdits remboursements.

2. Information sur la scolarité de l'enfant pour chacun des parents

Le dossier 2018/2750

Sans nouvelles de l'école

Les faits

Suite à un jugement rendu par un tribunal, ni Madame D., ni son ex-époux ne peuvent prendre contact avec les écoles dans lesquelles leurs cinq enfants sont inscrits sauf lors de participations aux réunions des parents où ils sont censés être reçus ensemble. Madame D. n'héberge pas ses enfants et donc, elle n'a pas accès aux journaux de classe ni aux informations distribuées à l'école. Elle dépend de son ex-époux quant aux informations concernant la scolarité de ses enfants domiciliés chez lui.

Le conflit est tel entre les deux parents que seul le papa a accès aux documents scolaires qu'il ne transmet pas à la maman.

L'intervention du Médiateur

Madame D. interpelle le médiateur et lui demande d'intervenir auprès du directeur de l'école (du réseau libre confessionnel). Puisque la maman travaille en face de l'école, le Médiateur demande au directeur de l'école s'il n'est possible de lui donner une copie de chaque annonce ou information de l'école par courrier postal ou électronique afin qu'elle ait les mêmes informations que le papa et simultanément.

Le Médiateur rappelle à la direction de l'école certains passages de la circulaire 6720. Celle-ci concernant l'organisation de l'enseignement maternel et primaire ordinaire 2018-2019 rappelle que (80-81) « chaque parent peut obtenir de l'autre parent ou tiers [Direction d'école], toute information utile concernant notamment la scolarité de l'enfant. Ce droit est indépendant de l'exercice conjoint ou exclusif de l'autorité parentale. Cela signifie que si le premier parent ne parvient pas à obtenir de la part de l'autre des informations concernant la scolarité de l'enfant commun, celui-ci peut s'adresser à un tiers pour obtenir ces renseignements. »

L'issue de la médiation

Conscient de l'inconfort de cette situation, le directeur a pris des dispositions en interne afin d'y apporter une solution. A l'avenir, afin de garantir à tout parent de l'école, placé dans une situation identique à celle que vit la réclamante (privation des informations de l'école), le site de l'école disposera d'une bibliothèque virtuelle dans laquelle seront déposés tous les courriers papiers remis aux enfants tout au long de l'année. Les parents pourront donc dorénavant avoir accès à toute information, pour autant qu'ils visitent régulièrement le site de l'école.

3. Décret inscription en 1^{ère} année du secondaire

Cela fait plusieurs années que le Médiateur est saisi pour des plaintes liées au décret inscription. Le nombre de dossiers traités pour cette matière reste identique à l'exercice précédent. Néanmoins, le nombre d'appels pour des demandes d'information ne cesse de s'accroître d'années en années. Les thématiques restent également assez semblables à l'année précédente : erreur dans le calcul de l'indice composite, problème lié aux inscriptions en classement immersion, non-prise en compte du changement d'adresse, difficulté de se retrouver dans la masse d'information fournie sur le site référence de ce décret, difficulté d'utilisation du logiciel de calcul de l'indice, ...

Deux nouvelles thématiques sont toutefois présentées dans ce rapport.

Les dossiers 2018/1175 et 1381

Pénalisés à cause d'une inscription en première primaire dans un réseau non choisi et dont personne n'a cru bon informer les parents...

Les faits

Monsieur et Madame R. sont les parents des jumeaux S. et P. Ils reçoivent l'information d'un classement défavorable pour leurs deux enfants en première année commune de l'enseignement obligatoire. Face au caractère unique de cette situation, le papa dépose un recours auprès de la CIRI. Il explique que seuls ses deux enfants (par rapport aux copains de classe) se retrouvent dans une situation où ils n'ont pas obtenu de place dans l'école de leur premier choix. Et pour cause : S. et P. sont répertoriés inscrits dans l'école communale du village alors que le papa les a bien inscrits en première primaire auprès du Directeur de l'établissement libre confessionnel du même village. N'étant pas répertorié comme la plupart de leurs camarades dans l'enseignement libre confessionnel, ils recevaient par rapport à leur choix un indice tout à fait différent de leurs copains, tous, répertoriés quant à eux dans l'enseignement libre confessionnel. Monsieur R. contacte le service inscription mais il semble qu'on lui confirme le classement de ses deux enfants.

L'intervention du Médiateur

Les parents interpellent le Médiateur. Lors de l'entretien téléphonique avec le Directeur de l'école primaire, ce dernier explique le caractère unique de son école. Il précise qu'il est directeur depuis 26 ans et qu'à l'époque, les maternelles et les 1-2-3 primaires dépendaient de l'enseignement libre confessionnel alors que les 4-5-6 relevaient du réseau communal. Avec le décret mission, les choses ont changé. Le service inspection estimait qu'il fallait assurer la continuité des compétences et donc qu'il fallait que l'enfant puisse bénéficier d'un suivi de la 1^{ère} à la 6^{ème} année primaire. Les deux Pouvoirs Organisateurs ont été d'accord et ont continué à travailler ensemble dans les mêmes infrastructures mais les PO ont chacun poursuivi l'organisation de leur partie de l'enseignement de la 1^{ère} à la 6^{ème} primaire. On se retrouve donc avec une même école mais avec deux numéros de FASE.

Le Médiateur soulève les inscriptions des jumeaux en première année primaire expliquant que le papa était persuadé d'avoir inscrit ses enfants dans l'enseignement libre confessionnel et d'ailleurs auprès de ce directeur. Pourtant, au moment de l'inscription en première secondaire, les deux enfants sont considérés comme ayant été inscrits en primaire dans le réseau communal. Le Directeur se rappelle de cette époque puisque c'est lui-même qui a pris les inscriptions à l'époque des deux enfants et qu'il était bien Directeur de l'école du réseau libre confessionnel.

Le Directeur explique que l'inscription des enfants était faite de manière aléatoire (que tout cela dépendait aussi du nombre d'enseignants dans l'un ou l'autre réseau au moment de l'inscription). Le Médiateur est interpellé par cette explication, d'autant plus qu'aucun document n'est remis aux parents à l'inscription stipulant que c'est dans tel ou tel réseau que l'enfant est inscrit et d'ailleurs ce n'est toujours pas le cas aujourd'hui car cela n'a jamais posé problème. Et rien n'est communiqué aux parents à ce sujet même oralement.

Dès lors, durant toutes ces années, pour les parents, les deux enfants étaient inscrits à l'école libre confessionnel alors que ce n'était pas le cas. Le Directeur rappelle au Médiateur que cette école est le seul cas de figure. Face à ce cas de figure exceptionnel où la bonne foi des parents ne peut être

remise en cause face à une inscription qui n'a jamais été communiqué clairement aux parents, le Médiateur demande à la CIRI de reconsidérer ces deux dossiers.

L'issue de la médiation

Après analyse, la CIRI confirme que cette situation est en effet inédite. Après vérification, les enfants inscrits dans l'école fondamentale du réseau libre ont tous obtenu une place en ordre utile dans l'établissement de leur première préférence. En revanche, les trois enfants inscrits dans l'école du réseau subventionné communal sont en liste d'attente. Parmi ces trois enfants, il y a les jumeaux S. et P.

La CIRI décide de recalculer leur indice sur base des données les plus favorables et, par voie de conséquence, leur accorder une place dans l'établissement choisi du réseau libre confessionnel (l'indice ainsi recalculé les plaçant en ordre utile). En ce qui concerne le 3ème enfant en liste d'attente, la CIRI a également décidé de lui accorder une place. Un rendez-vous a aussi été fixé avec le pouvoir organisateur afin d'envisager une possibilité de solution à plus long terme.

Une situation, il est vrai exceptionnelle qui peut avoir de lourdes conséquences mais qui a retenu l'attention de la CIRI.

Le dossier 2018/1286

Un oubli reconnu par l'école qui, au final, change bien les choses

Les faits

Les parents de J. sont divorcés. Ils avaient opté pour l'École D., comme école de premier choix. L'École leur fournit l'information quant à un indice composite de 3,77. Or, ils ont effectué le calcul via le logiciel repris sur le site inscriptions.cfwb.be et obtiennent un résultat différent selon l'adresse retenue. Ils introduisent un recours auprès de la CIRI estimant qu'une erreur administrative s'est glissée dans la décision.

Pour le coefficient 2 qui concerne la distance relative entre le domicile et l'école primaire actuellement fréquentée, il semble que ce soit l'adresse du domicile du papa qui ait été prise en compte par l'Administration alors que les parents avaient demandé que ce soit l'adresse de la maman qui constitue l'adresse de référence ; adresse où Zacharie a été domicilié officiellement les 3 dernières années de sa scolarité primaire. La maman affirme l'avoir signalé lors du dépôt du formulaire unique d'inscription (FUI). En utilisant l'adresse de la maman comme référence, la donne change totalement puisque J. obtient un indice de 7,54.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur sollicite alors l'Administration afin de faire valoir l'adresse de la maman dans le calcul sur base de la confirmation par l'école de son erreur. L'Administration confirme le 14 juin au Médiateur que l'enfant a obtenu une place en ordre utile à l'école de son premier choix. En effet, l'établissement scolaire avait commis une erreur d'encodage au niveau du coefficient 3. L'Administration précise au Médiateur que l'établissement scolaire a été prévenu de cette information, et que les parents vont recevoir la décision motivée également. Or dans son courrier daté du 25 juin, l'Administration classe l'enfant 8^{ème} en liste d'attente. Le Médiateur interpelle à nouveau l'Administration. L'agent explique que l'enfant est actuellement en 2^{ème} position en liste d'attente. Selon l'agent, le courrier du 25 juin transmis par la CIRI concerne le classement de la CIRI après le classement école à la fin du mois d'avril... Il s'agit donc du classement qu'il aurait eu en avril si le formulaire avait été bien complété par l'école au moment du dépôt.

L'agent explique que depuis, les choses ont évolué et qu'il est bien 2^{ème} en liste d'attente actuellement. Il ajoute que le mail transmis au Médiateur est incorrect et qu'il n'aurait pas dû être notifié une place en ordre utile. Le Médiateur signale que cette erreur administrative est conséquente puisque sur base d'une information donnée par ce service, il a communiqué aux parents un classement erroné lourd de conséquences.

L'issue de la médiation

L'Administration reconnaît l'erreur communiée et confirme que l'enfant sera bien reclassé en ordre utile.

4. Procédure d'exclusion dans l'enseignement spécialisé

Le dossier 2018/2985

Renvoyée plusieurs fois d'établissements scolaires spécialisés à cause de son comportement

Les faits

En novembre 2018, Mademoiselle C., fille de Monsieur P., est exclue définitivement de son école, un établissement d'enseignement spécialisé secondaire. Précédemment, en juin 2018, elle avait aussi été renvoyée d'un autre établissement d'enseignement spécialisé secondaire. C'est la troisième école en un an. Le papa, Monsieur P. s'adresse à l'administration par téléphone et n'a pas l'impression d'être écouté ni entendu après avoir expliqué sa situation à plusieurs agents. Il reconnaît que sa fille (handicapée de type 3 forme 3) n'est pas facile, qu'il lui arrive d'être grossière et de brosser les cours. Il ne comprend pas et n'accepte pas que sa fille, inscrite dans un établissement scolaire spécialisé soit renvoyée à cause de son comportement alors que c'est justement parce qu'elle est handicapée de type 3 qu'elle est inscrite dans un établissement spécialisé.

L'intervention du Médiateur

Monsieur P. interpelle le Médiateur, lequel ne peut se contenter de la réponse que le papa reçoit continuellement : « on ne sait rien faire avec elle, gardez-la chez vous ». A noter que le papa a aussi essayé de l'inscrire dans un CEFA mais son inscription a été refusée. Le Médiateur interpelle l'administratrice générale de l'Enseignement ainsi que la Ministre de l'Education afin d'attirer leur attention sur cette situation.

L'issue de la médiation

Au moment d'imprimer ce rapport, le Médiateur est toujours dans l'attente d'une réponse de l'AGE et du cabinet de la Ministre.

A la suite de ce cas, plusieurs questions se posent :

La procédure d'exclusion est-elle la même que dans l'enseignement ordinaire ? Oui, La procédure d'exclusion définitive est identique pour tout type, forme et niveau d'enseignement.

Quelles sont les faits qui peuvent occasionner une exclusion définitive ? Sont-ils les mêmes que dans l'enseignement ordinaire ? La circulaire de rentrée est-elle aussi la même ? Les motifs d'exclusion sont identiques pour tout type, forme et niveau d'enseignement. Il existe une circulaire de rentrée pour l'enseignement spécialisé et une pour l'enseignement ordinaire mais dans les deux circulaires, les mêmes motifs peuvent être invoqués dans le cadre d'une procédure d'exclusion définitive.

Les enfants scolarisés dans ce type d'école ne sont-ils pas là parce que justement les enseignants ont reçu une formation spéciale pour les encadrer au mieux ? Le Médiateur n'a pas la réponse mais ose espérer que les enseignants dans l'Enseignement spécialisé sont mieux outillés pour gérer ce type d'élèves.



FWB 2018-24 - Enseignement spécialisé - Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

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

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

Considérant que tout mineur a droit à une scolarité adaptée ;

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

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

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

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

5. Enseignement supérieur

Le dossier 2018/2958

A la suite de ma trans-identité, je voudrais une attestation nouvelle de mon titre d'enseignement supérieur

Les faits

Mme D. se renseigne auprès de son ancienne université sur les modalités de délivrance d'une attestation tenant lieu du diplôme qu'elle y a obtenu quelques années plus tôt, et tenant compte de son changement d'identité et de genre intervenu entretemps. Sa demande a pour objectif de lui éviter l'outing forcé, c'est-à-dire la contrainte de révéler son changement d'état à chaque production de son diplôme. Mais l'établissement l'informe que la délivrance d'une telle attestation n'est actuellement pas possible, bien que la question ait été soumise à un groupe de travail interne à l'Université. Mme D. s'adresse alors au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Formellement, le Médiateur n'est en l'occurrence pas compétent : l'université concernée est un établissement libre subventionné, et n'est donc pas assimilable à un service administratif de la Fédération Wallonie-Bruxelles contrairement à tous les établissements du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement (W-BE). Le Médiateur décide néanmoins de prendre contact avec les autorités de l'établissement en raison de l'enjeu de la demande, qui touche aux droits fondamentaux de la personne, ainsi que de tout le travail déjà accompli sur ce thème en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ainsi, le Médiateur rappelle à l'établissement l'existence du Guide d'accompagnement pour l'inclusion des personnes Trans dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, édité par le Ministère et l'ARES, dans lequel on peut lire notamment: « [...] si une personne trans a suivi une procédure de changement de prénom, elle peut demander une attestation tenant lieu de diplôme mentionnant son nouveau prénom. »¹

Quoique ce guide n'ait pas valeur contraignante in se, il repose sur des normes juridiques prohibant toute discrimination fondée notamment sur le genre des personnes. Le Médiateur s'étonne donc qu'au regard du degré d'avancement de ce travail effectué notamment au sein de l'ARES, il ne soit pas (encore) possible de donner suite à la demande de Mme D.

L'issue de la médiation

En dépit du refus initialement opposé à Mme D., l'université informe le Médiateur qu'une solution a été dégagée pour répondre à la demande, l'établissement prenant à cet effet directement contact avec son ancien étudiant pour finaliser cette solution. Les autorités universitaires se disent navrées que Mme D. ait dû entreprendre différentes démarches pour obtenir l'attestation souhaitée, et déclarent travailler activement à la mise en place d'un dispositif permettant de mieux répondre à ce type de demandes à l'avenir. Le Médiateur salue le caractère volontaire de la collaboration de l'université, non contrainte à la médiation en raison du réseau d'enseignement auquel elle appartient, hors W-BE.

1. <https://www.ares-ac.be/images/publications/guides/ARES-DEC-Guide-Trans-web-2018-05.pdf>
Pour l'extrait cité, voir page 23.

Faute d'être le plus représentatif des cas rencontrés parmi ceux pouvant être classés en « relations scolaires » avec un établissement d'enseignement supérieur, celui qui vient d'être relaté est sans doute le plus remarquable.

Il nous a permis d'évoquer à nouveau la limitation – en l'état actuel de la législation – de la compétence du Médiateur aux seuls établissements du réseau W-BE, tout en offrant un exemple où, en raison du contexte, il a été décidé d'intervenir malgré tout auprès de l'établissement subventionné, celui-ci étant parfaitement libre d'entrer ou non en médiation (alors que c'est une obligation pour les établissements de W-BE). Rappelons au passage la recommandation du Médiateur relative à l'élargissement de son champ de compétence à l'ensemble des établissements d'enseignement, du fait qu'ils exercent un « service public fonctionnel ».

En attendant, cette compétence limitée fait écho au nombre limité de dossiers traités pour ce niveau d'enseignement. En effet, distribués par réseaux, on recense en « relations scolaires » pour l'enseignement supérieur (hors promotion sociale) : 21 demandes pour le réseau libre subventionné, 6 pour l'officiel subventionné, et seulement 3 pour W-BE. Dans un tel contexte, l'aide apportée par le Médiateur est bien souvent une information, une analyse, une orientation, un conseil...

Par ailleurs, comme exposé dans notre précédent rapport, la création de l'ARES (elle-même chargée d'une mission d'information aux (futurs) étudiants), l'existence de nombreuses voies de recours ouvertes aux étudiants (impliquant notamment les Commissaires et Délégués du Gouvernement auprès des universités, des hautes écoles et des écoles supérieures des arts), l'autonomie des établissements, sont sans doute autant d'autres raisons expliquant le nombre

réduit de dossiers déposés auprès du Médiateur dans ce secteur. S'agissant des recours dont il vient d'être question, saluons au passage l'initiative de l'Administration de les relever dans un tableau synthétique publié sur le site 'Enseignement.be' (<http://www.enseignement.be/index.php?page=27617>) et gardons à l'esprit que le Médiateur a également pour mission de vérifier l'effectivité et le bon traitement de ces recours, avant soumission éventuelle au Conseil d'Etat.

6. Jurys

Le dossier 2018/3117

11 ans, haut potentiel mais ne peut pas présenter les épreuves du 2ème degré organisées par les Jurys de la Communauté française

Les faits

M., 9 ans et demi, diagnostiqué à haut potentiel, est scolarisé en France en classe de 5ème (1ère secondaire en Belgique). Il suit le cours de mathématique de la 4ème secondaire. Il habite actuellement en France avec sa maman qui travaille depuis 8 ans en Belgique. Il étudie également avec le e-learning de l'Enseignement à distance de la Fédération Wallonie Bruxelles (physique, chimie et biologie niveau CE2D). La maman estime que son enfant est capable de se présenter au CE2D fin de l'année 2019 mais il n'aura que 11 ans. M. souhaite poursuivre ses études en Belgique. Pour cette raison, la maman prend contact avec la Direction des Jurys de l'enseignement secondaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles afin qu'il puisse présenter les épreuves du CE2D général. La réclamante essuie un refus de l'administration motivé par le jeune âge du demandeur. En fait, l'Administration lui rappelle que l'article 7, § 2 du Décret du 27 octobre 2016 portant organisation des jurys de la Communauté française de l'enseignement secondaire ordinaire précise les conditions d'admission aux épreuves du jury pour l'obtention du CE2D: « Est admissible aux examens en vue de l'obtention du Certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré

- 1° le candidat qui a fréquenté deux années du premier degré et qui est dans sa 14ème année;
- 2° tout candidat âgé, au moment de l'inscription à l'examen, d'au moins 14 ans ».

Madame E. conteste la réponse des Jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles à sa demande de dérogation d'âge et s'adresse au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration générale de l'Enseignement ainsi la Ministre en charge de l'Enseignement et leur demande si une dérogation ne peut être donnée à M..

L'issue de la médiation

La Ministre et son administration restent sur leur position : la législation ne permet aucune dérogation aux conditions fixées à l'article 7 en question.

Aux yeux de l'Administration, il n'est donc réglementairement pas possible de déroger à ces conditions. Ne serait-il vraiment pas possible, par dérogation, de laisser de jeunes prodiges accéder aux épreuves des Jurys malgré leur jeune âge ? Ne pourrait-on pas changer le décret, l'amender ou tout simplement annuler la limite d'âge ?



FWB 2018-25 - Jurys - Prévoir la possibilité de déroger aux conditions d'âge pour s'inscrire aux épreuves du jury

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

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

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

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

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



Relations scolaires - Enseignement fondamental - Motiver de manière circonstanciée la réponse en cas de refus du maintien en 3ème maternelle par la Chambre de recours et ajouter dans les annexes de la circulaire relative aux dérogations d'âge dans l'enseignement maternel et primaire, un formulaire de réponse motivée de la part de la Chambre de recours

Considérant que la circulaire relative à la dérogation d'âge dans l'enseignement maternel et primaire reprend trois annexes dans le cadre de la demande de dérogation d'âge mais aucune annexe avec un formulaire-type de réponse pour la remise de l'avis par la Chambre de recours ;

Considérant les imprécisions et erreurs reprises dans le courrier de la remise d'avis aux parents par la Chambre de recours quant au refus de maintien en 3ème maternelle de leur enfant ;

Considérant le manque de motivation circonstanciée fournie dans ce même courrier ;

Le Médiateur recommande d'ajouter dans les annexes de la circulaire relative à la demande de dérogation d'âge une annexe spécifique à la remise d'avis par la Chambre des recours et insiste pour que cet avis soit circonstancié et factuel au cas sollicitant le recours.

Suivi de la recommandation

L'Administration confirme que les décisions rédigées par l'AGE dans ce cadre seront motivées en droit et en fait et que les voies de recours seront mentionnées sur les décisions. **Cette recommandation est donc rencontrée.**



Relations scolaires - Enseignement fondamental - Veiller à ce que la Chambre de recours mise en place puisse se réunir beaucoup plus tôt de manière à pouvoir effectuer une analyse correcte des demandes et ce dans des délais suffisants et pouvoir le cas échéant fournir des informations complémentaires à l'avis si celui-ci n'est pas compris

Considérant que la Chambre de recours a dû effectuer un travail dans la précipitation vu la fin de l'année scolaire ;

Considérant qu'une fois l'année scolaire terminée, celle-ci n'est plus en mesure de se réunir et donc d'apporter la moindre information au demandeur ;

Considérant que les analyses de dossiers doivent être effectuées avec rigueur ;

Le Médiateur recommande d'avancer la réunion de la Chambre des recours pour statuer sur le maintien ou non de l'enfant en 3^{ème} maternelle.

Suivi de la recommandation

L'Administration travaille sur un projet d'arrêté du Gouvernement modifiant l'AGCF du 8 mars 2017 afin de clarifier et fixer les délais pour introduire les demandes de maintien en 3^{ème} maternelle auprès du Service général de l'Inspection et des recours auprès de la Chambre de recours. L'Administration signale qu'il sera statué sur le moment le plus opportun des séances de la Chambre de recours en tenant compte de tous les intérêts en jeu, et principalement celui des enfants. **Cette recommandation est rencontrée.**



FWB 2018-26 - Relations scolaires - Enseignement fondamental - Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation vise l'enseignement fondamental. La législation (ni le décret, ni le code) ne prévoit pas une obligation pour une direction d'école de communiquer son avis motivé aux parents. L'Administration précise qu'une modification décrétole devrait être apportée pour rencontrer cette recommandation. L'Administration semble être assez ouverte à la proposition. Le Médiateur sollicite donc les parlementaires à réfléchir sur la question.

Cette recommandation reste d'actualité.



FWB 2018-27 - Relations scolaires - Enseignement secondaire - Prévoir un FUI également pour les étudiants qui ont été dirigés vers une 1^{ère} différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6^{ème} primaire

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

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

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

Considérant que cette procédure relève un caractère inégalitaire ;

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

Suivi de la recommandation

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

Pour lui, **cette recommandation reste donc d'actualité.**



FWB 2018-28 - Relations scolaires - Exclusion - Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.



FWB 2018-29 - Relations scolaires - Enseignement secondaire - Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est rencontrée dans la pratique. Les délais de réponse sont réduits à 3 semaines actuellement. **Elle reste néanmoins maintenue** car la ministre prévoit une réforme en la matière (voir le Pacte d'Excellence : chantier 13 – Projet 6 - Clarifier, simplifier et/ou améliorer certaines procédures administratives, de repenser les procédures et conditions d'application de l'exclusion définitive et du refus de réinscription.)



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

Considérant que cette problématique n'a pas évolué ;

Le Médiateur recommande de reporter la session d'examen du DAES plus tard dans l'année scolaire afin de permettre aux étudiants qui reçoivent leur décision d'équivalence entre le 1er septembre et le 31 décembre, de présenter cet examen.

Suivi de la recommandation

L'Administration rappelle que la particularité pour les candidats au DAES est que deux sessions différentes sont organisées entre août et janvier avec la contrainte que les résultats soient rendus au plus tard le 30 novembre de manière à respecter les délais d'inscription en Hautes Ecoles et Université.

Pour ce faire, la Direction de l'organisation des jurys a déjà allongé les périodes d'inscription aux différents titres passant d'une semaine à un mois. Par ailleurs, concernant les candidats au DAES, la période d'inscription est décalée par rapport aux autres titres afin de respecter les délais raisonnables d'analyse des dossiers au niveau du service des équivalences.

Les périodes d'inscription pour le cycle d'épreuves du DAES en 2018 sont fixées comme suit :

session 1 : du 30 juillet 2018 au 24 août 2018 (premier examen le 6 septembre 2018)

session 2 : du 28 septembre 2018 au 12 octobre 2018 (premier examen le 26 octobre 2018).

Cette problématique pourra faire l'objet d'une amélioration dès qu'un formulaire électronique et qu'une base de données efficaces seront opérationnels. Une demande de projet informatique est d'ailleurs en cours. **Cette recommandation est retirée.**



FWB 2018-30 - Relations scolaires - Enseignement supérieur - Garantir la possibilité d'obtention d'une attestation d'admission ou de préinscription permettant la délivrance d'un visa étudiant comme prévu par la loi fédérale, ou la possibilité d'introduire un dossier d'inscription à distance

Considérant la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, notamment ses articles 58 et 59 ;

Considérant l'habilitation qui y est faite à tous les établissements d'enseignement organisés, reconnus ou subsidiés par les pouvoirs publics de délivrer l'attestation permettant la délivrance du visa étudiant accordé à titre provisoire ou définitif ;

Considérant le refus non motivé de certains établissements d'enseignement supérieur de délivrer des attestations d'admission ou de préinscription, cumulé à l'exigence d'une demande d'inscription en personne et sur place ;

Considérant que ces exigences cumulées rendent en pratique impossible au candidat aux études étranger l'obtention d'un visa étudiant, et par conséquent l'accès à l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles, sauf perte d'une année d'études et paiement de frais exorbitants ;

Considérant qu'il y a dès lors lieu de garantir la possibilité de s'inscrire à distance et/ou d'obtenir, après examen par l'établissement de la demande d'admission, une attestation d'admission ou de préinscription qui précisera les conditions auxquelles est soumise l'inscription définitive ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de veiller à ce que les établissements d'enseignement n'excluent pas (notamment par l'information qu'ils dispensent) les procédures d'admission ou de préinscription des candidats aux études qui ne séjournent pas sur le territoire, et/ou offrent une procédure d'inscription à distance.

Suivi de la recommandation

L'Administration, à la demande de laquelle cette problématique a été abordée lors du Collège des Commissaires près les Hautes Ecoles le 22 juin 2017, relève qu'il faut se référer aux dispositions prévues dans les règlements des études des établissements d'enseignement supérieur (cf. article 95 du décret "paysage" qui prévoit que la demande d'inscription est introduite selon la procédure définie au règlement des études). Cette problématique ne relève donc pas directement de la compétence de l'Administration, et rencontrer la recommandation du Médiateur nécessiterait, soit de modifier la réglementation voire la législation en la matière (décret « paysage »), soit d'adapter les règlements des études, ce qui relève de chaque établissement d'enseignement supérieur.

Le Médiateur ne contredit pas cette analyse. Il estime précisément qu'il est aberrant que les règles d'inscription prescrites par les établissements d'enseignement supérieur soient si diverses au point d'être parfois diamétralement opposées. Ainsi, dans la même catégorie d'études, tel établissement oblige le candidat étudiant établi à l'étranger à venir s'inscrire sur place et en personne, alors que tel autre établissement impose que ce soit fait par courrier provenant obligatoirement du pays d'origine ! **Le Médiateur considère dès lors que cette recommandation conserve sa pertinence.**

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

Bilan de l'exercice

Lors de cet exercice, 163 réclamations ont été traitées.

On retrouve globalement les mêmes types de réclamations/thématiques que lors des exercices précédents. Cette contribution se concentrera donc sur des constats récurrents et sur le commentaire actualisé des anciennes réclamations.

L'année 2018 et le début de l'année 2019 se caractérisent par la multiplication de nouvelles normes statutaires concrétisant partiellement le Pacte d'Excellence, et induisant à terme de nouvelles jurisprudences et de nouvelles pratiques administratives à termes variables.

Ce foisonnement législatif et réglementaire devrait potentiellement résoudre certains problèmes actuels.

Cette contribution relative aux personnels de l'enseignement se divise « classiquement » en plusieurs parties. Il s'agit d'un bref bilan de l'exercice 2018 et des constats essentiels par rapport aux statuts, aux questions financières et aux pensions. Les constats importants sont illustrés par des exemples les plus significatifs. On y aborde également une question d'actualité à propos des compétences du Médiateur et de leurs limites, induisant une réflexion sur la maximisation de l'efficacité de la médiation. Une autre partie est consacrée à l'actualisation des recommandations passées, en reprenant globalement les commentaires de l'Administration ainsi que ceux du Médiateur.

Questions statutaires

Les normes statutaires et connexes sont par nature multiples et variées, mais surtout évolutives dépendant des négociations entre les syndicats/ les fédérations de PO/ la FWB, les évolutions de la jurisprudence et de la pratique administrative, des interactions entre les différents pouvoirs publics...

Les constats de 2018 portent principalement sur :

- Les différences entre nomination partielle et totale en matière de congés de maladie et d'accidents du travail (cf. salaire de remplacement réduit, multiplication des débiteurs sociaux, difficultés de déterminer les responsabilités finales) ;
- Quid de l'accident du travail non reconnu sur le lieu de travail, mais en dehors des heures considérées comme des prestations normales dans l'enseignement ? ;
- Les liens complexes entre les fonctions/titres/barèmes et la détermination des accroches cours et les fonctions (exemples : cours de sciences sociales et de sciences économiques, cours de langues germaniques, cours techniques et professionnels liés aux soins de santé, difficultés temporelles des petites fédérations de PO pour s'adapter à la réforme des titres et fonctions...) ;
- Le fonctionnement de la Chambre des titres requis via un mécanisme de requalification rétroactif des titres grâce à des arrêtés du Gouvernement (implications quant à la fiabilité de Primoweb et à sa mise à jour actualisée, requalification des titres). Exemples : diplôme d'ingénieur industriel obtenu en promotion sociale, master en sciences administratives en haute école ;
- Les blocages administratifs quant aux possibilités de mobilité suite à une agression reconnue comme un accident du travail ;
- Le caractère relatif des classements de temporaires et des temporaires prioritaires du réseau de la FWB (quid de leurs valeurs légales + quelles sont les formalités administratives vraiment substantielles ?) ;
- Les limites « salariales » spécifiques liées à l'exercice de fonctions supérieures ;
- La liberté relative des pouvoirs organisateurs et des directions dans la détermination des attributions de postes enseignants (exemples : projet d'alphabétisation, de lutte contre la dyslexie, agent PTP + engagé sur fonds propres, pouvoir du chef d'établissement quant à l'opportunité des demandes de disponibilités pour convenances personnelles, lien potentiel entre les faits défavorables/l'évaluation/la sanction disciplinaire dans le réseau FWB ;
- La réforme des conditions de travail des éducateurs travaillant durant les nuits (cf. suite à un arrêt de la Cour de Cassation confirmant la législation européenne, les heures dormantes sont comptabilisées en heures normales de travail et non plus en un forfait de 3 heures) ;



Le dossier 2018/1058

Les heures dormantes ne le sont plus

Les faits

Monsieur T travaille depuis des années comme surveillant-éducateur en internat dans le réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). L'éducateur de garde durant la nuit est considéré comme dormant suivant les normes communautaires de référence. Il peut dormir mais étant de garde, il doit pouvoir intervenir à tout moment. Les normes de la FWB comptent 3 heures de service considérées comme un dédommagement. Monsieur T conteste cette analyse depuis des années, en s'appuyant sur la directive 2003/88/CE et les lois belges relatives au travail. Cette analyse considère que toutes les heures de présence sont des heures de travail et qu'elles doivent donc être normalement rémunérées et/ou compensées via des négociations entre les organisations représentatives et les représentants des pouvoirs organisateurs. Après de multiples péripéties judiciaires en première instance et en appel, le réclamant obtient gain de cause quant au fait de considérer toutes ses heures de présence comme des heures de travail. La FWB dépose un pourvoi devant la Cour de Cassation, bloquant la situation judiciaire et surtout les conditions de Monsieur T. Devant les délais de traitement des dossiers de la Cour de Cassation, il demande l'intervention du Médiateur pour obtenir un aménagement de ses conditions de travail individuelles dans son internat dépendant directement de la FWB. .

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès des services administratifs de la FWB et de la Ministre compétente pour aménager les conditions de travail du réclamant. Le Médiateur constate que les différents intervenants « jouent la montre » en se retranchant derrière les pourvois en cassation et constituent des groupes de travail thématiques réfléchissant aux conséquences directes et indirectes de l'arrêt de la Cour d'Appel.

L'issue de la médiation

Après de nombreuses interventions et grâce au rejet du pourvoi, le Médiateur obtient l'aménagement de l'horaire de travail individuel du réclamant. Le Médiateur n'intervient pas dans les dédommagements financiers. En effet, cette question doit être traitée par la Cour d'Appel. La question globale des conditions de travail des éducateurs d'internat et de leurs rémunérations devra absolument faire l'objet d'une solution entre les partenaires sociaux et le Gouvernement de la FWB.

Le Médiateur souligne donc que les heures dormantes ne le sont plus.

- La reconnaissance professionnelle ministérielle comme alternative à la détention du CAPAES dans les hautes écoles et ESA (cf. conditions de la détention du CAPAES dans les 6 ans) ;
- La concordance relative entre les décomptes de jours de maladie des Pouvoirs organisateurs comme employeur et ceux de la FWB comme pouvoir subsidiant induisant des effets administratifs, mais surtout salariaux négatifs ;
- Les retards substantiels dans les agréments de certaines nominations dans le subventionné par la FWB ;

Questions salariales

Les salaires (et les subventions-traitements) des enseignants représentent une des dépenses globales les plus importantes de la FWB.

La maîtrise de ceux-ci et leur répartition exacte et ponctuelle entre les différents membres du personnel sont l'un des principaux défis quotidiens de l'Administration communautaire. Ces questions et leurs corollaires ont déjà fait l'objet de recommandations multiples et précises auxquelles des suites concrètes ont été données par l'Administration et les instances politiques (cf. commentaires des recommandations). Le Médiateur se limite donc à des constats spécifiques liés à des questions salariales particulières.

Les constats de 2018 portent principalement sur :

- Les difficultés pour déterminer le barème exact des professeurs d'éducation à la philosophie et à la citoyenneté (cf. norme complexe et circulaires interprétatives) ;
- L'information très limitée quant aux modalités d'application concrète de l'ancienne et de la nouvelle procédure de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 ;
- Les différences entre l'expérience utile traduite en ancienneté pécuniaire et les modalités de comptabilisation pécuniaire d'autres secteurs ;
- Les implications fiscales et salariales du cumul des fonctions professorales avec d'autres activités professionnelles ou du maintien partiel d'allocations de chômage (ex : calcul des salaires « exacts » en promotion sociale de l'expert/indépendante/allocataire sociale, aller-retour intérim et chômage, méconnaissance des normes par les bénéficiaires et les agents FLT...) ;
- Les enseignants étrangers ne résidant pas en Belgique ne disposent normalement pas d'un numéro de registre national, provoquant une difficulté technique pour leur créer un numéro de matricule et donc pour remplir adéquatement leurs documents administratifs et donc leur verser leur salaire dans des délais raisonnables ;
- Les retards significatifs dans les changements de composition des familles/ménages ayant des implications salariales substantielles positives ou négatives selon les cas (cf. quid de la date de prise en compte du changement et de la responsabilité active de certains PO dans les retards administratifs ?) ;
- La valeur relative de la signature des enseignants sur les documents administratifs ayant des implications financières, sachant que ceux-ci peuvent être rétroactifs et modificatifs sur plusieurs années scolaires ;
- Le supplément salarial méconnu par certains agents FLT (exemples : assimilation d'heures en promotion sociale de titres suffisants à titres requis, certificat d'aptitude à l'éducation des élèves à besoins spécifiques) ;

- Les implications salariales/fiscales/parafiscales potentielles des mauvaises déclarations DIMONA/DMFA/DDRS et complexité des corrections a posteriori.

Le dossier 2018/

Une jurisprudence barémique opaque

Les faits

Madame Y professe la chimie et la biologie dans l'enseignement secondaire supérieur. Avant d'être nommée dans l'enseignement secondaire supérieur, elle a occupé des emplois dans la recherche et le monde académique. Elle demande la valorisation d'une partie de son ancienne carrière professionnelle dans son ancienneté pécuniaire d'enseignante vu les dispositions de l'arrêté royal du 15 avril 1958 relatif au statut pécuniaire des personnels de l'enseignement et assimilés. L'Administration lui donne partiellement raison mais refuse de considérer certaines périodes comme valorisables financièrement.

L'intervention du Médiateur

La réclamante saisit le Médiateur pour qu'il intervienne auprès des services compétents. Les dispositions posant problème sont les articles 3 et 16 A m) 2° de l'arrêté royal du 15 avril 1958 précité. Ces dispositions permettent la valorisation barémique de services réalisés dans une institution de droit belge répondant à des besoins locaux, à des besoins collectifs ou à des besoins d'intérêt général. Il faut également une prépondérance des instances publiques dans la gestion de l'institution. C'est souvent là que réside la principale difficulté pour le demandeur. Dans son interpellation, le Médiateur insiste sur les liens étroits entre l'institution et plusieurs instances publiques et parapubliques, sur la composition du Conseil d'Administration, sur les sources de financement public et rétablit les liens entre toutes les fonctions et tous les barèmes. Ce contrôle a provoqué de multiples indus et de faibles arriérés et surtout une diminution sensible de la moyenne de référence permettant la détermination du montant de la pension du secteur public de la réclamante.

L'issue de la médiation

Le Médiateur ne partage que très partiellement l'analyse statutaire des services communautaires.

Les questions des pensions

Les normes liées aux fins de carrières des enseignants et les normes liées aux pensions ont fait l'objet de multiples modifications normatives récentes obligeant les employeurs publics à de nouvelles obligations et surtout à de nouvelles manières de gérer celles-ci administrativement, financièrement et surtout informatiquement. Les services communautaires répondent partiellement à nos recommandations en essayant de résorber les retards accumulés et de définir des priorités absolues quant à la gestion de ces dossiers, en collaborant avec les autorités fédérales.

Les constats de 2018 portent essentiellement sur :

- L'importance des transferts efficaces de cotisations entre les différents régimes de pensions ;
- L'absence d'archives systématiques pour certaines fonctions « auxiliaires » à l'enseignement payées sur fonds propres comme : les surveillants du matin/midi/soir, les convoyeurs de car ;

- Les incertitudes et la haute technicité de la date potentielle de la mise à la pension de certains membres du personnel provoquant des régularisations administratives et financières (+ retraits et modifications d'actes administratifs) mettant à mal la confiance légitime dans les pouvoirs publics et surtout posant également la question de la sécurité juridique ;

Le dossier 2018/585

Malchance administrative et spirale financière négative

Les faits

M. F. a travaillé durant des années dans l'enseignement secondaire technique. Il bénéficie depuis plusieurs années d'une DPPR de type IV mi-temps et devrait bénéficier d'une pension à la fin de cette année. Durant toute sa carrière, ses titres et son expérience utile acquise dans le secteur privé ont fait l'objet de controverses quant au lien exact entre ses fonctions et ses barèmes ! Celles-ci induisent une insécurité juridique permanente et surtout des risques d'indus potentiels. Suite à la réforme des titres et fonctions et aux opérations de basculements y étant liées, le dossier individuel a été réexaminé plus avant par les services communautaires. Les services communautaires ont vérifié les éléments liés à sa situation administrative et financière avant et après la réforme et ils ont rétabli les liens entre toutes les fonctions et tous les barèmes. Ce contrôle a provoqué de multiples indus et de faibles arriérés et surtout une diminution sensible de la moyenne de référence permettant la détermination du montant de la pension du secteur public du réclamant M. F. saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur examine attentivement la position de la FWB et ne partage que très partiellement l'analyse statutaire des services communautaires. La contre-argumentation du Médiateur n'a pas été reçue positivement par la FWB, laquelle reste sur les conclusions de sa vérification.

Le Médiateur conseille à Monsieur F. d'introduire une demande d'annulation de l'indu global de plus de 20.000 € sur base de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001. Par après, Monsieur F. apprend que sa pension du secteur privé ne pourrait lui être versée qu'une fois ses 65 ans révolus. Cette dernière nouvelle réduit encore plus avant ses moyens financiers dont la pension du secteur public a été réduite suite au contrôle communautaire. On note que cette situation est la résultante des modifications répétées des normes relatives aux pensions privées et publiques et aux nouvelles pratiques du Service fédéral des Pensions, ne s'engageant plus sur des dates certaines de pensions dans la cadre des estimations et des demandes de DPPR.

L'issue de la médiation

Exaspéré par ces incertitudes répétées aux conséquences financières multiples (cf. indu de plus de 20.000 €, réduction de sa pension du secteur public et report du paiement de sa pension du secteur privé), M. F. met fin à la médiation et décide de faire appel à un cabinet d'avocats spécialisés pour examiner ses problèmes et tenter des actions judiciaires réparatrices. Cette affaire illustre les conséquences malheureuses des erreurs répétées de plusieurs agents/services/administrations par rapport à des normes techniques changeantes, comportant de nombreuses dispositions transitoires/dérogatoires imbriquées les unes dans les autres. Ce cas extrême démontre également et malheureusement, les limites de l'intervention du Médiateur quant aux possibilités de réparation et la malchance administrative dont sont parfois victimes certains enseignants « écrasés » par l'appareil bureaucratique complexe.

- Le caractère tardif et rétroactif de décisions de la Commission des pensions.

Question d'actualité essentielle

Suite aux votes de plusieurs décrets, le paysage institutionnel et administratif du monde de l'éducation va globalement changer dans les prochaines années. On pense naturellement à : la création d'un Pouvoir organisateur indépendant pour l'enseignement organisé par la FWB via la constitution d'un Organisme d'intérêt public, la réforme de l'inspection et des conseillers pédagogiques, aux adaptations successives du décret des titres et fonctions, au renforcement d'une certaine mobilité entre réseaux et fonctions...

On doit constater globalement que la FWB se concentre de plus en plus sur son rôle de régulateur de l'enseignement, en donnant plus d'indépendance relative aux Pouvoirs organisateurs tout en les contrôlant plus avant.

La transformation de la FWB comme un employeur commun de l'enseignement ne justifie plus la différence décrétalement faite entre les membres du personnel de l'enseignement de la FWB et les autres et plaide plus avant pour une modification de l'accord de coopération du Médiateur via un élargissement de ses compétences aux personnels de la FWB et aux fonctionnaires de la FWB et la Wallonie.

On note également que de nombreuses réclamations impliquent à la fois la responsabilité de la FWB et celle des PO agissant comme employeur. Il est souvent complexe, voire impossible, de déterminer qui a commis l'erreur et/ou la faute et surtout ses implications sur la situation professionnelle et son évolution potentielle.

Le Médiateur croit important de donner des exemples de situations concrètes pour illustrer ses propos :

- Engagement d'urgence d'un enseignant remplaçant avant la décision définitive de la Chambre de pénurie conditionnant son caractère subventionnable ;
- Modifications répétées de CF12 ou de S12 changeant la situation statutaire et/salariale d'un enseignant ;
- Arrêts du Conseil d'Etat annulant des actes administratifs unilatéraux individuels de PO de l'officiel subventionné, mais ne réparant pas les dommages causés à l'enseignant de référence (cf. fin du bénéfice de mesures transitoires ou dérogatoires).
-

On peut multiplier les exemples, même si la FWB et/ou les PO se basant sur les textes normatifs, les jurisprudences et les pratiques administratives déterminent des références quant aux responsabilités exclusives mutuelles. Ces éléments incitent le Médiateur à réitérer sa demande d'une modification/un élargissement de ses compétences selon ses recommandations générales.



FWB 2018-31 - Personnels de l'enseignement - Préciser les modalités d'application de l'article 11 bis ou le supprimer

Considérant le manque de réactivité du Gouvernement pour se prononcer sur les demandes d'annulation partielle ou totale d'indus dans le cadre des conditions prévues à l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 ;

Considérant les engagements de la Ministre de l'Enseignement obligatoire quant au dépôt d'une note thématique au Gouvernement définissant/précisant les modalités d'application de l'article 11 bis ;

Considérant le rappel par le Ministre du Budget de la responsabilité du Ministre fonctionnellement compétent quant au dépôt des dossiers 11bis auprès du Gouvernement ;

Considérant les contributions répétées de la Cour des comptes en la matière ;

Le Médiateur recommande :

- soit, de définir les modalités d'application de cette disposition décrétable via un arrêté du Gouvernement (comportant des mesures d'examen rétroactives) en établissant les liens utiles avec les normes budgétaires, de se prononcer définitivement sur les dossiers 11bis ayant fait l'objet d'un avis de l'Administration, de créer un service spécialisé gérant tous les dossiers 11bis et son passif global ;
- soit, considérant les difficultés réelles de mise en œuvre de cette disposition décrétable, de l'abroger purement et simplement, tout en réservant au législateur la possibilité à plus ou moins long terme d'annuler certains indus bien définis et déterminés.

Suivi de la recommandation

En 2017, le Médiateur constatait que sa recommandation restait toujours d'actualité et que les dossiers bloquants restaient légion. Suite à des interventions auprès des Ministres compétents dans des dossiers individuels, le Médiateur avait appris la constitution d'un groupe de travail transversal devant traiter les dossiers de référence et définir une nouvelle jurisprudence. Les services de l'Administration partageaient ses constats quant au manque criant de décisions Gouvernementales dans les dossiers 11 bis, induisant la multiplication des litiges lourds et complexes. L'Administration se prononçait pour l'annulation pure et simple de cette disposition chronophage et rappelait les autres possibilités d'annulation des créances publiques. Le Gouvernement avait constitué un groupe de travail thématique relatif à cette disposition pour : faire le point sur les possibilités de suppression de cet article, faire passer en Gouvernement les dossiers pendants, traiter les futurs dossiers et réfléchir aux adaptations normatives de cette disposition. Il fallait également étudier cette thématique par rapport aux conséquences fiscales et parafiscales de toutes nouvelles décisions en la matière. La suppression de cet article induisait également de nouvelles questions comme : les limites de la rétroactivité, la différence de traitement entre des enseignants dans des situations identiques, la proportionnalité et la légitime confiance...

En 2018, suite à la mise en œuvre de l'article 14 contenu dans le titre V du nouveau décret-programme du 11 juillet 2018, il a été apporté des modifications importantes sur la procédure d'application de l'article 11 bis. L'Administration de la FWB rappelle les modifications essentielles à savoir :

« 1^{ère} modification : pour qu'une demande d'application de l'article 11 bis soit réputée recevable, elle doit être introduite dans les 3 mois de la notification de l'indu au Membre du personnel (MDP). Les demandes introduites

avant l'entrée en vigueur de ce décret restent valables et sont réputées recevables auprès du Gouvernement (celui-ci n'a donné aucun délai quand à une décision qui pourrait être prise dans ces dossiers-là). Le MDP peut introduire sa demande aussi bien auprès des Ministres du Gouvernement, que de l'Administration.

2ème modification : suite à l'introduction de la demande dans les 3 mois de la notification de l'indu, le Gouvernement devra statuer minimum tous les 6 mois sur les demandes qui seront déclarées recevables introduites depuis le 1^{er} septembre 2018.

3^{ème} modification : tout MDP qui introduit une demande d'application de l'article 11 bis, à partir du 1^{er} septembre 2018, verra la procédure de recouvrement intentée contre lui être suspendue, et ce jusqu'à prise de décision par le Gouvernement sur la renonciation (ou pas) partielle ou complète de l'indu réclamé.

Le Gouvernement ne pourra renoncer à l'indu que si la demande de renonciation a fait l'objet d'un avis favorable des services de l'Administration ; cette décision de renonciation devra être motivée ». Selon les informations en notre possession au moment de la rédaction de cette actualisation, une centaine de dossiers d'indus ont déjà fait l'objet d'une appréciation positive par le groupe de travail 11 bis, induisant l'annulation de multiples dossiers d'indus.

Le Médiateur et les services de la FWB se rencontreront pour répondre aux multiples questions liées à la mise en œuvre pratique /concrète de cette recommandation. A terme, il pourrait être utile de prendre un arrêté d'application de cette norme ou de prendre une circulaire interprétative précisant la jurisprudence interne du groupe de travail et la pratique administrative de cette procédure administrative/financière spécifique.

La question de la prescription liée aux indus mériterait également d'être examinée en lien avec cette problématique¹. En conclusion, cette **Recommandation reste partiellement rencontrée.**



FWB 2018-32 - Personnels de l'enseignement - Revoir le système de paiement des salaires des enseignants

Considérant les défis multiples auxquels le monde de l'enseignement francophone doit, et devra faire face, dans une société connaissant des mutations de plus en plus rapides et ;

Considérant surtout nos commentaires relatifs aux salaires ;

Le Médiateur recommande de revoir globalement le système de paiement des salaires des personnels enseignants et assimilés et ce, via la création d'un groupe de travail collégial.

1. En matière de prescription liée aux indus, le Médiateur recommande la lecture de l'article d'André De Weyer dans le Scolanews de janvier 2018 faisant le point sur la question et la jurisprudence en la matière.

Suivi de la recommandation

La réponse faite en 2016 par l'Administration générale reste globalement toujours actuelle.

« Avec le Contrat d'administration, le Ministère et l'Etnic ont pris l'engagement de développer, durant la présente législature, un nouvel outil de gestion administrative et pécuniaire des membres des personnels de l'enseignement. Cet objectif de grande ampleur et aux enjeux stratégiques offrira les bénéfices suivants :

- approche systémique et intégrée de la gestion de la paie ;
- amélioration de la qualité de paie ;
- lisibilité et meilleur pilotage du cadre ;
- optimisation de l'allocation budgétaire et meilleur contrôle de la performance du cycle budgétaire.

Ce portefeuille de projets se concrétise, étape par étape, en différentes phases de développements applicatifs :

- projet DESI-RL10 :
Amélioration du processus de barémisation, de désignation, d'attribution et de gestion de la carrière.
Déterminer les conséquences pécuniaires au format de « lignes » RL10 sur base des données administratives de la carrière gérée dans DESI.
Injection de ces lignes dans le système RL10 et traitement par son moteur de paie et par les programmes connexes.

Quatre priorités :

- rémunérer les membres du personnels temporaires et contractuels ;
- rémunérer les membres du personnel définitifs ;
- rémunérer les membres de la promotion sociale ;
- rémunérer les situations particulières.

Depuis février 2018, un déploiement pilote, progressif et maîtrisé a permis de rémunérer certains membres du personnel temporaire du fondamental, du secondaire et des CPMS (périmètre prévu de la première livraison) via le système DESI-RL10. Lors de la liquidation de décembre 2018, 2.320 MDP ont été rémunérés en DESI-RL10.

Le déploiement se poursuit de manière progressive et il est prévu que dès 2019, un premier pilote concernant le personnel définitif puisse également être rémunéré via DESI-RL10

- Projet ACRO :
Gestion du référentiel des accroches cours-fonctions-barèmes
Gestion des accroches multiples par les PO
Reprise des informations de la base de données Primoweb-RTF
Projet en cours de développement: livraison prévue par l'Etnic pour fin 2019.
- projet DESi-Paie :
Réécriture complète des chaînes de calcul et liquidation des traitements avec tous les accessoires (pécule de vacances, prime de fin d'année, clôtures fiscales mensuelles et annuelles, déclarations ONSS, déclarations CVO, virements, extraits de paiement, contentieux...)
Ce projet démarrera après déploiement total de DESI-RL10 »

On ne peut que se réjouir des progrès réalisés par les différents intervenants communautaires pour assurer l'exactitude et la ponctualité de la liquidation des rémunérations. Les contrats d'administration de l'AGE et de l'Etnic, les multiples décrets récents liés aux personnels enseignants et assimilés et leurs arrêtés d'application, la circulaire 6930 du 10/01/19 relatives aux responsabilités salariales et fiscales... devraient permettre à long terme de rencontrer cette recommandation.. **Cette recommandation reste donc toujours d'actualité.**



FWB 2018-33 - Personnels de l'enseignement - Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux

Considérant l'article 312 du CIR 92, considérant le commentaire administratif y étant relatif ;

Considérant les progrès déjà réalisés par les services administratifs de la FWB par rapport à la lisibilité et l'accessibilité des fiches de paie ;

Considérant la généralisation du paiement à terme échu des membres du personnel ;

Considérant l'importance de la matérialité et de l'exactitude des indus/arriérés et des fiches fiscales y étant intimement liées (idem pour les plans d'apurement et les décisions de justice) ;

Le Médiateur recommande la production de nouvelles notifications mieux documentées, et surtout mieux commentées, et également la prolongation de la période de correction des montants d'indus nets jusqu'au 31/07/T+1

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale précise que : « Le respect des prescrits fiscaux fédéraux (récupération des indus de l'année-1 en montants nets jusqu'au 31/07 de l'année+1) est appliqué depuis le 1^{er} janvier 2016 dans le principe dit "de la bascule". La constatation d'un indu pour la période visée produit dès la fin du mois une fiche fiscale rectificative : le MDP rembourse le montant net et cette rectification peut être déduite directement de sa déclaration fiscale de l'année concernée. » Certains agents de la FWB ont suivi des formations actualisées au sein du SPF Finances : pour appréhender au mieux les notions d'arriérés taxables globalement ou distinctement, classer fiscalement certains types de revenus de remplacement, déterminer l'importance de l'origine des erreurs en matière d'indus.... Malgré, ces éléments positifs, le Médiateur a encore connu durant cet exercice des dossiers dont la traduction fiscale optimale posait de multiples problèmes.

Cette Recommandation est toujours d'actualité.



FWB 2018-34 - Personnels de l'enseignement - Liquider les sommes dues liées au remboursement des frais de déplacement et définir de nouvelles pistes de remboursement les plus économiques possibles

Considérant l'historique du remboursement des frais de déplacement des personnels dans l'enseignement ;

Considérant l'importance des négociations tripartites en la matière ;

Considérant les moyens dégagés par le Gouvernement de la FWB pour résorber le passif existant dans le budget des dépenses 2017 ;

Considérant l'importance de l'équilibre financier de toutes les organisations liées à l'enseignement ;

Considérant le maintien d'objectifs financiers stricts pour la FWB dans les années futures ;

Considérant l'importance de cet acquis social dans le cadre de la mobilité des personnels ;

Considérant l'importance d'assurer la continuité du service public de l'enseignement ;

Le Médiateur recommande de liquider les sommes dues liées aux remboursements des frais de déplacement et de définir de nouvelles pistes de remboursements les plus économiques possibles, tels que le paiement directement par la FWB des factures des sociétés de transport.

31/07/T+

Suivi de la Recommandation

Les services communautaires rappellent adéquatement que : « La réglementation actuelle prévoit qu'un pourcent des subventions de fonctionnement soit utilisé pour couvrir les frais de déplacement ; ce qui est très nettement insuffisant. Le Gouvernement en est informé. De plus, une modification du décret du 17 juillet 2003, effectuée en 2018, oblige les enseignants à acheter le titre de transport le moins onéreux ».

Le déblocage de sommes importantes a permis la régularisation globale des crédits dus pour les années antérieures. Cependant, la mutualisation optimale des frais de déplacement entre les différents PO des différents réseaux impliquerait le passage d'un taux de mutualisation des frais de 1 % à 3 % selon une analyse financière récente.

La question des frais de déplacement et la mutualisation partielle de ceux-ci, devant limiter les impacts sur les trésoreries des PO financièrement les plus fragiles, induit une négociation politique entre l'ensemble des partenaires du monde de l'éducation francophone.

Cette Recommandation a été partiellement réalisée.



FWB 2018-35 - Personnels de l'enseignement - Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux

Considérant les recommandations 2016 n° 37/38/39 ;

Considérant les risques d'erreurs salariales liées à certaines différences de traitements entre les membres des personnels (cf. « sous-statuts » salariaux spécifiques) ;

Considérant la liquidation variable de certains éléments connexes au salaire ;

Le Médiateur recommande aux services administratifs de la FWB de tout mettre en œuvre pour respecter les normes et les pratiques existantes, la constitution d'un guichet unique pour résoudre les problèmes salariaux (et connexes) afin d'assurer une coordination efficace entre les différents services communautaires et autres concernés.

Suivi de la recommandation

Les services communautaires précisent que : « La construction des nouveaux outils informatiques de gestion administrative et pécuniaire des MDP (portefeuille DESI) permettra une gestion centralisée par enseignant ; ce qui permettra à tout agent FLT interrogé par un MDP d'avoir accès de manière électronique à l'ensemble des données relatives à cette personne. Ces outils aideront dès lors à une communication plus transparente, plus immédiate et plus complète ». Cette recommandation reste toujours d'actualité étant donné les constats 2018 en matière d'exactitude et de régularité de liquidation des salaires. Elle permet également de pratiquer la distinction entre la prescription quinquennale des salaires (au sens large) et la prescription annuelle naissant du contrat de travail, la mise en œuvre des normes liées aux accidents du travail pour les agents APE....

Cette Recommandation reste d'actualité.



FWB 2018-36 - Personnels de l'enseignement - Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

Considérant la philosophie générale de la réforme des titres et fonctions ;

Considérant les multiples adaptations de normes et de pratiques liées à cette réforme ;

Considérant les mesures transitoires et dérogatoires visant à maintenir la plupart des membres du personnel enseignant déjà en activité avant la réforme ;

Considérant l'existence de véritables difficultés de mise en œuvre de la réforme et ce, malgré les efforts constructifs dégagés par l'ensemble des parties prenantes/concernées ;

Considérant les problèmes liés pour établir certaines concordances entre des cours/fonctions/titres ;

Considérant les difficultés rencontrées dans la valorisation d'expériences utiles et la requalification de titres par rapport à des fonctions ;

Considérant les conséquences financières négatives potentielles ;

Le Médiateur recommande l'institution d'un audit permanent de cette réforme permettant aux organisations syndicales, aux Fédérations de PO, à l'Administration de la FWB, au Gouvernement de la FWB, au Parlement de la FWB de détecter les problèmes conjoncturels et structurels et de proposer en concertation des solutions efficaces s'inscrivant dans les grandes lignes directrices de la réforme.

Suivi de la Recommandation

Selon les services communautaires : « Il existe, dans le cadre des missions de la CITICAP, un groupe de travail chargé d'évaluer les effets de la réforme des titres et fonctions ainsi que d'effectuer un rapport sur les activités de la CITICAP et de ses chambres. Faute de recul, une véritable évaluation objective des effets de la réforme n'a pas encore été entreprise à ce jour et ce groupe est actuellement davantage chargé du rapport des activités de la CITICAP. En effet, la réforme n'est en œuvre que depuis deux ans et une majorité de membres du personnel est encore régie par l'ancienne réglementation des titres par l'effet des mesures transitoires. Ce n'est que lorsqu'une majorité de membres du personnel sera véritablement sous l'emprise de la nouvelle réglementation qu'une réelle évaluation ou qu'un audit des effets de la réforme des titres et fonctions sera possible ». Cela dit, en vue d'améliorer le rapport que les usagers peuvent avoir avec la pérennisation des effets de la réforme, plusieurs chantiers sont en cours :

Concernant PRIMOWEB : dans le cadre de l'objectif d'amélioration de l'accessibilité des services de l'AGE et de leur orientation vers l'utilisateur, un diagnostic a été réalisé avec l'aide d'une société consultante. L'une des actions concerne l'amélioration de PRIMOWEB. Ce projet (en cours) est mené avec le support de la société ACEMIS, spécialiste de la relation usager.

Concernant l'expérience utile : Une application informatique (Valexu) a été mise en place pour faciliter la gestion administrative des dossiers par les agents, mais aussi pour éviter aux demandeurs des pertes d'informations et d'assurer un meilleur suivi de leur dossier. En effet, grâce à cette application, les demandeurs peuvent consulter à tout instant l'état d'avancement de leur dossier et même prendre connaissance de la décision de la Chambre ; ce qui permet d'éviter de nombreux coups de fil intempestifs et donc une grande perte de temps des deux parties. Nous sommes totalement à jour dans le traitement des dossiers et constatons une notable amélioration de la satisfaction des usagers depuis la mise en orbite de Valexu.

Concernant les concordances cours/fonctions/titres : des groupes de travail organisés avec des professionnels de l'enseignement se réunissent à concurrence de toutes les deux ou trois semaines (GT Accroches / GT Titres / GT Accroches EPS) pour retravailler les fiches, procéder aux reclassements et déclassés éventuels) et donner suite aux interpellations pouvant venir des usagers. Nous constatons toutefois que les fiches se sont

stabilisées depuis la mise en œuvre de la réforme : un travail de fonds énorme a été réalisé pour nettoyer les fiches de leurs scories ; lequel n'est pas terminé mais témoigne déjà d'une profonde amélioration ».

Le Médiateur constate que le mécanisme rétroactif de corrections des titres/fonctions/barèmes via des arrêtés du Gouvernement connaît certaines limites pratiques et met partiellement à mal la sécurité juridique, même si les décisions sont prises collégalement par les organisations paritaires. L'application Primoweb et son actualisation journalière s'améliorent de plus en plus. L'expérience utile connaît une amélioration sensible en matière de délais de traitement des dossiers.

Cette Recommandation reste donc globalement d'actualité.



Personnels de l'enseignement - Payer une allocation particulière à l'enseignant pensionné ne bénéficiant pas du revenu minimum vital

Considérant l'octroi automatique de la pension du secteur public lorsqu'un enseignant est en disponibilité pour raisons de santé et peut bénéficier de toute pension (cf. Article 163 de l'arrêté royal du 22 mars 1969) et cela même s'il s'agit d'une pension mixte induisant le paiement du montant global de pension à des âges théoriques différents ;

Considérant le caractère souvent très réduit de cette pension du secteur public et le caractère fiscalement limité de tout travail complémentaire ;

Considérant les incertitudes liées aux nouvelles normes et nouvelles pratiques administratives en matière de pensions et de gestion de celles-ci ;

Considérant les délais parfois importants pour constater la disponibilité pour maladie ;

Considérant la durée importante des procédures liées au Medex ou à la Commission des Pensions et à leurs recours ;

Considérant le caractère imprévu des maladies/infirmités/handicaps ;

Considérant les minima sociaux octroyés aux chômeurs et allocataires sociaux, étant donné les droits constitutionnels de la troisième génération inspirés principalement du droit à la dignité humaine ;

Le Médiateur recommande la fixation d'un montant minimum de pension du secteur public dans cette situation spécifique ;

Le Médiateur recommande que les services de la FWB continuent à payer une allocation particulière à l'enseignant déjà pensionné. Celle-ci compenserait la différence entre le montant des minima sociaux et le montant de la pension du secteur public. Ce montant minimum pourrait s'inspirer des montants minimaux fixés dans le cadre des pourcentages minimaux liés aux allocations versées en cas de disponibilités pour maladie/de sanctions disciplinaires liées aux salaires. Cette recommandation nécessite des modifications décrétales et légales.

Suivi de la Recommandation

La FWB rappelle qu'il a déjà été indiqué dans le Rapport 2016 que cette compétence relève du fédéral et non de la FWB.

Vu cette position de la FWB et vu l'absence actuelle de collaboration avec les autorités administratives fédérales pour rencontrer cette recommandation.

Le Médiateur ne maintient pas cette Recommandation.



FWB 2018-37 - Personnels de l'enseignement - Traiter de manière urgente les dossiers de pension anciens induisant des transferts de cotisation entre le secteur public et le secteur privé

Considérant les réformes des normes et des systèmes de pensions et des mesures de fin de carrières ;

Considérant les efforts déjà dégagés par le SFP et l'Administration de la FWB pour les concrétiser via des procédures administratives adaptées ;

Considérant le principe de confiance légitime que tout usager peut placer dans l'Etat (cf. au sens large) ;

Considérant le caractère déjà très ancien des dossiers de référence ;

Considérant les principes de la Charte de l'assuré social ;

Considérant l'obligation pour toutes les Administrations de se soumettre aux normes de références ;

Considérant la responsabilité particulière de la FWB comme employeur ou pouvoir subsidiant ;

Le Médiateur recommande que les dossiers anciens relatifs à un transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé fassent l'objet d'un traitement urgent et efficient par les services communautaires.

Suivi de la Recommandation

Les services communautaires soulignent que : « Les attachés CAPELO ont été répartis en 4 périmètres d'action dont les responsables assurent le suivi des demandes émanant directement des membres des personnels ou du Service Fédéral des Pensions via l'adresse courriel « capelo.ens » (principale porte d'entrée des demandes du SFP). Toutefois, il est important de préciser que certaines demandes parviennent directement aux directeurs des Bureaux Régionaux/Directions Déconcentrées ».

On note que le Gouvernement communautaire a procédé à l'engagement d'environ 100 agents pour pallier aux retards accumulés en matière d'encodages, a défini des priorités et des plannings, a mis au point des procédures de contrôles, essaie de trouver des solutions pour les problèmes liés à l'archivage de certaines données spécifiques, a créé des procédures particulières liées aux dossiers de pensions mixtes anciens...

Cependant, vu les retards accumulés par les services communautaires par rapport aux encodages Capelo, vu les incertitudes liées aux fins de carrière et leurs aménagements potentiels.

Cette Recommandation reste d'actualité.



Personnels de l'enseignement - Pérenniser le statut des inspecteurs via un projet de décret spécifique

Considérant les difficultés rencontrées lors des précédentes épreuves de sélection des candidats inspecteurs ;

Considérant les remarques répétées du Conseil d'État par rapport aux différentes normes visant à réformer le Corps d'Inspection ;

Considérant les arrêts du Conseil d'État annulant différentes épreuves ;

Considérant les efforts dégagés par l'ensemble des parties prenantes pour résoudre l'ensemble des difficultés ;

Considérant l'importance de la sécurité juridique ;

Considérant les éléments présents dans la déclaration Gouvernementale et le Pacte d'Excellence au sens large ;

Considérant la confusion potentielle des rôles entre le Service d'inspection de la FWB et ceux des inspecteurs des Pouvoirs organisateurs ;

Considérant l'importance de la qualité globale de l'enseignement en FWB ;

Considérant les évaluations internationales assez négatives quant à la qualité moyenne de l'enseignement dans certaines matières ;

Considérant l'importance de la démocratisation de l'enseignement et de la réduction des inégalités au sens large ;

Le Médiateur suggère qu'un avant-projet de décret soit élaboré le plus rapidement possible par le Gouvernement afin de pérenniser le statut des inspecteurs pour qu'ils puissent réaliser toutes leurs missions.

Suivi de la Recommandation

En 2017, le Médiateur actualisait sa recommandation 2016 n°43 en demandant la pratique administrative de désignation des lauréats du concours lorsque des emplois sont vacants et tant qu'aucune disposition normative n'aura définitivement réglé la question.

Cette recommandation s'inscrivait dans les réflexions et surtout les résultats du Pacte d'excellence. La Ministre compétente avait été interpellée à plusieurs reprises en la matière et a insisté pour lier la réforme du Service général d'inspection et de ses missions avec la création des délégués des contrats d'objectifs et de leurs coordinateurs.

Le Médiateur maintenait cette recommandation dans l'attente de l'avant-projet de décret, de l'avis du Conseil d'Etat, des débats parlementaires et de la publication du texte définitif et des normes réglementaires y étant directement liées.

Le décret relatif au Service général d'inspection et le décret relatif à la réforme des missions des conseillers pédagogiques rencontrent globalement la recommandation du Médiateur en redéfinissant les missions, les statuts et l'organisation des services et en précisant les formations.

Cette Recommandation peut être considérée comme rencontrée vu son inscription dans les résultats normatifs du Pacte d'Excellence.



FWB 2018-38 - Personnels de l'enseignement - Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires

Considérant le nombre important de corrections et régularisations administratives et statutaires effectuées par la FWB par rapport à ses personnels enseignants et assimilés et par rapport aux personnels subventionnés et leurs conséquences qui peuvent être négatives ;

Considérant que celles-ci résultent souvent de mesures transitoires et dérogatoires ;

Considérant l'importance de la sécurité juridique ;

Considérant les règles relatives à la confiance légitime de tout administré dans la puissance publique ;

Considérant les possibilités limitées de retrait et d'annulation des actes administratifs ;

Le Médiateur recommande que les mesures exceptionnelles fassent l'objet d'un dispositif d'évaluation périodique permettant des adaptations. Il s'agit de réaliser un véritable audit basé sur l'adaptabilité concrète comme pour les différentes adaptations normatives et des pratiques administratives relatives à la réforme des titres et fonctions.

Suivi de la Recommandation

L'Administration reconnaît : « Qu'outre sa mission structurelle d'analyser les dispositifs statutaires et de veiller à leur amélioration, la recommandation trouve une mise en œuvre partielle dans le cadre des travaux menés au sein des instances de concertation réunissant l'ensemble des acteurs (fédérations de pouvoirs organisateurs, organisations syndicales et différentes entités de l'Administration intéressées à la gestion des personnels). Par ailleurs, la Chambre des mesures transitoires de la Commission interréseaux des titres de capacité (CITICAP) poursuit son activité à un rythme soutenu. Plusieurs des projets de modifications du décret du 11 avril 2014, ayant pour objectif d'apporter des ajustements aux dispositions transitoires initiales, ont pu y être réfléchis et débattus préalablement à leur modification décrétable. La recommandation sera suivie en flux continu par l'Administration ».

Les différentes normes prises en 2019 visant à l'assouplissement des normes en matière des titres et fonctions de l'ensemble des personnels enseignants et également les pratiques concrètes liées à la GRH (cf. régularisation de 800 enseignants du réseau WBE), induisent le **maintien de cette Recommandation**.



FWB 2018-39 - Personnels de l'enseignement - Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux « surdiplômés »

Considérant le principe d'égalité (au sens large) ;

Considérant l'importance de l'égalité de traitement de tous les candidats à un emploi (et surtout) de la fonction publique ;

Considérant la jurisprudence du Tribunal européen de première instance en la matière (cf. arrêt du Tribunal de Première Instance du 28 mars 1991 Muiream Nooman contre Commission des Communautés européennes) ;

Considérant les limites parfois complexes entre le principe de différenciation objective/ catégorisation fonctionnelle et le principe de lutte contre toutes les discriminations ;

Considérant les principes généraux d'examens et de concours prévalant pour la fonction publique ;

Considérant la concurrence objective pour accéder aux emplois publics ;

Considérant l'importance de la concertation sociale ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement de s'assurer que la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures à des surdiplômés soit exclue pour l'ensemble des fonctions payées ou subventionnées (directement/indirectement) par la FWB, à l'exception de celles pouvant être spécialement motivées.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation n'a fait l'objet d'aucun développement des services communautaires et d'aucun nouveau cas individuel en 2017.

Cependant, vu le caractère principal de cette recommandation, basée sur l'égalité de traitement de tous les candidats à un emploi public, le Médiateur **maintien de cette Recommandation**.

La réforme actualisée des titres et fonctions devrait globalement résoudre cette thématique, tout en ne répondant que partiellement au principe de « qui peut le plus, peut le moins » et ce, vu les particularismes des statuts des personnels de l'enseignement introduisant de multiples différenciations théoriques et pratiques. Cependant, la recommandation liée principalement aux personnels administratifs des universités a été globalement rencontrée étant donné les différentes modifications des règles internes prévalant dans les universités subventionnées via l'action des délégués du Gouvernement communautaire.



FWB 2018-40 - Personnels de l'enseignement - Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap

Considérant les droits fondamentaux des personnes handicapées ou gravement malades définis dans des normes internationales et nationales ;

Considérant l'importance de leurs intégrations spécifiques dans le monde du travail ;

Considérant les recommandations déjà exprimées en la matière par le Médiateur et des Institutions similaires ;

Considérant la complexité et la technicité des matières dépendant d'entités politiques différentes ;

Considérant les obstacles pour que les PO ou les enseignants puissent bénéficier des primes de compensation ;

Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail thématique regroupant l'AGE, l'AVIQ et PHARE dans le but de réduire les difficultés légales et pratiques rencontrées.

Suivi de la Recommandation

Le cahier des revendications sectorielles 2017-2018 demandait la constitution d'un groupe de concertation entre les services communautaires et régionaux compétents en la matière. Le 26 novembre 2018, la Cour de Cassation a rappelé dans un arrêt spécifique que : « Lorsque sa rémunération est, via le mécanisme de la subvention, payée au travailleur handicapé par une autorité qui n'est pas son employeur, ce paiement ne constitue pas une intervention publique diminuant le coût salarial sur lequel doit être calculée la prime de compensation revenant à l'employeur qui prend des mesures pour permettre à ce travailleur d'assumer ses fonctions ». Cet arrêt devrait mettre fin aux polémiques relatives à la nature de la prime de compensation et consacre la possibilité pour tous les enseignants, tous réseaux confondus, d'en bénéficier. **Cette recommandation est donc toujours d'actualité.**



FWB 2018-41 - Personnels de l'enseignement - Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap

Considérant la recommandation 2015/46 et son préambule ;

Considérant qu'il n'existe pas de normes communautaires quant à la définition d'un quota minimum d'enseignants handicapés à engager ;

Considérant l'importance de l'intégration des personnes handicapées ;

Le Médiateur recommande de définir un quota minimum global d'employabilité pour les personnels enseignants et assimilés payés ou subventionnés par la FWB. Il appartiendrait aux partenaires sociaux et aux employeurs de négocier les modalités de répartition de ce quota et d'en vérifier le respect.

Suivi de la Recommandation

L'Administration communautaire maintient son analyse passée en spécifiant que : « Comme déjà renseigné lors du rapport de 2016, cette problématique relève des pouvoirs organisateurs en tant qu'employeur et non de la FWB en tant que pouvoir régulateur, avec précision qu'il serait difficile de s'accorder sur des quotas compte tenu des tailles différentes de pouvoirs organisateurs. Cette recommandation ne devrait dès lors plus nous être adressée. Toute fixation de quotas risque d'achopper sur l'absence potentielle de candidats susceptibles d'occuper cette fonction dans le cadre des contraintes de compétences, de priorité statutaire, de

titres, de capacités physiques à l'exercice de la fonction à temps plein. Par ailleurs, elle suscitera certainement la demande des pouvoirs organisateurs de disposer d'un cadre d'emploi particulier et distinct en faveur du recrutement de ces membres du personnel (hors capital-période et NTPP), ainsi que des moyens matériels (via les subventions de fonctionnement, voir le financement d'infrastructure) pour réaliser les adaptations nécessaires des locaux scolaires à la mise en œuvre de situations de travail adapté. Une budgétisation conséquente pourrait en résulter. Une analyse pourrait par contre être faite de la faisabilité de mécanismes incitatifs (sans fixation de quotas ni d'obligation pour les Pouvoirs Organisateurs), par exemple dans le cadre des règles dérogatoires, la priorisation des titres au primo recrutement (article 32 ss. du décret du 11 avril 2014) ». Le Médiateur maintient sa recommandation, soutenu en la matière par les différentes recommandations d'UNIA dans son Mémoire 2019 en matière d'accès de la fonction publique aux membres du personnel souffrant d'un handicap. **Cette Recommandation est donc toujours d'actualité.**



FWB 2018-42 - Personnels de l'enseignement - Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap

Considérant l'importance de la lutte contre toutes discriminations (directes et indirectes) ;

Considérant l'importance de la notion d'aménagement raisonnable (et sa définition contextuelle) pour tout enseignant souffrant d'un handicap ;

Considérant l'importance de l'intégration des enseignants souffrant d'un handicap ;

Considérant l'importance du droit au travail ;

Considérant les normes et les politiques développées pour maintenir au travail des membres du personnel handicapé ;

Considérant les mécanismes de plaintes existants pour les élèves/étudiants se voyant refuser des aménagements raisonnables ;

Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail multipartite (FWB, organisations syndicales, fédérations de PO et organisations spécialisées) pour définir une modalité unique de recours et/ou de conciliation en cas de refus d'aménagements raisonnables pour un enseignant.

Suivi de la Recommandation

Il existe des difficultés significatives pour obtenir la généralisation des aménagements raisonnables. On notera qu'il existe un parcours d'intégration dans le réseau WBE. Vu les progrès réalisés en matière d'aménagements raisonnables pour les élèves et les étudiants, le Médiateur demande la similarité pour les membres du personnel de l'enseignement. **Cette Recommandation est donc toujours d'actualité.**



Personnels de l'enseignement - Régulariser les auxiliaires de niveau 4 des Conservatoires de la FWB

Considérant que certains auxiliaires administratifs des Conservatoires appartiennent aux agents de niveau 4 alors que la « nouvelle » norme de référence précise que les auxiliaires appartiennent aux agents de niveau 3 ou de niveau 2 ;

Considérant l'impossibilité actuelle de les nommer alors qu'ils sont redésignés chaque année dans leur

fonction initiale, considérant les possibilités de régularisations via un transfert de ces agents dans la catégorie des personnels logistiques ;

Considérant l'absence de statut pour les personnels logistiques ;

Considérant le caractère restreint de cette régularisation quant au nombre de bénéficiaires potentiels ;

Considérant les solutions normatives proposées au Gouvernement de la FWB par l'Administration,

Considérant l'examen de cette situation lors de la concertation sociale ;

Considérant le caractère ancien de ce problème ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement de la FWB de transférer ces membres du personnel dans la catégorie personnel logistique lors du nouveau décret relatif au statut du personnel logistique.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été totalement réalisée. Il n'existe plus de dossier individuel sur les 6 dossiers initiaux encore à régler.

La Recommandation est donc rencontrée.



Personnels de l'enseignement - Clarifier les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de carrière des enseignants

Considérant le caractère complexe/la technicité des normes statutaires des personnels enseignants des hautes écoles et surtout leurs interpénétrations ;

Considérant les difficultés de GRH rencontrées dans certaines hautes écoles de la FWB ;

Considérant le caractère indéterminé de certaines normes et de certaines pratiques administratives ;

Considérant les implications des anciennetés sur l'évolution professionnelle des maîtres assistants et des autres enseignants ;

Considérant l'importance de la sécurité juridique dans le cadre des relations de travail ;

Considérant la qualité d'employeur de la FWB pour les hautes écoles de son réseau d'enseignement ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement la publication d'une circulaire thématique établissant les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de la carrière des maîtres assistants et plus généralement des enseignants. De plus, si nécessaire, le Médiateur soutient toute modification normative utile à la réalisation concrète de cette recommandation.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation, basée sur différents arrêts du Conseil d'État, restait d'actualité et devrait permettre de clarifier certaines questions liées aux différentes anciennetés et à leurs implications sur la carrière des enseignants et leurs évolutions.

L'Administration a rédigé des projets de circulaires communiqués au Ministre compétent qui seraient toujours à l'étude auprès des différents partenaires sociaux. L'adoption du décret 728 (2108-2019) a précisé plus avant les différents types d'ancienneté dans les hautes écoles pour les personnels enseignants.

Cette Recommandation est donc globalement rencontrée.

AIDE À LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'Aide à la Jeunesse, le Médiateur a instruit 45 dossiers. On constate une hausse de 15 % par rapport à l'année 2017.

La thématique principale abordée est le remboursement de frais aux prestataires de services.

De façon transversale, ce qui ressort des dossiers traités, c'est que les déclarations de créance et factures sont réclamées plusieurs fois par an aux réclamants qui attendent le remboursement de leurs frais. Cela donne l'impression que plusieurs personnes traitent le même dossier ou que les documents envoyés disparaissent au sein de l'administration.

Le Médiateur perd en crédibilité dans ce genre de situation. Le réclamant ne comprend pas pourquoi même le Médiateur n'obtient pas de réponse dans des délais plus courts.

Une touche positive pour terminer ce chapitre. Un nouveau vent souffle sur l'AGAJ. Un nouvel agent relais a été désigné pour le suivi des réclamations reçues par le Médiateur. Cet agent a rapidement pris contact et des séances de travail ont permis d'avancer dans plusieurs dossiers.

Le dossier 2018/1975

Plus d'un an et demi pour être remboursée de séances prodiguées à un jeune relevant de l'aide à la jeunesse

Les faits

Madame VN, psychologue, reçoit le 11 septembre 2017 un jeune dont le suivi est pris en charge par la Fédération Wallonie-Bruxelles. La demande lui est adressée par ce qu'elle croit au départ être une assistante de justice. Celle-ci insiste lourdement afin que la réclamante reçoive ce jeune et la convainc qu'elle sera payée directement (voir même en avance si elle annonce le nombre de séances au juge). Le décalage entre la prestation de séances et le paiement est le frein à son accord de prise en charge étant donné que la réclamante est indépendante et qu'elle a donc besoin des paiements immédiats pour payer ses factures. Il s'avère par la suite que cette personne est en fait l'éducatrice d'un SAMIO (Service d'Accompagnement, de Mobilisation Intensifs et d'Observation). Ayant finalement décidé de recevoir ce jeune, Madame VN envoie sa facture (pour 1 mois donc 3 séances) au juge. Elle n'a jamais eu de réponse. En appelant le greffe du Tribunal, celui-ci confirme la réception et l'envoi à l'AGAJ pour demande de paiement. Après des mois d'appels et de renvois téléphoniques, personne ne peut lui donner ni le bon interlocuteur, ni l'avancée du dossier, comme si celui-ci n'existait pas. Ni le juge, ni l'éducatrice ne lui répondent. Il en résulte une perte de 180 euros ainsi que de nombreuses heures de travail et de contrariété pour la réclamante. Après 10 mois d'attente, cette psychologue fait appel au Médiateur en juillet 2018.

L'intervention du Médiateur

Dans ce dossier, la réclamante n'a manifestement reçu aucune information quant aux procédures et ne savait pas non plus vers qui se tourner. Les divers interlocuteurs de l'aide à la jeunesse qui ont gravité autour de ce dossier ne se sont pas clairement identifiés auprès de la réclamante. En tous les cas, celle-ci est incapable de donner des informations précises au Médiateur qui ne sait quel service interroger. Le Médiateur va devoir chercher le service mis en cause dès le début de l'instruction du dossier. Une première interpellation est envoyée à une maison de justice. D'autres suivront au SAMIO, au SPJ ainsi qu'à l'AGAJ. Il s'avère que le Tribunal de la Jeunesse, par Ordonnance du 26 juin 2017, a pris comme mesure que le jeune devait faire l'objet d'un suivi psychologique de minimum six mois et a désigné la réclamante à cet effet pour au moins trois séances en septembre 2017.

L'issue de la médiation

Il apparaît que la prise en charge pour cette nouvelle prestataire n'avait pas été encodée dans le logiciel IMAJ en son temps. Dans ce contexte, l'AGAJ a demandé le 18 octobre au Tribunal, une copie de l'Ordonnance et a procédé par la suite à cet encodage permettant le paiement des prestations. L'AGAJ a également pris contact avec l'intéressée afin que celle-ci communique tous les documents utiles pour le paiement des factures. Au moment de rédiger ce cas, le remboursement n'a toujours pas eu lieu.

On comprend aisément à la lecture de ce cas que la réclamante est démunie puisque sans informations. Manifestement, personne ne lui a expliqué les démarches à faire ou à suivre. Et quand elle cherche elle-même l'information, ses interlocuteurs n'en savent pas plus qu'elle et en tous les cas ne peuvent pas l'aider ou l'aiguiller.

Le dossier 2018/28

Suite et fin

Les faits

Pour les rétroactes et plus de précisions, le Médiateur renvoie le lecteur vers son Rapport annuel 2016. Madame D. dépose sa réclamation en juillet 2015 auprès du Médiateur. La réclamante attend le remboursement de stages résidentiels pour des enfants placés en urgence dans son centre de vacances par divers SAJ et SPJ de la FWB.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur est intervenu à plusieurs reprises durant ces années pour récupérer l'intégralité de la somme qui lui est due (presque 100.000 euros).

L'issue de la médiation

A l'heure d'écrire ces lignes, le dossier n'est pas toujours pas refermé mais est en très bonne voie de résolution. En effet, le Service du Médiateur a rencontré plusieurs fois l'agent de contact de l'AGAJ responsable du suivi des réclamations déposées chez le Médiateur.

Le dossier 2018/786

Bénévole jusqu'au bout

Les faits

M. D. est chauffeur bénévole auprès d'un SPJ. Il attend le remboursement de ses frais de transport datant du 1^{er} septembre 2017. Il vient donc demander l'aide du Médiateur en février 2018.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'adresse d'abord à l'officier budgétaire du service de la comptabilité des dépenses. Sans réponses de sa part aux courriels envoyés, le Médiateur s'adresse à l'Administration générale. Ce n'est qu'au 6^{ème} rappel qu'une réponse est parvenue au Médiateur. 15 mois ont été nécessaires pour récupérer l'intégralité de la somme qui était due à M. D.

L'issue de la médiation

M. D. a finalement récupéré la somme fin décembre 2018 !



FWB 2018-43 - Aide à la Jeunesse - Former les agents au secret professionnel

Considérant que le secret professionnel est une notion dont l'étendue peut être méconnue,
Le Médiateur recommande à l'Administration d'y sensibiliser les agents par le biais d'une formation adéquate.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité.



FWB 2018-44 - Aide à la Jeunesse - Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Considérant que les remboursements tardifs par l'Administration des frais de prise en charge par les familles et les organismes d'accueil fragilisent ces derniers ;

Le Médiateur recommande à l'Administration de revoir le système actuellement en vigueur et d'insister auprès des agents de l'Aide à la Jeunesse afin que les demandes de remboursement fassent l'objet d'une gestion consciencieuse et d'un traitement prioritaire.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Depuis janvier 2016, les déclarations de créance des prestataires sont directement adressées, pour vérification et paiement à l'Administration centrale, alors qu'auparavant une vérification préalable devait être faite au sein des SAJ/SPJ. Cela impliquait une circulation des factures entre les services et engendrait une perte de temps et un risque de perte de pièces. Cependant, cette simplification est insuffisante à elle seule. Force est de constater que la Direction des situations individuelles souffre de manière récurrente d'un manque de ressources humaines pour assurer en temps et en heure la gestion de 70 000 déclarations de créance par an, soit plus que l'ensemble des factures gérées pour le Ministère. Les besoins en ressources humaines de cette Direction n'ont jusqu'à présent pas pu être rencontrés. Ce n'est qu'à l'occasion du dernier plan de ressources humaines du Contrat d'Administration que ce service se verra enfin renforcé de deux ETP attachés.



FWB 2018-45 - Aide à la Jeunesse - Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

Considérant qu'un encodage informatique erroné peut engendrer une situation difficile et embarrassante pour un citoyen ;

Considérant que le système informatique ne permet pas, dans l'état actuel des choses, de stopper la procédure de paiement une fois celle-ci lancée ;

Le Médiateur recommande d'adapter l'outil informatique afin de pouvoir stopper la procédure de paiement lorsque des erreurs d'encodage ont été commises et qu'elles sont détectées en temps utile.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. L'AGAJ ne dispose toujours pas actuellement d'un système de gestion informatique des documents et ne peut donc dématérialiser la procédure de paiement des 70 000 déclarations de créance évoquées ci-dessus. Pour rappel, dès 2009, l'Administration a manifesté sa volonté de faire partie des services-pilotes pour la mise en œuvre de la gestion électronique des documents (GED). Faute d'un système de gestion informatique des documents, il sera impossible au Service général des situations individuelles d'arriver à un contrôle interne suffisant. Des améliorations doivent encore intervenir afin de poursuivre la simplification des procédures de travail et améliorer le contrôle interne. Dans ce contexte, une demande a été introduite dans le cadre du Contrat d'Administration afin de bénéficier de l'intervention d'un consultant ACEMIS pour améliorer et simplifier la procédure de gestion des plaintes et des demandes émanant des particuliers, des services et des instances (Médiateur, DGDE, ...). A ce jour, cette demande d'intervention de ce consultant n'a pas été rencontrée pour ce qui concerne les besoins spécifiques de l'AGAJ.

MAISONS DE JUSTICE

Bilan de l'exercice

Evoqué pour la toute première fois dans notre rapport annuel 2016¹, où nous avons saisi cette occasion pour contextualiser la matière, le domaine des Maisons de Justice (au sens large, c'est-à-dire en référence à l'ensemble des missions confiées à l'Administration générale des Maisons de Justice - AGMJ), n'avait pas été abordé l'année suivante (à défaut de réclamation déposée auprès du Médiateur), mais revient cette année, tout en restant extrêmement marginal puisque seulement 2 réclamants se sont manifestés en 2018.

Malgré cela, nous avons décidé de relater brièvement un des deux cas qui a permis d'attirer notre attention sur des questions importantes relatives à la surveillance électronique.

Surveillance électronique

Pour rappel, la surveillance électronique (SE) peut être (rarement) une peine autonome, mais aussi (le plus souvent) une modalité d'exécution d'une peine principale de privation de liberté, ou encore (moins fréquemment) un mode de détention préventive².

Dans les deux premiers cas, le dispositif repose techniquement sur un duo d'appareils de détection : le « box », placé au domicile de la personne soumise à la mesure et déterminant le périmètre de détection du « bracelet électronique » que l'intéressé porte à la cheville.

Le box permet également un contact téléphonique avec le Centre de surveillance électronique

1. A la suite du transfert des Maisons de Justice de l'Etat fédéral vers les Communautés par l'effet de la 6^{ème} réforme de l'Etat (loi spéciale du 6 janvier 2014) – voyez Rapport annuel 2016 du Médiateur, p. 151-153.

2. Pour un tableau plus complet et des chiffres précis, nous renvoyons au Rapport annuel des Maisons de Justice : <http://www.maisonsdejustice.be/index.php?id=publications>

(CSE). Dans le dernier cas (détention préventive) s'ajoute à ce duo un « GPS » permettant de suivre la personne en temps réel lors de ses (rares et stricts) déplacements autorisés. Le tout est contrôlé par le service de Monitoring du CSE. Celui-ci dépend du Service général Justice et Justiciable de l'AGMJ.

Le dossier 2018/3102

Je n'étais plus détecté, mais j'étais pourtant bien là !

Les faits

M. K. exécute sa peine de privation de liberté (120 jours) sous un régime de surveillance électronique à domicile. Après avoir été averti à deux reprises par le CSE qu'il a dépassé son horaire de sortie autorisée, le troisième constat de dépassement génère un recalcul de cet horaire (soustraction des minutes d'absence constatées du solde des heures de liberté). Passé ces trois premiers constats et en cas de nouveaux manquements (non-détection durant l'horaire prévu), la Loi confie au Directeur de la prison¹ dont relève la personne surveillée, le pouvoir de sanctionner ces manquements par un ou plusieurs jours supplémentaires sous SE. Or, des absences sont à nouveau relevées, mais Monsieur K. les conteste et explique à l'assistante de Justice qui accompagne le déroulement de sa peine que l'appareil de détection est, selon lui, défaillant ou, comme le lui aurait dit un technicien à l'occasion du remplacement d'un premier appareil défectueux, mal placé. Les appels qu'il adresse au CSE ne sont pas pris en compte, et ses demandes d'une nouvelle intervention technique in situ ne sont pas rencontrées, tandis que l'échéance de sa libération est effectivement reculée d'un jour. Monsieur K. décide de se rendre chez le Médiateur pendant son horaire de liberté².

L'intervention du Médiateur

Après contact informel avec l'assistante de Justice chargée du suivi de M. K., le Médiateur est orienté vers le CSE qu'il interroge sur les circonstances de l'espèce. L'occasion d'avoir l'assurance du CSE que les fréquences et durées de (non-)détection ne sont en l'occurrence pas indicielles d'une défaillance des appareils et qu'aucun rapport technique ne fait état de l'opportunité de déplacer le box. L'occasion aussi de faire les constats suivants :

- la procédure prévoit que les décisions du Directeur de prison sont communiquées par le CSE à l'intéressé par voie téléphonique, contrairement aux trois premiers avis de manquement (avertissement, rappel, recalcul) dépendant du seul CSE et faisant quant à eux l'objet d'une notification écrite et précise ;
- la personne surveillée qui n'est momentanément plus détectée, et qui contacte le CSE à partir du box pour indiquer qu'elle est bien présente malgré l'absence de détection, n'est pas reconnue par le dispositif. Cet appel « sur site de détention » ne sera donc pas pris en compte en sa faveur (sauf éventuellement a posteriori en cas de défaillance technique avérée), puisque l'appelant pourrait être un « complice » ;
- quoi que les interventions techniques des agents de l'équipe mobile du CSE (placements des box, poses des bracelets électroniques, remplacements, déplacements des appareils après re-paramétrage...) fassent l'objet de rapports individuels, il n'y en a pas de recensement (« cadastre ») général.

1. Dans le cas où la surveillance électronique est une modalité d'exécution d'une peine de privation de liberté d'une durée inférieure à 3 ans. Pour les peines plus longues, ce pouvoir appartient au Tribunal d'application des peines.

2. Pour ce type de surveillance électronique, 4 heures de liberté sont accordées par jour, suivant une plage horaire standard de 08:00-12:00 (un régime spécifique est prévu le w-e, ainsi qu'un « congé pénitentiaire » toutes les 5 semaines). Le temps de liberté par jour augmente progressivement avec l'écoulement de la peine.



L'issue de la médiation

La médiation n'a pas abouti à une « solution » pour M. K. En effet, sa peine est entretemps arrivée à échéance, après 121 jours plutôt que 120 jours.

La médiation dans le cas repris ci-avant a été l'occasion d'une rencontre avec le Directeur du CSE, et d'une visite du CSE.

Elle aura permis de vérifier que :

- la question de la notification écrite et précise des décisions du Directeur de prison sera examinée par une cellule juridique, en collaboration entre l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles et le Service public fédéral Justice ;
- la double question de la vérification de l'identité de la personne qui appelle le CSE depuis le box, ainsi que du contrôle des appels, trouvera réponse à l'occasion du prochain remplacement du matériel de détection, lequel sera doté d'un lecteur d'empreintes digitales (reconnaissance biométrique) et permettra également l'enregistrement des appels ;
- la Direction du CSE va considérer la mise en place d'un cadastre des interventions techniques.

SPORT

Bilan de l'exercice

Les 18 dossiers traités se concentrent sur deux thématiques principales : les stages ADEPS et les subventions.

Dans la plupart des cas, l'ADEPS fait des efforts pédagogiques pour expliciter plus avant ses décisions, pour motiver plus adéquatement certains actes administratifs (vu les normes, les jurisprudences et les pratiques administratives de référence) et, plus rarement, elle modifie sa position initiale en tenant compte des propositions proposées par le Médiateur.

Constats 2018

Le Médiateur tient d'emblée à souligner la bonne collaboration qui existe entre son service et l'ADEPS.

L'ADEPS a amélioré sensiblement son application informatique de gestion des stages ADEPS, facilitant la gestion administrative et financière de ceux-ci. Cette année, la problématique essentielle fût les coûts administratifs cumulés en cas d'annulations involontaires multiples de stages de mêmes parents. L'ADEPS a développé une approche constructive de limitation des frais de plusieurs annulations à une seule vu les caractéristiques des cas d'espèces, les annulations involontaires automatiques et les difficultés financières des familles monoparentales concernées. L'ADEPS insiste sur l'importance de payer au bon moment les sommes dues pour les stages pour éviter les annulations automatiques et insiste également sur sa politique de multiples rappels en la matière.

Les stages ADEPS accueillent des publics variés pratiquant des activités diverses étant encadrés par des moniteurs professionnels. Il est parfois complexe de faire coexister sur un même lieu et dans les mêmes temps cette « multidiversité ». Suite à plusieurs de nos interventions, l'ADEPS a rappelé à l'ensemble de ses équipes et de ses professionnels les règles de référence

et l'importance des outils existants développés par cette institution. Le respect de l'éthique sportive (et de ses valeurs) et les principes du sport pour tous et toutes sont des éléments essentiels qui doivent prévaloir durant les stages ADEPS.

En collaboration avec les fédérations sportives reconnues par la FWB, l'ADEPS reconnaît de multiples formations et brevets de moniteurs de différents niveaux. Le Médiateur a parfois pu constater un certain conservatisme de certaines fédérations sportives pour reconnaître des équivalences à certains professionnels passés par d'autres filières et également pour adapter les formations à des cas particuliers. Le Médiateur a également été confronté aux difficultés rencontrées pour des sports « émergents » pour faire reconnaître leur fédération ou s'affilier à une fédération existante, et donc également pour obtenir des subsides/la reconnaissance de leur professionnalisme et de leurs formations. Le Médiateur développe à ce propos une approche prudente et conciliante, en faisant le relais entre les aspirations des sportifs, les exigences des fédérations et les normes/pratiques communautaires garanties par l'ADEPS.

Le Médiateur s'interroge également sur son impossibilité actuelle d'intervenir auprès des fédérations sportives étant donné la limitation normative de son champ d'action aux services administratifs communautaires ; autrement dit dans ce chapitre, à l'ADEPS et ses composantes directes et indirectes. Certaines réclamations pourraient sans doute être traitées plus efficacement par le Médiateur s'il pouvait intervenir directement auprès des fédérations sportives, tout en informant l'ADEPS, et/ou en collaborant avec cette Administration générale.

Cette possibilité d'amélioration du travail de médiation correspond aux demandes répétées d'élargissement des compétences du Médiateur formulées dans sa Recommandation générale.

A titre plus anecdotique, le Médiateur a reçu des plaintes liées aux conséquences directes ou indirectes de marches Points Verts. Les organisateurs des marches et les instructions données par l'ADEPS permettent souvent de limiter les dégâts et de trouver des solutions négociées constructives.



FWB 2018-46 - Sport - Améliorer les procédures de subventionnement

Considérant le rôle central de l'ADEPS en matière d'octroi des subventions dans le monde sportif ;

Considérant le caractère parfois assez technique des procédures administratives et informatiques liées aux différentes subventions ;

Considérant les moyens limités de certains clubs et/ou fédérations induisant une disponibilité/un professionnalisme limité des potentiels bénéficiaires ;

Considérant le caractère limité des moyens disponibles prévus par les différents crédits budgétaires ;

Considérant l'importance des subventions pour l'activité des bénéficiaires (voire leur survie) ;

Considérant les principes de bonne administration ;

Le Médiateur recommande que l'ensemble des subventions fassent l'objet d'un vade-mecum complet et détaillé, que les refus soient motivés (selon les normes, jurisprudences, les pratiques de référence en lien avec le dossier factuel), que les recours et les délais soient mentionnés clairement.

Suivi de la Recommandation

Le Médiateur se réjouit des corrections d'incohérences passées induites par les nouvelles normes en matière de subventions sportives. Le Médiateur souligne les efforts produits par l'ADEPS dans le cadre du progiciel « SUBside » pour rendre plus facile et surtout plus efficace les demandes de subventions. Le mode d'emploi de ce progiciel présent en ligne fournit des informations précieuses aux bénéficiaires potentiels et devrait idéalement leur faciliter la tâche. L'ADEPS différencie également sur son site internet les subventions locales, les subventions pour l'achat de matériel sportif et les autres types de subventions plus spécifiques. L'ADEPS fournit des renseignements utiles sur les normes de références, les modalités administratives et concrètes d'octroi, les services et les agents de l'ADEPS gestionnaires...

La Recommandation semble donc partiellement réalisée. Le Médiateur attend la fin de l'exercice 2019 pour se prononcer définitivement en fonction de l'occurrence des réclamations qui seraient liées au nouveau système informatique et aux nouvelles normes.

Conclusion

Le Médiateur a constaté que l'ADEPS et le Ministre compétent donnaient un écho favorable à son action de médiation. Le Médiateur les remercie également pour leurs efforts conjoints pour faire connaître la médiation comme un mode alternatif de gestion des conflits, et ce dans l'ensemble de leurs publications et documents, répondant ainsi aux prescrits normatifs.

FONCTION PUBLIQUE

Bilan de l'exercice

Les 34 plaintes de 2018 relatives à la fonction publique wallonne et communautaire portent globalement sur les mêmes sujets que les années précédentes.

Il s'agit des conditions d'accès aux examens ou concours pour des fonctions contractuelles ou statutaires, des retards d'encodage des données de carrière dans la base de données Capelo pour d'anciens fonctionnaires ayant une carrière professionnelle mixte, du caractère inexact de l'ancienneté pécuniaire, de blocage pour obtenir une promotion ou une échelle barémique supérieure....

Suite à l'intervention du Médiateur, le réclamant obtient soit des explications complémentaires éclairantes par rapport à la position de l'Administration, soit la régularisation de sa situation administrative et/ou financière.

Constats 2018

En 2018, les plaintes se focalisent sur les refus de participation de certains candidats aux épreuves de sélection à des emplois publics. Les candidats évincés mettent en cause les motifs de refus et souvent le caractère standard de la motivation de celui-ci. Le plus souvent, ils mettent en cause l'appréciation « globale » de leurs éléments de candidature par la Commission de présélection, la détermination d'un nombre limité de candidats audités, la prise en compte très limitée de la valorisation de l'expérience de certains diplômés supérieurs spécialisés, la priorité donnée à certains agents contractuels internes, l'indépendance des différent(e)(s) administrations/OIP/niveaux de pouvoirs dans le cadre de l'autonomie constitutive et de

gestion pour fixer les critères de sélection (cf. conséquence indirecte de la disparition des principes généraux de la fonction publique)...

Certaines plaintes exceptionnelles soulignent le caractère supposé discriminatoire de certaines sélections. Le Médiateur interroge les services compétents pour faire part des remarques et questions des plaignants et, dans la plupart des cas, il reçoit des réponses circonstanciées et motivées de manière adéquate. Cependant, vu les pouvoirs d'employeurs publics (des Administrations régionales et communautaires) pour établir leurs cahiers des charges liés aux épreuves et sélection, vu les normes et les pratiques administratives de référence, vu la place des organisations syndicales et des négociations sectorielles, vu les échéances, vu les besoins réels des Administrations et la programmation budgétaire limitée, vu les contrôles internes et externes, vu les descriptions des métiers et des fonctions..., les Administrations ne modifient quasiment jamais leur position en ce domaine.

Certains fonctionnaires à la carrière ancienne et variée connaissent des problèmes pour que la Fédération Wallonie-Bruxelles ou la Wallonie encodent correctement les éléments relatifs à leurs carrières de fonctionnaires régionaux ou communautaires. Il s'agit la plupart du temps d'une définition de priorités de traitement des dossiers anciens et d'archivage. Le Médiateur obtient dans la plupart des cas satisfaction quant à un traitement efficace et rapide de ces réclamations.

Il existe des situations où les archives n'existent plus, car les agents d'établissements scolaires disparus ou fusionnés étaient payés sur fonds propres (cf. personnel de surveillance et de convoyage), les services n'existent partiellement plus (cf. moniteurs sportifs payés via les fonds des sports), les agents cofinancés pour le transport scolaire...

Certains agents ayant une carrière publique ou professionnelle multiple doivent demander l'intervention du Médiateur pour que les services admissibles passés soient valorisés de manière légale et exacte dans leurs nouvelles fonctions. Le plus souvent, le Médiateur reçoit des services de GRH une réponse positive impliquant un réajustement du salaire et le paiement d'arriérés, ainsi que la production de documents fiscaux rectificatifs.

Le Médiateur constate que la mobilité dans les différentes fonctions publiques est partiellement limitée par différents moyens internes aux fonctions publiques régionales et communautaires. Il s'agit des limites suivantes : le transfert de fonctionnaires avec la théorie du « sac à dos » sans généralisation des acquis pour tous et toutes, la prise en compte limitée des services réalisés dans d'autres fonctions publiques dans la politique de promotion et de passage à des échelles barémiques supérieures, les impacts statutaires limités de la réussite d'examens du SELOR pour d'autres fonctions publiques, la préférence donnée aux contractuels internes de devenir statutaires....

Le Médiateur a connu certaines plaintes liées au caractère parfois assez strict de mesures transitoires et dérogatoires créant des avantages temporaires pour certaines catégories limitées de membres du personnel. Ces mesures et leurs applications strictes omettent parfois des membres du personnel connaissant des situations quasiment similaires. Certaines catégories spécifiques peuvent être ressenties par les non-bénéficiaires comme trop différenciées, voire discriminantes. Le Médiateur vérifie les modalités d'application des normes par les pouvoirs publics et contrôle le caractère non exagéré des modalités d'application. Il fournit souvent une explication pédagogique et historique circonstanciée au réclamant.

Un dossier global wallon est resté partiellement inerte, il s'agit des agents qualifiés et de la détermination des modalités d'application concrète des critères cumulés de référence.

La Ministre, interpellée, s'est limitée à rappeler la jurisprudence du Conseil d'Etat, à corriger certains dossiers individuels, à prendre certains arrêtés limités et à rappeler sa réflexion sur la diminution du nombre de cadres intermédiaires au SPW devant permettre, à terme, une redéfinition de certaines échelles barémiques et à justifier l'engagement généralisé de contractuels via des échelles qualifiées. La Ministre n'a jamais répondu sur le fond sur la redéfinition d'un cadre organique global des agents qualifiés ou non de tout le SPW, ni jamais par rapport aux situations individuelles.

Conclusion

Le Médiateur ne connaît encore qu'un nombre de cas limité liés aux fonctions publiques

Il permet aux réclamants d'obtenir une information complète ou une révision de sa situation. Une compétence plus générale du Médiateur par rapport aux fonctionnaires faciliterait son travail de médiation et ne devrait pas augmenter sensiblement sa charge de travail réelle vu la multiplicité des recours existants et vu les enseignements du traitement des plaintes par les Médiateurs parlementaires disposant de cette compétence depuis des années.

Le Médiateur pourrait également être un recours potentiel direct ou indirect pour les fonctionnaires communautaires ou régionaux endossant le rôle de lanceur d'alerte. On notera les pistes régionales et communautaires en la matière et les nouvelles exigences européennes à ce propos.

Le Médiateur demande un élargissement de sa compétence en la matière étant donné les expériences fédérales existantes.

Recommandation

FISCALITÉ

1. Taxes de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations
2. Taxes de roulage - Améliorer la communication et l'information relatives à la détermination du rejet CO² des véhicules mis en circulation dont le taux de rejet CO² n'est pas repris sur le certificat de conformité
3. Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel
4. Ne pas recouvrer des redevances télévision manifestement indues

ÉNERGIE



Caduque

Prime énergie - Travaux de remplacement des appareils de chauffage - Assouplir la procédure



Rencontrée

Prime à la rénovation et primes énergies - Poursuivre l'harmonisation des procédures

LOGEMENT

5. Adapter les délais de recours devant la Chambre de recours de la SWL
6. Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer
7. Revenir au système initial en matière de radiation
8. Adopter un nouvel arrêté précisant des règles s'appliquant à tous les locataires

QUALITÉ DE VIE

9. Prendre toutes les dispositions pour donner à toute personne concernée un accès facile et compréhensible aux sources réglementaires
10. Évaluer le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé
11. Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat
12. Évaluer l'Arrêté relatif à l'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées
13. Droits du patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier



Caduque

Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes



Rencontrée

Assimiler les notions de mariage et de cohabitation légale

ns spécifiques W

ÉCONOMIE / EMPLOI

14. Économie - Modifier la réglementation qui prévoit l'exclusion de l'intégralité de l'aide à l'investissement si une information erronée est transmise à l'Administration
15. Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle
16. Aides à l'emploi - Insérer dans la réglementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire
17. Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent
18. Aides à l'emploi - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair



Caduques

- Aides à l'emploi - Justifier l'exclusion du secteur de l'optique des aides SESAM
- Aides à l'emploi - Modifier la réglementation relative aux aides SESAM afin de renforcer la mobilité interregionale



Rencontrées

- Aides à l'emploi - Améliorer la procédure relative aux aides SESAM afin d'éviter des paiements indus
- Aides à l'emploi - Améliorer la lisibilité des informations destinées aux demandeurs d'aides et les mettre en concordance avec la législation SESAM
- Aides à l'emploi - Limiter au maximum la durée de traitement d'une demande d'aide SESAM

ENVIRONNEMENT

19. Envisager la modification de la procédure de recours au Tribunal correctionnel
20. Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction
21. Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de la nappe phréatique

Recommandation

DISTRIBUTION D'EAU

22. Répondre concrètement aux difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité
23. Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau
24. Réaliser à posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau



Rencontrées

- Plus de compréhension et de souplesse dans l'analyse des dossiers de fuites d'eau difficilement décelables
- Mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics
- Créer un certificat de l'eau (à l'instar du PEB)

AGRICULTURE

25. Suspendre les intérêts de retard en matière de recouvrement dans l'attente de l'issue d'un recours



Rencontrées

- Renforcer les contacts entre les agriculteurs et l'Administration
- Renforcer la DAFOR

BIEN-ÊTRE ANIMAL

26. Garantir l'accès à la médiation

MOBILITÉ

27. Homologation de véhicule hors CE - Étendre à l'ensemble des États membres de l'Union européenne, la validité de l'homologation d'un véhicule produit hors de l'UE, obtenue dans un État membre de l'UE

ns spécifiques W

ROUTES ET BÂTIMENTS

28. Autoroutes et Routes - Envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers

TRANSPORTS

29. Collaborer avec d'autres acteurs du transport

30. Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur

31. Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement

32. Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

TOURISME

33. Modifier la composition de la Commission consultative de recours

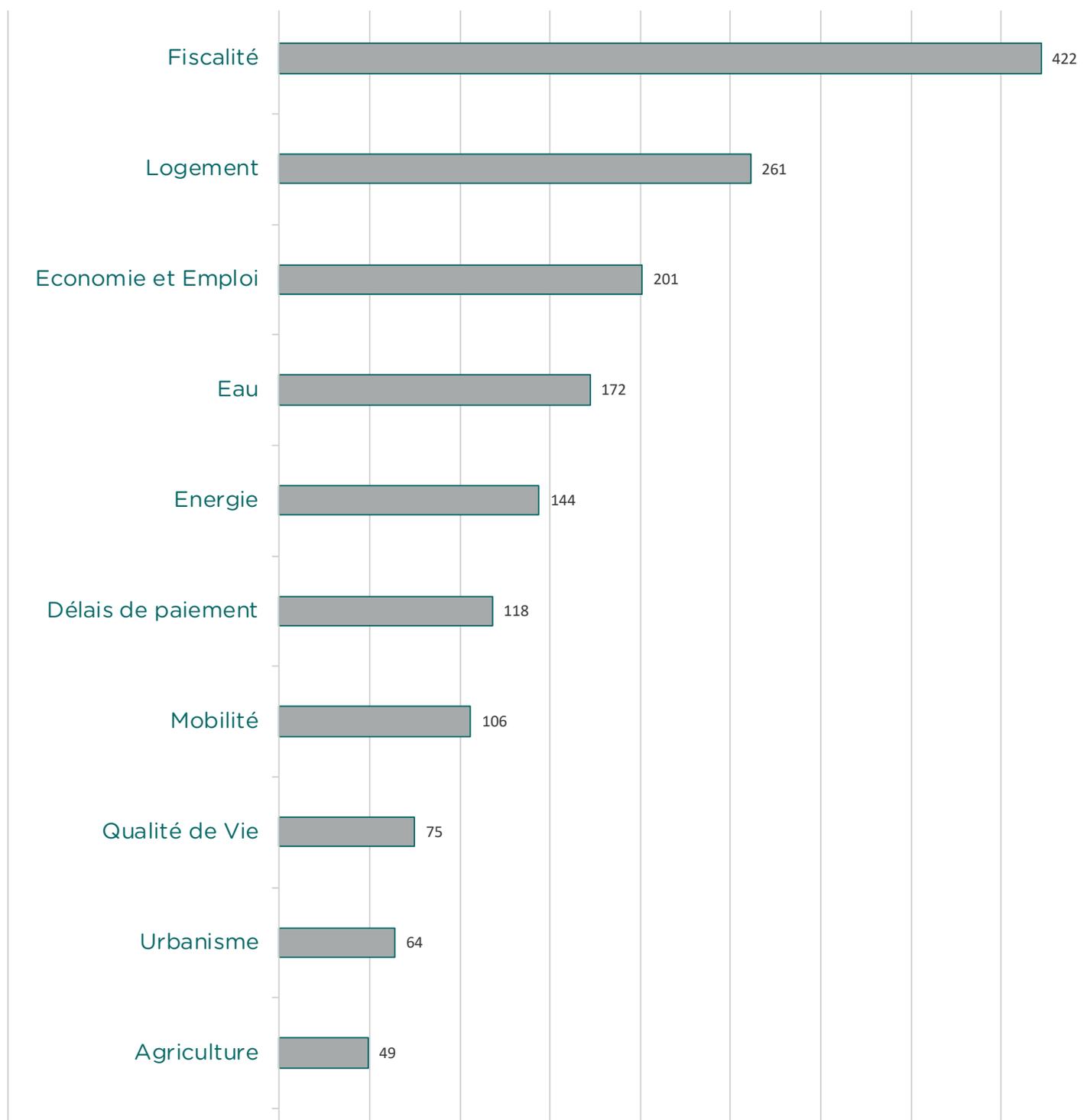
DÉLAIS DE PAIEMENT

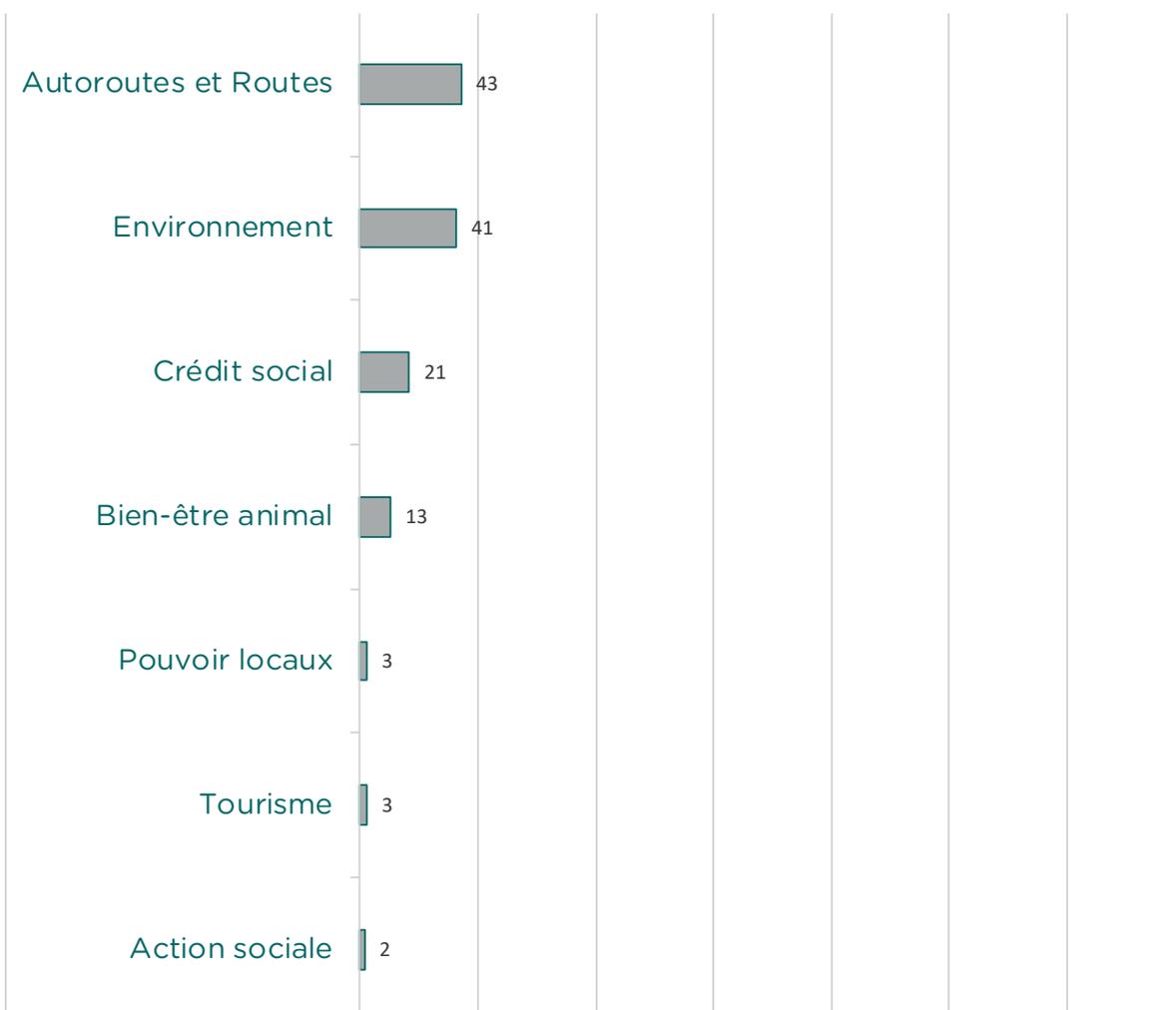
34. Mettre en place une politique de gestion des effectifs

35. Optimiser les processus internes de traitement des dossiers

36. Organiser des collaborations transversales

Répartition des dossiers par matières





FISCALITÉ

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu 422 réclamations relatives à la fiscalité sur les 3.243 reçues au total.

La diminution observée l'an passé se poursuit. En effet, le nombre de réclamations relatives à la fiscalité est passé de 1.573 en 2016 à 766 en 2017 pour atteindre les 422 en 2018.

Comment expliquer cette diminution constante ?

1. La suppression de la redevance télévision

Le nombre de réclamations relatives à la redevance télévision n'est plus que de 200 au cours de l'exercice 2018, alors que ce dernier était encore de 731 en 2016.

Les réclamations adressées au Médiateur ne concernent plus que le recouvrement d'anciennes redevances. Les réclamations relatives à une double inscription, à l'absence de déclaration spontanée ou aux contrôles domiciliaires ont totalement disparu.

2. Une gestion efficace des taxes de roulage

Dans ce domaine aussi le constat est éloquent. Le nombre de réclamations est passé de 824 en 2016 à 208 en 2018.

1. Taxes de roulage

Les réclamations adressées au Médiateur au regard des taxes de roulage sont très variées. Cela va du délai de remboursement partiel lors de la radiation d'une plaque d'immatriculation, à l'oubli de radiation d'une plaque d'immatriculation, en passant par une immatriculation erronée ou encore le transfert d'un véhicule entre époux ou enfin les demandes d'exonération.

Aucun de ces sujets n'est prédominant et il faut souligner que l'Administration maîtrise très bien tous les processus d'établissement, de recouvrement et de gestion du contentieux, ce qui limite, à notre estime, le recours au Médiateur.

Par contre, cette année, nous souhaitons mettre en lumière un cas de réclamation qui risque de se produire de plus en plus souvent.

Le dossier 2018/1940

Utilisation d'un véhicule immatriculé à l'étranger : comment éviter toute surtaxe et amende ?

Les faits

Madame B., propriétaire d'un véhicule immatriculé au Grand-Duché du Luxembourg, demande à son papa, domicilié en Wallonie, de déposer ledit véhicule dans un garage pour entretien. Lors du déplacement, Monsieur B. est contrôlé par des agents de l'Administration fiscale wallonne. Etant domicilié en Wallonie, Monsieur B. peut légalement conduire un véhicule immatriculé à l'étranger pour peu qu'une des exceptions reprises au §2 de l'art.3 de l'A.R. du 20 juillet 2001 soit rencontrée. Dans le cas de Monsieur B., à savoir la mise à disposition gratuitement d'un véhicule immatriculé à l'étranger, il aurait dû présenter aux agents un document établi par le propriétaire l'autorisant à utiliser le véhicule durant une période déterminée (maximum un mois) avec mention de la date de fin. Ce document n'ayant pas pu être présenté, une taxe de mise en circulation, une taxe de circulation, des décimes additionnels et une amende ont été réclamés à Monsieur B., soit un montant de 1.777,32€.

L'intervention du Médiateur

Madame T., propriétaire du véhicule, interpelle le Médiateur déclarant que le document avait bien été établi préalablement et placé dans le véhicule. Or, l'information ne semblait pas avoir été transmise à son père, Monsieur B. qui n'a dès lors présenté aucun document aux agents de l'Administration fiscale lors du contrôle. Partant de cette déclaration, le document établi par Madame T. consistant en un fichier informatique, le Médiateur a obtenu de la réclamante les données techniques de ce fichier prouvant que la création du document était antérieure à la mise à disposition du véhicule. Fort de cet élément, le Médiateur a interpellé l'Administration en faisant valoir la bonne foi des réclamants.

L'issue de la médiation

L'Administration n'a pas retenu les éléments présentés par le Médiateur et est demeurée sur sa position de réclamer l'intégralité des taxes et amende.

Le cas relaté ci-avant n'est pas isolé. Alors que la présence d'un simple document dans le véhicule permettrait d'éviter tout désagrément à la personne utilisant occasionnellement et exceptionnellement un véhicule immatriculé à l'étranger, le Médiateur estime que la population n'est que trop peu informée à ce sujet. C'est d'autant plus sensible qu'il y a de plus en plus de véhicules immatriculés à l'étranger qui circulent sur les routes wallonnes.



W 2018-01 - Taxes de roulage – Revoir les mécanismes d’octroi des exonérations

Considérant les limites budgétaires ;

Considérant que le système actuel d’octroi des exonérations permet aux bénéficiaires de ne se soucier ni de la puissance ni de l’impact environnemental du véhicule choisi ;

Considérant que dans ces situations, un effet d’aubaine apparaît clairement dans le chef du bénéficiaire de l’exonération ;

Le Médiateur recommande que les mécanismes d’octroi des exonérations du paiement des taxes de roulage soient revus afin de tenir compte de la puissance et de l’impact environnemental du véhicule choisi.

Suivi de la Recommandation

Cette problématique a été débattue en Commission parlementaire lors de la présentation du Rapport annuel 2017 le 5 décembre 2018. Le Ministre y a répondu en indiquant qu’il y serait attentif lors de l’élaboration de la réforme de la fiscalité sur les véhicules. **Cette Recommandation reste d’actualité.**



W 2018-02 - Taxes de roulage – Améliorer la communication et l’information relatives à la détermination du rejet CO² des véhicules mis en circulation dont le taux de rejet CO² n’est pas repris sur le certificat de conformité

Considérant qu’un Eco-Malus est réclamé à toute personne immatriculant un véhicule autre qu’ancêtre ou utilitaire dont le rejet CO² par km est supérieur à 145gr ;

Considérant que pour de très nombreux véhicules construits avant 2000, le taux de rejet CO² n’a pas été déterminé par le constructeur ;

Considérant que l’Administration se base sur une banque de données établies par la FEBIAC, laquelle reprend le rejet CO² de très nombreux véhicules, même ceux pour lesquels le constructeur n’a pas communiqué la donnée à l’époque ;

Considérant que cette banque de données n’est pas publique ;

Considérant que tout citoyen doit pouvoir disposer de toutes les informations requises relatives aux taxes qui lui seront réclamées lors de la mise en circulation de son véhicule ;

Le Médiateur recommande, de manière générale, que toute donnée utilisée par l’Administration fiscale soit accessible au public et que dans le cas particulier de la détermination du montant de l’Eco-Malus, la banque de données tenue par le FEBIAC soit publique.

Suivi de la Recommandation

A notre estime, **Cette Recommandation reste d’actualité.** Bien que l’Administration fiscale wallonne se tienne à la disposition des citoyens pour répondre aux légitimes questions qu’ils peuvent se poser quant au taux de rejet d’un véhicule d’occasion qu’ils souhaitent acquérir, nous doutons que le délai de réponse satisfasse les citoyens qui parfois, ne peuvent se permettre de tergiverser pour disposer à nouveau d’un véhicule.

Lors de son passage en Commission parlementaire le 5 décembre 2018, le Ministre a également évoqué que ce point serait pris en considération lors de l’élaboration de la réforme fiscale propre à la Mobilité.

2. Redevance télévision

Supprimée en 2018, la redevance télévision n'engendre plus qu'un nombre limité de réclamations. Ces dernières concernent essentiellement le recouvrement d'anciennes redevances demeurant impayées. Dans la majorité des cas, les réclamants interpellent le Médiateur après avoir reçu un courrier de la part d'un huissier de justice. En effet, dans l'état actuel des choses, l'Administration ayant dûment envoyé les invitations à payer et avertissements-extraits de rôle sans qu'aucun paiement n'ait été exécuté, elle mandate des huissiers de justice pour procéder au recouvrement. Nous tenons à souligner que malgré l'intervention d'un huissier de justice, si le Médiateur fait état d'une erreur manifeste de l'Administration, cette dernière accepte de reprendre des mains de l'huissier de justice le dossier de recouvrement, tout en prenant à sa charge les frais de l'étude. Ces cas sont assez rares car l'Administration maîtrise très bien ses procédures de recouvrement, mais le simple fait de reconnaître une erreur et d'en assumer la responsabilité est tout à l'honneur de l'Administration.



W 2018-03 - Fiscalité - Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel

Considérant les évolutions technologiques de ces dernières années ;

Considérant la nécessité de mettre en place un système efficient d'échange et d'archivage entre les redevables et l'Administration ;

Le Médiateur recommande la création d'un dossier régional fiscal personnel qui serait mis en ligne via le web de manière sécurisée. Ainsi, tout redevable pourrait communiquer de manière certaine avec l'Administration fiscale.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Par contre, il faut souligner l'émergence d'une digitalisation des relations avec l'Administration wallonne. Tout citoyen peut ainsi créer son « espace personnel » sur Wallonie.be ou encore créer un compte sur DigitalWallonia.be. Ces deux outils sont, à notre estime, les balbutiements des applicatifs futurs dont doit impérativement se doter la Wallonie pour entrer pleinement dans l'ère de la digitalisation.



W 2018-04 - Fiscalité - Ne pas recouvrer des redevances télévision manifestement indues

Considérant les cas où certains redevables bénéficient d'un statut ou sont dans une situation leur conférant de manière certaine le bénéfice de l'exonération ou de l'annulation de la perception de la redevance télévision ;

Le Médiateur recommande que les procédures de recouvrement soient purement et simplement abandonnées, quel que soit le délai, dans les cas où la redevance n'aurait pas été perçue si l'Administration avait disposé de toute l'information requise.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité.

AIDES À L'ÉNERGIE ET AU LOGEMENT

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a reçu 132 réclamations concernant les primes à l'énergie et 59 concernant les aides au logement.

Les chiffres sont en diminution depuis la réforme de 2015.

Ce sont souvent la complexité des démarches et le non-respect des critères techniques qui sont à l'origine des litiges.

1. Les primes

1.1. Le non-respect de la procédure par les réclamants

La plupart des réclamations portent sur des refus d'accorder la prime au motif que la demande de prime n'a soit pas fait l'objet d'un avertissement préalable, soit que la demande a été introduite au-delà du délai réglementaire de 4 mois.

En ce qui concerne l'avertissement préalable, le Médiateur a, à nouveau, été saisi par des réclamants qui indiquaient qu'ils n'avaient pu respecter la procédure suite à l'urgence de réaliser les travaux (ex. : panne de chaudière en plein hiver).



Primes énergie - Travaux de remplacement des appareils de chauffage - Assouplir la procédure

Considérant que les travaux relatifs au remplacement des appareils de chauffage sont majoritairement réalisés dans l'urgence, suite à une panne ;

Considérant que dans ce cas, le demandeur ne peut de facto respecter la procédure de l'envoi préalable à la réalisation des travaux ;

Le Médiateur recommande de modifier la procédure fixée par l'arrêté ministériel du 26 mars 2015 en supprimant l'obligation d'envoyer un formulaire d'avertissement préalable pour les travaux relatifs à l'installation d'un appareil de chauffage.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est devenue caduque suite à la réforme des aides qui devrait entrer en vigueur en 2019. Effectivement, l'optique annoncée est celle de la détermination des travaux subsidiés par un auditeur agréé. En outre, le remplacement d'une chaudière au gaz n'est plus subsidié.

1.2. L'absence d'harmonisation des primes

Comme déjà constaté, des dossiers refusés font état de la confusion des demandeurs entre la prime à l'énergie et la prime à la rénovation. Dans ces dossiers, les personnes qui avaient demandé une prime à la rénovation, par exemple, pour la réfection de la toiture pensaient que l'isolation du toit était incluse dans cette prime et n'ont pas introduit une demande de prime à l'énergie.



Primes à la rénovation et primes énergie - Poursuivre l'harmonisation des procédures

Considérant le fait que les deux primes sont régies par des procédures distinctes ;

Considérant que le demandeur doit adresser sa demande au moyen de formulaires différents, à des services différents, selon le type de travaux ;

Considérant que cette situation complexifie les démarches administratives et peut induire le citoyen en erreur et lui faire perdre une partie de ses droits ;

Le Médiateur recommande de poursuivre l'harmonisation des aides et de modifier la réglementation de sorte que lorsqu'un estimateur public visite un logement, l'ensemble des travaux de rénovation et ceux visant les économies d'énergie puissent faire l'objet d'un seul dossier de demande de prime.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation est rencontrée. Le Médiateur note avec satisfaction que sa Recommandation visant à une harmonisation des primes est rencontrée dans le cadre de la réforme qui entrera en vigueur en 2019.

1.3. Les critères techniques

Parmi les autres motifs de réclamation et qui n'ont pas donné lieu de manière générale à des remises en cause de la position de l'Administration, on relèvera des dossiers refusés suite au fait que les travaux ne répondent pas aux exigences techniques réglementaires.

Ces dossiers concernent principalement le placement de pompes à chaleur et de matériaux isolants. Il a été constaté que les demandeurs avaient fait confiance à l'entrepreneur et n'ont pas pris la peine de vérifier que les travaux répondaient bien aux normes exigées.

Notons que la réforme de 2019, en donnant la responsabilité du choix et du suivi des travaux à un auditeur devrait à l'avenir éviter ce genre de problème.

Le dossier 2018/96

Pas toujours facile de s'y retrouver dans les conditions techniques

Les faits

Mme G. introduit un dossier pour le placement d'une pompe à chaleur mais l'Administration refuse de lui accorder la prime au motif que le modèle installé est réversible (en ce sens qu'il permet le refroidissement des pièces). Elle introduit un recours mais le refus est confirmé. Mme G. contacte son installateur qui lui certifie pourtant que le modèle répond aux exigences réglementaires.

L'intervention du Médiateur

Mme G. contacte alors le Médiateur. Le Médiateur constate que le modèle installé WH-SDF05E3E5+UD05EE5 est pourtant repris dans la liste des pompes à chaleur éligibles à la prime. En outre, selon la brochure du fabricant, ce modèle ne permet que le seul chauffage, contrairement au modèle voisin WH-SDC05E3E5 qui, lui, possède en plus une fonction de refroidissement. Le Médiateur demande à l'Administration de réanalyser le dossier.

L'issue de la médiation

Après vérification, il est apparu que l'installateur n'avait pas été suffisamment précis quant au modèle placé en rédigeant sa facture, ce qui pouvait laisser penser que c'était le modèle réversible qui avait été installé. Le prime a, dès lors, pu être accordée.

2. Production d'énergie verte

Seuls 8 dossiers ont été reçus concernant les compétences de la CWaPE. Il s'agit essentiellement de problèmes liés à la gestion des certificats verts.

Le dossier 2018/2641

L'informatique n'est pas à la portée de tout le monde

Les faits

Monsieur P. réalise un relevé de sa production photovoltaïque en mars 2018 mais plusieurs semaines après avoir introduit ses données dans l'extranet de la CWaPE, il n'a toujours pas perçu ses certificats verts et rencontre des difficultés informatiques.

Après avoir contacté à plusieurs reprises la CWaPE par téléphone, la situation ne se débloque pas et il décide de faire appel au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la CWaPE. Celle-ci répond qu'une demande de précision pour débloquer le statut du relevé a été envoyée le 17 février 2018 par mail mais qu'elle ignorait que l'adresse électronique était celle d'une personne qui avait aidé Monsieur P. pour l'encodage par le passé.

L'issue de la médiation

La CWaPE indique avoir pris contact par téléphone avec Monsieur P. et lui a demandé de communiquer par courrier les informations requises pour débloquer le statut de son relevé.

La CWaPE a proposé à Monsieur P. d'envoyer dorénavant par courrier le formulaire de déclaration d'index pour ses futurs relevés.

LOGEMENT SOCIAL

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des logements sociaux, le Médiateur a instruit 193 dossiers. On constate une légère augmentation (8%) par rapport à l'année 2017.

Les thématiques abordées sont :

- l'état du logement, 71 ;
- l'attribution, 33 ;
- la mutation, 21 ;
- le calcul du loyer, 17 ;
- les charges locatives, 11.

Le dossier 2018/876

Qui va à la chasse perd sa place... Et la reprendre n'est pas chose aisée !

Les faits

Mme G. et son mari, M. H. signent ensemble le bail d'un logement social en 2010. A la naissance de leur enfant, ils introduisent une demande de mutation. En avril 2017, leur SLSP leur attribue un logement. Cependant, à ce moment, Mme G n'est pas en Belgique. En effet, elle a été convoquée par la Justice de son pays d'origine, en octobre 2015, pour régler un contentieux de nature civile. Ensuite, elle a fait l'objet d'une interdiction de quitter le territoire de cet État, jusqu'en septembre 2017. M. H souhaite pouvoir bénéficier, avec son fils, de la mutation. Il précise à la SLSP que son épouse ne vit plus en Belgique. Il ajoute qu'elle l'a abandonné et n'a pas l'intention de revenir en Belgique. Il semble que la SLSP hésite quelque peu. Cependant, elle accepte la demande de Monsieur H. Elle lui attribue donc un nouveau logement et remet en location le logement initial. Ce n'est que lorsque Mme G. revient en Belgique, qu'elle prend connaissance des nombreux changements dans sa vie. Effectivement, son mari lui apprend qu'il ne veut plus vivre avec elle. De plus, n'ayant pas de logement, elle ne peut pas revendiquer la garde alternée pour son fils. En clair, elle a perdu son mari, son logement, mais aussi la possibilité de vivre et d'assumer la garde de son fils !

Elle se rend auprès de la SLSP qui indique ne rien pouvoir faire pour elle. Elle introduit cependant une nouvelle demande de logement social.

L'intervention du Médiateur

Mme G se rend chez le Médiateur. Celui-ci est abasourdi par son récit. En effet, la SLSP a profondément méconnu les droits de Mme G. Pour rappel, elle était signataire du bail. Or, sans autre forme de procès, la SLSP a mis fin au bail, sans même avoir tenté de joindre Mme G. Il faut noter qu'à ce moment, Mme G. est toujours inscrite au Registre de la Population et des Étrangers. La SLSP n'a pas même exigé que M. H. introduise une demande de radiation d'office du Registre de la Population. Elle n'a pas non plus résilié officiellement le bail, ou introduit d'action auprès du Juge de Paix afin d'obtenir la résiliation. Il semble qu'elle ait simplement demandé à la police de confirmer que Mme G. était bien absente.

Le Médiateur prend alors contact avec la SLSP, de manière informelle. De ces premiers contacts, il ressort que la SLSP est bien consciente d'avoir agi de manière pour le moins imprudente. Le Médiateur propose alors à la SLSP de réparer ce qui peut encore l'être. Il s'agirait d'accorder à Mme G. deux dérogations aux critères d'attribution d'un logement social. La première dérogation lui permettrait de postuler pour un logement de deux chambres. En effet, n'ayant pas la garde, même partielle, de son fils, Mme G. ne peut postuler que pour un logement d'une chambre. Or, tant qu'elle n'aura qu'un logement d'une chambre, elle ne pourra pas obtenir du Juge la garde de son fils. Il s'agit donc d'empêcher au serpent de se mordre la queue. La seconde dérogation, basée la cohésion sociale, lui permettrait d'obtenir le premier logement disponible. On le sait, il est possible pour une SLSP de déroger aux critères d'attribution d'un logement, pour des raisons basées sur l'urgence ou la cohésion sociale. La Circulaire 2013/N°14 de la SWL précise qu'il est possible de déroger aux critères usuels d'attribution lorsque l'attribution d'un logement est nécessaire pour retisser des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels. Ce qui est bien sûr le cas ici. Le Médiateur s'aperçoit cependant assez vite que la SLSP est très réticente à suivre cette voie. Il l'interroge donc officiellement sur la possibilité d'octroyer les deux dérogations mentionnées. Il précise bien que les deux dérogations sont bien prévues par la réglementation, et que la SLSP est libre de les mettre en œuvre. Cependant, pour des raisons difficilement explicables, la SLSP se refuse à octroyer ces dérogations. Elle refuse également une réunion de médiation que lui proposait le Médiateur. Il semble que si la SLSP est consciente en « off » de son erreur, elle refuse de la reconnaître officiellement, et plus encore, elle refuse de tenter de réparer le préjudice subi par Mme G. Mme G. en sera donc réduite à introduire un recours devant la Chambre de Recours de la SWL, laquelle dira pour droit que Mme G. doit être inscrite pour un logement proportionné de deux chambres. En outre, la Chambre de Recours dit également pour droit que la demande de dérogation pour cohésion sociale doit être prise en compte, réservant ainsi le choix à la SLSP de l'accorder ou pas. C'est en effet un point sur lequel il faut insister. La Chambre de Recours est régulièrement saisie concernant des demandes de dérogations aux critères d'attribution d'un logement. Sa jurisprudence est constante sur un point : elle analyse la demande et précise les critères justifiant une dérogation sont – ou pas – rencontrés. Mais, même si elle estime que les critères sont bien rencontrés, elle n'impose pas à la SLSP d'octroyer la dérogation. Elle invite le Comité d'attribution à être attentif au dossier et à le comparer avec les dossiers des autres candidats arrivant en ordre utile ou ayant également demandé une dérogation.

L'issue de la médiation

Une nouvelle fois interpellée par le Médiateur, la SLSP a précisé que le premier logement vacant proportionné serait attribué à Mme G. Le Médiateur tient à faire part de ses regrets face à ce dossier. En effet, l'erreur de la SLSP était compréhensible. Il lui était difficile de réagir adéquatement, au moment de l'attribution du logement sur mutation. Il s'imposait de réagir rapidement, et Mme G. n'était pas joignable. Mais, il est peu compréhensible que la SLSP n'ait pas tenté de réparer son erreur, d'autant qu'une solution réglementaire, qui ne lui coûtait rien, s'offrait à elle. Neuf mois se sont ainsi écoulés entre le premier contact avec le Médiateur et l'acceptation de la SLSP de prendre en compte la situation qu'elle a contribué à créer.

1. État du logement

Un tiers des réclamations concerne l'état du logement. Ces réclamations sont fort variées. On y trouve l'ensemble du contentieux possible : humidité du logement (souvent humidité par condensation, quoique les fuites diverses ou l'humidité ascensionnelle soient également présentes), chauffage en panne ou dysfonctionnant, châssis vétustes, ascenseur en panne, demande d'isolation du logement, ou de diverses autres améliorations).

La réaction des SLSP est également très variable. Dans certains cas, le problème est rapidement pris en compte et des mesures provisoires ou pas, sont prises. Dans d'autres cas, la SLSP répond en contestant l'existence du problème, ou en rejetant la faute sur le locataire (particulièrement en matière d'humidité par condensation). Dans d'autres cas, encore, la SLSP ne réagit pas aux courriers du Médiateur et de nombreux rappels sont nécessaires pour avoir une brève de réponse.

2. Attribution et mutation

Les attributions et mutations représentent respectivement 17 et 10 % des réclamations. On ne s'en étonnera pas. D'une part, il y a entre 30.000 et 40.000 ménages - candidats locataires (les chiffres variant très fort suivant les saisons : on note une grosse baisse début d'année, après les formalités de confirmation de la candidature). Avec un tel nombre de candidats en attente, il n'est pas étonnant d'apprendre que certains d'entre eux fassent grise mine et introduisent une réclamation.

D'autre part, les règles d'attribution elles-mêmes posent problème. En effet, le système d'attribution est bien trop complexe et globalement inexplicable, tant il est parcouru de logiques divergentes, voire contradictoires. Il ne permet pas de répondre à la question suivante : à quel type de personnes le logement public est-il prioritairement destiné ? C'est donc également une source de frustration et d'incompréhension pour les candidats. Et, on le voit bien, entre incompréhension et suspicion, le pas est vite franchi, et le discours sur les fraudes et le clientélisme n'est jamais très loin.

Concernant les mutations, les choses sont plus nuancées. En effet, la réglementation détermine avec beaucoup de force la cascade de priorité entre mutants. En simplifiant, sont prioritaires ceux qui ont fait l'objet d'une décision favorable de la Chambre de Recours; puis ceux qui acceptent de quitter un logement trop grand pour emménager dans un logement proportionné ; ensuite ceux qui désirent quitter un logement trop petit pour obtenir un logement proportionné, et enfin ceux qui souhaitent passer d'un logement proportionné à un autre, pour des raisons de convenances personnelles. Dans chacune de ces catégories, l'ancienneté de la demande départage les candidats.

Le système reste cependant complexe, la règle est méconnue, mais surtout, lorsqu'un logement se libère, la SLSP est libre de décider si elle l'attribue à des mutants ou à des candidats venant du privé. Il est donc impossible pour le demandeur de suivre efficacement sa candidature.

3. Calcul de loyer

Le loyer est calculé principalement sur base de deux notions : les revenus des membres du ménage et le prix de revient actualisé du logement. La notion de prix de revient actualisé du logement est largement méconnue des locataires, si bien qu'aucune réclamation n'en fait mention. Les réclamations concernent le plus souvent la comparaison entre l'évolution des revenus et celle du loyer, mais aussi des augmentations, vécues comme brutales, du loyer.

La pratique montre, d'une manière générale, que les loyers sont correctement calculés par les SLSP. Le Médiateur profite de ce rapport pour remercier la SWL de l'aide précieuse qu'elle apporte au Médiateur dans la vérification de l'exactitude des calculs de loyer.

4. Calcul des charges locatives

Chaque année, on note des réclamations concernant le calcul des charges locatives. Il concerne principalement la répartition des frais de chauffage et de l'eau chauffée par la chaudière centrale (eau + combustible). Dans la plupart des cas, c'est un prestataire extérieur qui se charge de la répartition des frais de chauffage. On constate cependant quelques erreurs, parfois conséquentes.

5. Logement social et vie privée

Régulièrement, la question de la vie privée en logement social fait l'objet d'une réclamation. On le sait, une SLSP n'est pas un bailleur ordinaire. En effet, contrairement à ce qui existe dans le privé, le locataire doit fournir à la SLSP toute une série d'informations à caractère privé. Il s'agit entre autres de l'évolution de sa composition de son ménage, de l'évolution des revenus de l'ensemble des membres de son ménage. La non-communication de ces données peut même être sanctionnée par la résiliation du bail ! Cependant, certaines SLSP vont plus loin que ce que ne leur permet la réglementation.

6. Relations avec la SWL et la Ministre

Les deux dernières DPR évoquent la nécessité de développer un système intégré de gestion des réclamations à deux niveaux, au sein du service public concerné et par le Médiateur. Ainsi, la DPR « Une Wallonie plus forte » précise que « afin de favoriser la qualité du service rendu aux usagers des services publics, il sera proposé de généraliser pour toutes les administrations un système intégré de traitement des plaintes (...) » .

La Ministre De Bue a prié la SWL de travailler à cet objectif, en matière de logement social. Pour mener à bien ce projet, la SWL a convié le Médiateur à une première réunion, le 22 mars 2018. Celle-ci a débouché sur la rédaction d'une note précisant les contours que pourrait prendre un système intégré de traitement de plaintes, adapté au logement social. Malheureusement, ce projet n'a pas encore abouti. Par ailleurs, dans le cadre du traitement d'un dossier de réclamation, le Médiateur a pris conscience d'une maladresse, voire d'une coquille, dans la rédaction de l'article 10 de l'arrêté du 6 septembre 2007, prévoyant les délais de recours auprès de la Chambre de Recours. Dans la mesure où la Ministre travaillait à la réforme de l'arrêté, un courrier lui a été adressé, recommandant une correction de cette coquille.

La Ministre a accepté cette Recommandation et l'a intégrée dans sa réforme. Le Médiateur en a profité pour attirer l'attention sur les Recommandations en cours. Il a également commenté le texte en projet, proposant ça et là des modifications techniques. L'avis du Médiateur a été intégré à la note du Gouvernement.

Enfin, dans le cadre de sa réforme, la Ministre a introduit la suspension du délai de recours auprès de la Chambre de recours, en cas de saisine du Médiateur. Il s'agit là de la reproduction du mécanisme prévu par l'article 19 des lois coordonnées du Conseil d'État. Le Médiateur se réjouit de cette avancée significative.

Le dossier 2018/1094

Non mais, de quoi je me mêle ?

Les faits

M. et Mme F. occupent un logement de 4 chambres. La composition de leur ménage varie régulièrement. En effet, leurs enfants ont grandi, certains ont quitté le domicile familial, d'autres reviennent y vivre, avec leurs jeunes enfants. Cependant, M. et Mme F. sont conscients de leurs obligations de locataires sociaux. Aussi, ils informent la SLSP des modifications de la composition de ménage et des revenus des différents membres de celui-ci. La SLSP est cependant lassée de ces allées et venues, mais également d'une occupation trop « intensive » du logement. Elle adresse alors un curieux courrier aux intéressés. Elle précise qu'il n'est pas possible que dans un logement, il y ait plus d'occupants que de chambres, qu'il s'agit là d'une surpopulation du logement et qu'en conséquent, elle n'accepte pas de prendre en compte l'ensemble des locataires du logement pour calculer le loyer (plus précisément, elle refuse d'appliquer l'abattement pour enfant à charge pour deux enfants qu'elle estime surnuméraires).

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SLSP. En effet, trois points méritent d'être relevés.

1. La notion de surpeuplement des logements

La SLSP estime que le logement dont question était surpeuplé. A cet égard, il est important de noter la différence essentielle entre logement suroccupé et logement surpeuplé. Le logement suroccupé, est celui qui, en vertu de l'arrêté du 6 septembre 2007 organisant la location des logements sociaux, ne comporte pas assez de chambres au regard de la composition du ménage. La seule « sanction » à la suroccupation prévue par la réglementation réside en la possibilité d'introduire une demande de mutation. Le logement surpeuplé est celui qui ne satisfait pas aux critères de l'arrêté du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité. Les critères repris dans ces deux réglementations sont très différents. Sur base du dossier, il est bien clair que le logement a été suroccupé. Cependant, rien ne permet d'affirmer que le logement ait jamais été surpeuplé.

2. Le rôle des SLSP dans la lutte contre le surpeuplement

La SLSP, dans son courrier, précisait n'avoir jamais admis d'officialiser une surpopulation, s'appuyant sur les articles 3 à 8 du Code du logement, L 1123-29 du Code de la Démocratie locale et sur l'arrêté du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité. Or, à la lecture de ceux-ci, il apparaît que le législateur n'a pas assigné de rôle aux SLSP en la matière. La SLSP peut évidemment solliciter les autorités compétentes afin de faire constater l'éventuel surpeuplement. Mais la réglementation n'a pas prévu la possibilité pour les SLSP de constater par elles-mêmes le surpeuplement d'un logement (si tant est que ce logement ait été un jour surpeuplé, ce qui reste à prouver).

3. Lien entre surpeuplement et calcul du loyer

Le calcul du loyer se fait sur base des articles 29 à 34 de l'arrêté du 6 septembre 2007. Or ceux-ci n'instaurent aucun lien avec le surpeuplement (éventuel) du logement. La SLSP restant sur sa position, le Médiateur a interpellé la SWL.

L'issue de la médiation

La SWL a confirmé le bien-fondé de la position du Médiateur. Sur cette base, la SLSP a finalement revu le calcul de son loyer.



W 2018-05 - Logement social - Adapter les délais de recours devant la Chambre de recours de la SWL

Considérant les articles 7 et suivants de l'arrêté du 6 septembre 2007, concernant les délais d'introduction de réclamation auprès des SLSP et de recours auprès de la Chambre de Recours ;

Considérant que le (candidat) locataire dispose d'un délai de 30 jours pour introduire sa réclamation auprès de la SLSP à compter de la décision qu'il conteste ;

Considérant que la SLSP dispose d'un délai de 30 jours pour lui répondre ;

Considérant qu'à défaut d'obtenir une réponse dans ce délai, le (candidat) locataire dispose d'un délai de 60 jours, à compter de la prise de décision initiale, pour introduire son recours auprès de la Chambre des Recours ;

Considérant que ce dernier délai peut s'avérer très court, qu'en effet, s'il a introduit sa réclamation 25 jours après la décision initiale, il ne disposera plus que de 5 jours pour introduire son recours devant la Chambre des Recours ; que ce délai paraît insuffisant, d'autant que le requérant pourrait ne pas être disponible pendant cette étroite fenêtre (il pourrait être hospitalisé ou en voyage par exemple).

Le Médiateur recommande donc qu'à défaut de réponse de la SLSP dans le délai imparti, le (candidat) locataire dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour introduire son recours auprès de la Chambre de Recours. L'article 10, alinéa 2 de l'arrêté du 6 septembre 2007 serait modifié comme suit : « Dans l'hypothèse énoncée à l'article 7, dernier alinéa, le recours visé à l'article 8 alinéa 2, est adressé, par envoi recommandé, à la Chambre de Recours, dans les soixante jours de l'envoi de la réclamation ».

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité, elle a fait l'objet d'échange de courriers en automne 2018 avec la Ministre, dans le cadre de la réforme locative. Elle a été intégrée dans le projet d'arrêté, adopté en seconde lecture par le Gouvernement le 31 janvier 2019.



W 2018-06 - Logement social - Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer

Considérant que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit un régime de sanctions concernant la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer ;

Considérant que plusieurs comportements différents sont sanctionnés (retard dans la production des documents demandés, documents incomplets, volonté de dissimulation...)

Considérant que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit plusieurs types de sanctions (application du loyer sanction, résiliation du bail) tout en réservant le droit à la SLSP de ne pas sanctionner le locataire ;

Le Médiateur recommande d'établir, dans l'arrêt, une gradation des sanctions, afin que le même fait ne soit pas sanctionné différemment, suivant le locataire ou la SLSP.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. La recommandation a fait l'objet d'un échange de courrier à l'occasion de la réforme locative. Cependant, le texte adopté en deuxième lecture ne prévoit pas de gradation des sanctions.



W 2018-07 - Logement social - Revenir au système initial en matière de radiation

Considérant qu'il y a lieu de ne pas radier la demande de logement social en cas de circonstances exceptionnelles motivées ;

Considérant qu'il n'est pas possible de dresser une liste exhaustive de ce que pourrait être ces circonstances exceptionnelles légitimes qui peuvent amener un demandeur à refuser un logement – ou à ne pas l'accepter dans les 7 jours ;

Considérant par ailleurs que ce mécanisme est soumis à l'avis conforme du Commissaire de la SWL

Le Médiateur recommande de revenir au système initial en matière de radiation, permettant aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du Commissaire, à l'obligation de radiation. Le Médiateur ne se prononce pas sur le maintien ou pas, de la possibilité pour le candidat de refuser un premier logement attribué sans voir sa candidature radiée.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. La réglementation a été profondément modifiée en 2012 et 2014. Dorénavant, tout candidat peut librement refuser le premier logement qui lui est proposé, sans devoir justifier ce refus. Le second refus est sanctionné de radiation. Cependant, la réglementation prévoit que si l'ordre de préférence (concernant les communes où est situé le logement) ou le souhait émis par le demandeur (maison ou appartement) n'a pas été respecté ou si une restriction attestée par un médecin justifie le second refus, la SLSP peut décider de ne pas radier la demande. « Un troisième refus entraîne, sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature ». Cette modification n'est cependant pas satisfaisante pour plusieurs raisons. D'une part, elle ne règle pas la question du troisième refus. En effet, que faire si le candidat ne peut occuper le troisième logement proposé (on pense au candidat se déplaçant en chaise roulante par exemple à qui on attribue un logement à l'étage, sans ascenseur). D'autre part, multiplier les causes d'exonération alourdit le système sans cependant résoudre l'ensemble des cas légitimes. Dans son courrier du 22 décembre 2017, la Ministre précise qu'elle « envisage d'affiner les candidatures en prenant en compte des besoins et attentes effectives des candidats. Les logements proposés à la location ne le seraient plus qu'à des candidats aux demandes desquels ils correspondent. En miroir, une seule possibilité de refuser une attribution serait maintenue. Au-delà, le refus entraînerait, sauf dérogation, la radiation temporaire de la candidature ». Ses propos ont été confirmés lors de l'audition du Médiateur en Commission des pouvoirs locaux, du logement et des infrastructures sportives, le 10 janvier 2018. La Ministre a déclaré être attentive à cette question dans le cadre de la réforme locative en projet. « Il faut effectivement mieux élaborer les modalités pour affiner les candidatures des candidats locataires et faire en sorte que le nombre de refus soit sensiblement réduit

et donc, en réduisant le nombre de refus, on réduit aussi les radiations possibles. Il y a donc un souci de simplification administrative qui permettra d'éviter toute une série de radiations et donc, de mieux répondre aux besoins d'occupation de logements et de lutter contre l'inoccupation des logements ». Le projet d'arrêté adopté en seconde lecture s'inscrit dans cette perspective. Cependant, sa rédaction n'est pas très claire, concernant la possibilité de déroger à la radiation. En effet, le texte prévoit qu'en raison de circonstances exceptionnelles, sur avis conforme du Commissaire de la SWL, le Comité d'attribution « peut décider, par décision motivée, de ne pas radier une candidature consécutivement à un refus ». « Un refus », doit-on comprendre « consécutivement au premier refus » ou, au contraire, « consécutivement à un refus quelconque » ?



W 2018-08 - Logement social - Adopter un nouvel arrêté précisant des règles s'appliquant à tous les locataires

Considérant que dans son arrêt n°233.199 du 10 décembre 2015, le Conseil d'État précise que malgré son abrogation, l'arrêté du 25 février 1999 constitue le cadre réglementaire qui régit les baux conclus avant le 1^{er} janvier 2008 ;

Considérant qu'il existe donc deux cadres réglementaires différents régissant les relations entre SLSP et locataires, à savoir l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007, tel que modifié ultérieurement, et l'arrêté abrogé du 25 février 1999 ;

Considérant qu'étant abrogé, l'arrêté du 25 février 1999 ne peut plus être modifié ;

Considérant que des règles différentes s'appliquent aux locataires sociaux suivant qu'ils aient signé leur bail avant ou après le 1^{er} janvier 2008 ;

Considérant que ces règles concernent notamment :

- le nombre de chambres que devraient compter le logement ;
- les mécanismes d'attribution d'un logement sur mutation ;
- l'extension du bail à un membre du ménage ;
- le loyer maximum ;

Considérant en outre, que toute nouvelle modification de l'arrêté du 6 septembre 2007 ne pourra s'appliquer qu'aux baux signés à partir du 1^{er} janvier 2008, qu'il est donc impossible, via modification de cet arrêté, de prendre des mesures s'appliquant à l'ensemble des locataires ;

Le Médiateur recommande de prendre un nouvel arrêté s'appliquant uniformément à tous les locataires, arrêté qui abrogerait l'arrêté du 6 septembre 2007 et repréciserait les règles s'appliquant à tous.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Lors de la présentation du Rapport 2016 en Commission, le 10 janvier 2018, la Ministre a déclaré préparer une réforme locative, au terme de laquelle « tous les locataires seront désormais soumis à la même réglementation et ce, quelle que soit la date de signature de leur bail », confirmant par là son courrier du 22 décembre 2017, dans lequel elle précisait travailler sur une réforme locative qui « se structurera autour d'un unique arrêté du Gouvernement wallon qui sera rendu applicable à tous les bénéficiaires d'un logement d'utilité publique et ce quelle que soit la date de signature de leur bail ». Cette volonté a été réaffirmée lors de la Commission du Parlement wallon le 4 décembre 2018. Par ailleurs, le texte adopté en seconde lecture va dans ce sens.

CRÉDIT SOCIAL

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du Crédit social, le Médiateur a reçu 21 réclamations dont 15 concernent la Société Wallonne du Crédit social (SWCS) et 6 le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie.

Les chiffres sont similaires à ceux des exercices antérieurs.

Ces dossiers concernaient des thématiques isolées qui n'ont pas amené de remarques générales à propos du fonctionnement de ces organismes. Les réclamations résultent pour la plupart d'un refus de crédit motivé par les revenus insuffisants du demandeur.

A la demande du Médiateur, ces dossiers ont été réanalysés. Leur réexamen a confirmé, pour chacun d'entre eux, le bien-fondé des décisions. La SWCS et le FLW, en tant qu'organismes de crédit, chargés d'une mission de service public, doivent se montrer vigilants pour éviter toute situation de surendettement.

En ce qui concerne la SWCS, les réclamations sont traitées sur base d'un protocole de collaboration signé en 2017. Ce protocole permet de traiter de manière coordonnée et efficace les dossiers

Le dossier 2018/1446

Des emprunteurs en situation difficile

Les faits

Monsieur et Madame W. ont contracté un crédit hypothécaire auprès de la SWCS en 2006 pour acquérir une maison. Ils se sont engagés à ne pas la mettre en location. En novembre 2016, ils décident de la mettre en vente. Ils trouvent un acquéreur, signent une promesse de vente et contractent un prêt hypothécaire auprès d'une banque pour acheter un autre logement, pensant pouvoir solder leur premier crédit auprès la SWCS avec la vente de leur maison.

Cependant, au moment de signer l'acte notarié pour vendre leur immeuble, le notaire relève une infraction urbanistique dont le couple ignorait l'existence. En 1989, une annexe a été construite sans permis. L'acquéreur, sur conseil du notaire, renonce à l'achat. Le service de l'urbanisme oblige Monsieur et Madame W. à régulariser la situation en introduisant une demande de permis de régularisation et en effectuant des travaux de conformité. Le coût des travaux est important et avec deux crédits hypothécaires à rembourser le couple se trouve rapidement dans une situation de surendettement. Ils décident de louer leur premier logement le temps de la vente et contactent la SWCS pour l'en informer. Celle-ci leur adresse une mise en demeure pour non occupation du bien et leur intime soit de réoccuper le bien soit de solder leur crédit.

L'intervention du Médiateur

Dépités ils contactent le Médiateur en demandant un délai. Leurs démarches de régularisation urbanistiques touchent à leur fin et ils espèrent pouvoir remettre leur immeuble en vente dans les prochaines semaines. Le Médiateur contacte la CSWS en lui soumettant cette proposition.

L'issue de la médiation

La SWCS a marqué exceptionnellement son accord à ce que le bien soit loué pendant un an, le temps que la vente puisse être effectuée.

Rapport du Service de réclamation SWCS

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Rappel : Procédure interne de traitement des réclamations

1. Définitions

Sollicitation

On appelle « Sollicitation » toute transmission de courriel ou courrier, à la cellule réclamation, de ce que le plaignant considère comme une réclamation.

Recevabilité des réclamations

Il s'agit d'un premier filtre de forme et de compétence par rapport aux missions de la SWCS.

Les réclamations sont considérées recevables si elles portent :

- sur la contestation d'un acte administratif ou d'une décision de la SWCS ou de son réseau de partenaires,
- sur un dysfonctionnement dans la relation client-fournisseur ou
- sur toute forme de non-respect du code de bonne conduite administrative.

Sont considérées comme irrecevables, les réclamations :

- anonymes ou adressées par une personne tierce ;
- non motivées ;
- relatives à des faits remontant à plus d'un an ;
- qui ne relèvent pas de notre compétence/règlementation ;
- les demandes d'informations, de dérogations, d'avis préalable.

Fondement des réclamations

La clôture d'une réclamation peut déboucher sur l'une des quatre qualifications suivantes : fondée - partiellement fondée - non fondée - sans appréciation.

Fondée

Une réclamation est fondée lorsqu'une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative et/ou lorsque le cadre légal n'a/n'ont pas été respecté(s).

Partiellement fondée

Trois situations sont concernées:

- la réclamation comporte plusieurs griefs distincts d'importance égale et dont tous ne sont pas fondés. Si, par contre, il y a un objet principal à la réclamation, l'évaluation de celle-ci se fait en fonction de cet objet principal;
- les situations dans lesquelles il y a une responsabilité partagée entre le plaignant et la SWCS;
- la réclamation dont il ressort que les principes de bonne gestion ont été respectés (par exemple le plaignant n'a pas droit au montant de prêt auquel il prétend) mais qui laisse apparaître que des principes de procédure n'ont pas été respectés (par exemple un manque d'information du plaignant).

Rapport du Service de réclamation SWCS

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Non fondée

Une réclamation est déclarée non fondée lorsque, au terme de l'analyse de la réclamation, les normes de bonne conduite administrative et la réglementation ont été respectées.

Sans appréciation

Une réclamation est déclarée « sans appréciation » si elle se situe dans un de ces 3 cas de figure :

- si la cellule se trouve dans l'impossibilité de se prononcer sur le caractère fondé ou non de la réclamation ;
- s'il y a absence de réponse du plaignant aux demandes d'information de la cellule ;
- si la réclamation est devenue sans objet car le plaignant retire ses griefs.

2. Procédure

Toutes les réclamations sont centralisées par la cellule réclamations. Les réclamations arrivent par deux canaux : par mail ou courrier. Les réclamations orales ne sont pas traitées par la cellule.

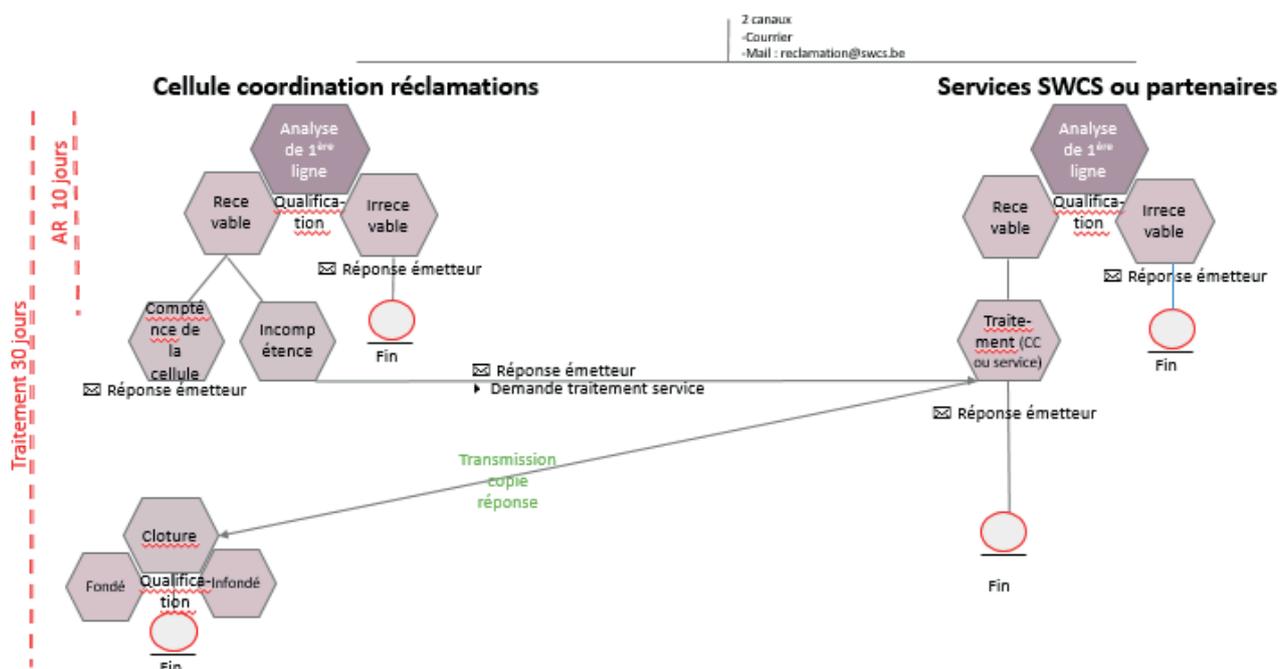
La cellule analyse tout d'abord la recevabilité de la réclamation sur base des éléments précisés dans le chapitre ci-dessus.

Elle analyse ensuite si elle est compétente pour y répondre directement. Si tel est le cas, elle la gère en totale ou partielle autonomie.

Les autres réclamations sont orientées vers le service adéquat qui se charge de l'analyse et de la réponse au plaignant.

Un accusé de réception est transmis au plaignant dans les 10 jours de la réception de la réclamation et la SWCS s'engage à la traiter dans les 30 jours maximum. A la fin du traitement de la réclamation, la cellule qualifie la réclamation « fondée » ou « infondée ».

La procédure de traitement des réclamations est schématisée par ce graphe qui concrétise les trois étapes légales de l'examen des réclamations :



Rapport du Service de réclamation SWCS

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

3. Résultats

Au cours de l'année 2018, la cellule « réclamation » a reçu 151 sollicitations (114 en 2017)

Sur ces 151 sollicitations, 127 ont été déclarées « réclamations recevables » ; 24 portant sur des questions générales d'accès aux crédits, sur des demandes d'avis préalables ou sortant de notre sphère de compétences ont été déclarées « irrecevables ».

Les plaignants transmettent leur réclamation par mail dans 80 % des cas.

Le délai de traitement des réclamations est calculé à partir de la date d'entrée de la réclamation à la SWCS jusqu'à la décision ou réponse communiquée au plaignant. Dans 87 % de cas, le délai de traitement de 30 jours a été respecté.

A fin décembre 2018, sur les 127 réclamations recevables et clôturées, 78 d'entre elles ont été jugées fondées et 49 non fondées.

Ces 78 réclamations fondées sont ventilées comme suit :

- Qualité de service des guichets : 7
- Candidat dit « refoulé » : 11
- Qualité de service de la SWCS : 6
- Problème lié à un dossier contentieux : 6
- Problème lié à la domiciliation : 4
- Dérogation : 2 (location et achat d'un bien en zone « habitat permanent »)
- Informations diverses (*) : 6
- Recours : 36 (**)

(*) Bien que cela ne rentre pas dans les missions de la cellule, 6 demandes d'informations ont été prises en charge. Elles concernaient pour 3 d'entre elles des personnes envoyées par le CPAS, une autre pour un divorce difficile, une pour le rachat d'un crédit hypothécaire souscrit en France et une pour des renseignements complémentaires à propos des primes.

(**) Au total, 60 recours ont été introduits suite à une décision prise par le comité de crédit ; 48 contre une décision de refus de la demande de crédit, 12 liés à la durée du prêt imposée.

A propos des 48 dossiers refusés : 30 d'entre eux, après représentation au comité de crédit, ont été acceptés sur base d'éléments neufs non présents lors de la première présentation du dossier. Le comité de crédit a maintenu le refus pour les 18 autres dossiers. Concernant les 12 réclamations liées à la durée, le comité de crédit a accepté la modification dans 6 dossiers.

Lorsque la réclamation porte sur le traitement d'un dossier de prêt, la répartition par produit montre que 35 % des réclamations concernent le produit crédit hypothécaire et 65 % le crédit à tempérament. La répartition par type d'activité du guichet montre que 89 % des réclamations concernent l'activité « courtier » et 11 % l'activité « prêteur ».

Candidat dit « refoulé » :

11 réclamations, ont été adressées par des candidats emprunteurs dits « refoulés ». Estimant être dans les conditions pour bénéficier d'un crédit social, ces candidats s'adressent à nous, leur demande n'ayant pas été prise en considération par les guichets.

Les motifs évoqués par les candidats emprunteurs sont les suivants :

- Enveloppe budgétaire du guichet épuisée
- Titre de séjour
- Absence de fonds propres
- Situation professionnelle des candidats
- Endettement important

Rapport du Service de réclamation SWCS

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Sur ces 11 réclamations recevables et fondées, 5 ont donné lieu à l'instruction du dossier par la cellule « réclamation ». Ces 5 dossiers ont ensuite été présentés au comité de crédit qui les a acceptés. Les 6 autres « plaignants » n'ont pas donné suite à l'invitation de communiquer les documents permettant de débiter l'instruction d'un dossier.

Il est à noter que plusieurs autres candidats « refoulés » ont téléphoné au call center mais n'ont pas, comme demandé, confirmé leur réclamation par écrit.

Qualité de service des guichets et/ou de la SWCS :

11 réclamations portant essentiellement sur les délais de traitement des dossiers ont été reçues. Deux autres concernaient la qualité de l'accueil du guichet. Il s'est avéré dans les deux cas qu'un problème de communication et de compréhension était à la base du mécontentement des candidats.

Il est également à noter que plusieurs personnes ont téléphoné pour se plaindre sans pour autant en confirmer les motifs par écrit.

CONCLUSIONS :

1. La cellule réclamation ne constitue pas le seul canal d'entrée d'une réclamation. Le Call center reçoit quotidiennement des appels de personnes insatisfaites. Si certaines de ces réclamations sont, vu l'urgence, « remontées » à la cellule réclamation, la plupart reste sans suite, les personnes concernées ne suivant pas les conseils des agents du Call, à savoir : écrire.
2. La réglementation en vigueur à la SWCS s'applique également aux guichets du crédit social. Il apparaît toutefois qu'un manque d'harmonisation entre les politiques d'acceptation des crédits, propres à la SWCS et à chaque guichet, débouche souvent sur des contradictions lorsque les candidats prennent contact avec le Call Center afin de demander une confirmation des déclarations du guichet.
3. Il est à signaler la parfaite collaboration tant du personnel des guichets que des agents de la SWCS lorsqu'ils sont interpellés par la cellule «réclamation ».

Recommandations :

1. L'accumulation des circulaires et des notes modifiant ou apportant des informations complémentaires aux procédures ou à l'application de la réglementation perturbent le travail de nombreux guichets. Il serait nécessaire que la SWCS dispose d'un vade mecum expliquant la réglementation en matière de crédit hypothécaire et de prêt à tempérament en vigueur à la SWCS.
2. Bien que la procédure actuelle ne le prévoit pas, la cellule estime que, vu leur nombre, les plaintes orales devraient être prises en considération. Le fait que plusieurs personnes n'osent pas écrire ou éprouvent des difficultés à exprimer leur mécontentement ne doit pas occulter les causes de celui-ci.
3. La première visite du candidat emprunteur étant très importante au niveau de ses attentes, il est primordial qu'après ce premier entretien, il ait une parfaite idée des différentes étapes de l'instruction d'un dossier ainsi que de la fourchette de prix dans laquelle il doit orienter ses recherches. Il semble malheureusement que ce ne soit pas toujours le cas.
4. Lorsqu'une décision de refus est prise par le comité de crédit, il serait indispensable qu'une information précise soit transmise oralement aux candidats quant aux raisons du refus. Un entretien avec les personnes concernées devrait précéder l'envoi d'un courrier, souvent laconique et qui laisse place à une frustration importante ; ce qui engendre inévitablement une réclamation.
5. Il semble également important d'insister à nouveau auprès des guichets sur l'importance de la feuille argumentative qu'ils doivent remplir lors de l'envoi des dossiers. Un dossier bien défendu, bien argumenté, aide bien souvent le comité de crédit à prendre une décision.

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'urbanisme, le Médiateur a instruit 64 dossiers.

On constate une hausse de 28 % par rapport à l'année 2017.

Les thématiques abordées sont liées soit aux difficultés d'obtenir un permis ou aux craintes qu'un riverain en obtienne (27 réclamations), soit aux infractions existantes ou supposées (24 réclamations déposées par le contrevenant, afin d'obtenir de l'aide pour se régulariser, ou par un riverain désirant une remise en état des lieux).

Le dossier 2018/1820

Saisir le Médiateur pour pouvoir payer une amende ?

Les faits

Désirant racheter leur emprunt hypothécaire, M. et Mme D. s'aperçoivent, en 2016, que leur maison est frappée d'infractions urbanistiques (modification de la volumétrie du bâtiment et de certaines baies). Fonctionnaire délégué et Collège s'accordent pour estimer les infractions régularisables. Reste donc à fixer l'amende transactionnelle et à introduire une demande de régularisation. Il semble cependant que ce soit plus facile à dire qu'à faire. En effet, en juin 2018, M. et Mme D. saisissent le Médiateur : l'amende transactionnelle n'a toujours pas été fixée. Cette situation a des répercussions particulièrement importantes pour les intéressés. En effet, leur banque a dénoncé leur crédit et M. et Mme D. ont été convoqués au Tribunal des saisies.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Fonctionnaire délégué, lui exposant les conséquences de la lenteur de traitement du dossier.

L'issue de la médiation

Suite à cette intervention, le dossier a été traité avec diligence. Dans les quinze jours, l'amende a été calculée et l'accord du Collège a été sollicité. Quarante-cinq jours plus tard, le Fonctionnaire délégué a notifié officiellement la fixation de l'amende à M. et Mme D.

Le Médiateur souhaite remercier le Fonctionnaire délégué pour avoir repris avec efficacité le dossier.

1. Interprétation ou application du tableau des actes, travaux et installations exonérés de permis, d'impact limité ou qui ne requièrent pas le concours d'un architecte

Trois dossiers ont soulevé des problèmes liés à l'interprétation ou l'application du tableau des petits permis.

A. Interprétation de l'article R.IV.1-1G 1 du CoDT

Cet article précise les conditions sous lesquelles un abri de jardin peut être exonéré de permis d'urbanisme.

En termes de parement et de matériau, la condition pour la dispense est la suivante : être « en bois ou tout autre matériau de tonalité similaire avec le bâtiment ou le milieu auquel il se rapporte ».

Dans un dossier pour lequel le Médiateur a été saisi, l'Administration communale a précisé, après concertation avec la DGO 4, que la norme devait être interprétée d'une manière très souple, « sachant qu'on trouvera toujours un élément présent dans l'environnement qui justifiera l'usage de tel matériau ou telle couleur (à l'inverse, on pourra aussi dire que cela ne cadre pas) ».

Interrogée par mes Services, le DGO 4 a confirmé cette interprétation, la limite semblant être de ne pas autoriser sans permis de matériaux de parement des élévations qui soient « extravagants ».

Pour sa part, le Ministre a donné une interprétation plus stricte. Il précise que « la condition relative aux matériaux utilisés vise tant les matériaux des élévations que ceux relatifs à la toiture de l'abri de jardin.

« Le ou les matériaux utilisés doivent être de tonalité similaire avec le bâtiment ou le milieu auquel il se rapporte. Il convient dès lors que les matériaux utilisés pour les élévations et la toiture soient :

- soit en bois ;
- soit un matériau (autre que le bois) qui présente une tonalité (couleur) semblable (homogène) à la tonalité des matériaux du bâtiment auquel l'abri de jardin se rapporte (par exemple l'habitation du demandeur) ou au milieu auquel l'abri de jardin se rapporte (le milieu environnant de l'abri de jardin).

« Il s'agit dès lors de se référer au(x) bâtiment(s) présents sur la propriété du demandeur ou à l'environnement immédiat de l'abri de jardin (par exemple : un abri de jardin en toiture verte présente une tonalité en rapport avec le milieu naturel (zone de cours et jardin) dans lequel il s'implante).

« Cette condition - certes souple - vise à une insertion harmonieuse de l'abri de jardin dans le cadre bâti et dans le milieu environnant. »

Voici donc une précision utile, permettant de ne pas vider un texte de sa substance.

B. Interprétation de l'article R. IV.1-1-X 6 du CoDT

Il s'agit, en l'occurrence de savoir si le placement, par Ores, d'un compteur de gaz dans un box, est dispensé de permis d'urbanisme.

En effet, un citoyen a interrogé sa commune afin d'obtenir l'assurance qu'il existait bien une dispense de permis. Mal lui en a pris : sa commune lui a précisé que, sur base de l'article R. IV.1-1-X 6 du CoDT, un permis (dispensé du concours d'un architecte) serait requis. Dans la mesure où l'intéressé a contesté le bien-fondé de pareille exigence, son Administration communale a interrogé le Fonctionnaire délégué, lequel a confirmé cette interprétation.

Interrogée par mes soins, la DGO 4 confirme l'exigence d'un permis pour l'installation de ces box. A sa suite, j'ai interrogé le Ministre, lui demandant s'il entrait bien dans ses intentions de soumettre à permis le placement par Ores d'un box destiné à accueillir un compteur.

Je lui demandais également, dans l'affirmative, s'il avait avisé Ores de cette nouvelle obligation. En effet, il semble qu'Ores ne soit pas informé de cette disposition, et plus encore, ne soit pas enclin à apporter une aide aux demandeurs afin de remplir la demande de permis d'urbanisme.

En outre, je lui demandais s'il ne serait pas judicieux de modifier l'article R.IV.1 du Code afin que ce type de travaux soient dispensés de permis.

Le Ministre a confirmé qu'un permis (dispensé du concours d'un architecte) était bien requis. Il confirme également la divergence d'interprétation entre la DGO 4 et Ores.

L'Administration considère en effet que la dispense de permis ne vise que les installations enterrées et non les installations (armoire technique) hors sol.

Et de conclure en précisant qu'il a proposé au Gouvernement wallon le 24 janvier 2019 une adaptation des dispositions en la matière en vue de clarifier la dispense de permis pour ce type d'installations - qu'elle soit enterrée ou non - et dont l'impact urbanistique est très minime. Le Médiateur se réjouit de l'aboutissement de son intervention.

C. Applications combinées des articles R.IV.1-1 E, F et G du CoDT

Il est important de mettre un point d'attention sur l'application combinée des articles R.IV.1-1 E, F et G. En effet, ceux-ci dispensent de permis, sous certaines conditions :

- la création d'un volume annexe (garage, atelier, remise) de maximum 40 m² ;
- la création d'un car-port de 40 m² maximum ;
- la création d'un abri de jardin, de maximum 20 m².

Si la dispense de permis de chacune de ces constructions, prise isolément, ne pose pas question, l'addition de ces dispenses peut être plus problématique. Il s'agit en effet de constructions de quelques 100 m², à une hauteur sous corniche de 2,50 m et de 3,50 m au faite, le tout, en zone de cours et jardins (à quoi peut s'ajouter les chemins et stationnements). Un volume total qui est tout sauf anodin.

2. Création de logements dans un bâtiment existant

En matière de création de logements dans un bâtiment existant, la législation a été plusieurs fois modifiée.

Avant le 20 août 1994, la création de logements dans un bâtiment existant n'était pas soumise à permis d'urbanisme, sauf si les travaux portaient atteinte à ses structures portantes ou impliquaient une modification du volume. Depuis cette date, un permis d'urbanisme est requis pour « la création d'au moins deux logements ».

Le Médiateur est régulièrement saisi de réclamations concernant ce point. Il s'agit de dossiers compliqués. Effectivement, dans la plupart des cas, chacun s'accorde à dire que des logements ont été créés, il y a de nombreuses années. Cependant, il est très difficile de prouver à quelle date précise ils ont été créés, et donc d'établir s'il existe une infraction ou pas. La charge de la preuve repose sur le propriétaire du bâtiment, et il est important de noter que le décret « amnistie » ne s'applique pas à la création de logements.

Or, le bâtiment a bien souvent changé de propriétaire, mais également de locataire, si bien que les baux à loyers n'ont pas été conservés... De même, il apparaît qu'il est difficile d'employer le Registre de la Population pour retracer l'historique des compositions de ménage. En effet, celui-ci ne permet pas de tracer un historique, logement par logement. Il est parfois possible de prouver qu'il existait des raccordements séparés à l'eau, l'électricité, le gaz..., ce qui tend à prouver l'existence de logements séparés.

Bien souvent, le propriétaire sera contraint d'introduire une demande de régularisation de permis. A cette occasion, il devra consentir à des aménagements des logements, mais aussi, à une réduction du nombre de logements existants.

Avec des conséquences multiples et contrastées : d'une part, ces travaux auront un coût pour le propriétaire (en termes d'investissement, mais aussi de manque à gagner en loyer, dans l'hypothèse d'une réduction du nombre de logements). Ils signifieront également, en cas de diminution du nombre de logements, la perte de domicile pour le locataire qui l'occupait...

D'autre part, l'imposition de travaux d'aménagement contribuera immanquablement à l'amélioration du parc de logements wallons.

3. Renseignements lors de la vente d'un terrain situé à proximité d'un site SEVESO

On le sait, le CWATUPe et, à sa suite, le CoDT prévoient la possibilité de refuser ou de soumettre à condition tout projet situé à proximité d'un site SEVESO. Il s'agit là de la mise en œuvre de la directive 96/82/CE dite SEVESO 2.

Dans les faits, l'autorité compétente demande l'avis de la cellule Risque d'Accident Majeur (RAM) du SPW. Cet avis servira de fondement au refus ou à l'imposition de conditions. Le Conseil d'Etat a déjà eu l'occasion de préciser qu'un refus de permis motivé par un avis défavorable de la Cellule RAM était régulier.

Il importe cependant de réfléchir sur les informations pertinentes à donner lors de la vente d'un terrain situé à proximité d'un tel site. En effet, les informations données par le Service Urbanisme communal ne sont pas toujours suffisamment claires. Indiquer sans autre précision que le bien « est situé à proximité d'un site 'SEVESO' » ne permet pas à chacun d'en comprendre les implications réelles. Il serait utile de rajouter que dès lors, un permis d'urbanisme pourrait être refusé sur cette base.

C'est ce qu'a vécu M. L. (dossier 2017/1516), qui a acheté un terrain en 2015 et a directement introduit une demande de permis d'urbanisme, qui sera refusée par le Collège, refus confirmé par le Ministre, le Conseil d'État, saisi d'un recours en annulation, rejetant sa requête.

Voilà donc 90.000 € dépensés pour un terrain qui n'est pas bâtissable !

QUALITÉ DE VIE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'AVIQ, le Médiateur a instruit 75 dossiers.

Le nombre des plaintes est stable.

Les thématiques abordées sont majoritairement la Branche Handicap (l'Aide individuelle, l'Hébergement, l'Emploi) et pour 16% la branche Bien-être et Santé.

Le Médiateur a été saisi de 75 plaintes concernant l'Agence, dont 84% issues de la Branche Handicap (74.8% en aide individuelle, 18% en Emploi-Formation et 7.2% en Accueil et Hébergement). Le nombre de plaintes est stable.

Si ce nombre paraît peu signifiant en regard du nombre de décisions prises annuellement par l'Agence, les thématiques du rapport d'activité font pourtant écho à des problématiques connues par l'AVIQ, ou parfois relayées par le terrain associatif. Une raison de plus de se doter d'un outil d'analyse des plaintes et réclamations dans leur ensemble qui permet d'avoir une vue précise des difficultés rencontrées par le citoyen... et d'y remédier en connaissance de cause.

En 2015, des protocoles de collaboration entre le Médiateur, l'AWIPH et la DGO5 avaient été élaborés mais la conclusion de ceux-ci avait dû être postposée en l'attente de la mise en place du nouvel OIP.

Il apparaissait en effet nécessaire qu'à l'instar de ce qui est mis en oeuvre tant au niveau de la Communauté flamande qu'au niveau fédéral, d'envisager le développement d'un système de gestion des réclamations, intégré et organisé sur deux niveaux :

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

Ce fonctionnement intégré, est repris également dans la déclaration de politique générale du Gouvernement wallon 2017-2019 : « Afin de favoriser la qualité du service rendu aux usagers des services publics, il sera proposé de généraliser pour toutes les Administrations d'un système intégré de traitement des plaintes et de permettre à un Médiateur de s'auto-saisir lorsqu'il constate des dysfonctionnements. »

L'AVIQ quant à elle, mentionne l'existence d'un système de traitement des réclamations à deux niveaux sur toutes ses décisions d'aide individuelle et mentionne le Médiateur sur ses supports d'information au public.

En commission de l'Action sociale de la Santé du 4 décembre 2018 lors de la présentation du rapport annuel du Médiateur, la Ministre en charge de cet OIP a également rappelé les engagements pris par l'Agence dans son contrat de gestion 2017-2022 :

- à réserver une attention particulière à l'information sur les dispositifs de plaintes et de recours
- à dresser un indicateur relatif à l'évolution du nombre de plainte par matière traitée.

Ce faisceau d'objectifs d'amélioration du traitement des plaintes a abouti à la concrétisation du premier protocole de collaboration entre l'AVIQ et le Médiateur, dont la signature définitive est prévue pour mars 2019.

1. Aide individuelle

La majorité des sujets évoqués cette année dans les réclamations sont similaires à ceux qui avaient été relevés durant l'exercice antérieur : refus d'intervention pour du matériel informatique ou question de la détermination de la perte d'autonomie, aides à l'achat des produits absorbant en cas d'auto-sondage, Participation financière du bénéficiaire, délai de rentrée des factures, délai de traitement des Bureaux régionaux.

En ce qui concerne les délais de traitement au sein des bureaux régionaux, le Médiateur a recommandé à l'Agence de faire vigilance car il avait notamment observé des délais irraisonnables de 20 mois de traitement dans le cadre d'aide à l'intégration chez des jeunes en période scolaire.

L'AVIQ s'était excusée auprès des familles et avait expliqué que cette situation était due à un nombre particulièrement élevé de demandes de matériel informatique formulées par les parents d'enfants ayant des troubles d'apprentissages.

A ce sujet, le Médiateur se réjouissait durant l'exercice 2017 qu'une nouvelle organisation de la téléphonie soit prévue dans les Bureaux régionaux. Cette année, il a pu constater que cette mesure est implantée dans les plus grands bureaux régionaux. Une cellule API (Accueil Première Info) prend ainsi les appels, ce qui libère les agents locaux de la gestion de ceux-ci. Le Médiateur n'a d'ailleurs plus enregistré de remarques sur l'accès téléphonique, alors que cela restait fréquent depuis de nombreux exercices.

Plusieurs réclamants se sont aussi adressés au Médiateur car ils avaient reçu un refus suite à l'envoi tardif de leur facture d'achat au Bureau régional. Le Médiateur n'a pas constaté de dysfonctionnement de l'Agence qui appliquait strictement la réglementation. Il avait cependant recommandé qu'une information plus significative soit apportée aux familles quant à ces délais. L'AVIQ a répondu quelques mois plus tard qu'afin de diminuer ce type de malentendu et les conséquences négatives pour les personnes en situation de handicap et leurs familles, l'Agence avait décidé de modifier sa manière de traiter les demandes d'aides individuelles à l'intégration en systématisant les contacts, téléphoniques ou directs, avec les personnes introduisant des demandes dans cette matière.

Les plaintes portant sur des décisions de refus d'intervention pour l'adaptation de salles de bain ou pour des ascenseurs sont en augmentation. Le Médiateur est régulièrement appelé par des personnes dont le handicap s'est aggravé en vieillissant, ce qui a pour conséquence qu'elles ne peuvent plus utiliser leur cabine de douche ou baignoire, ou encore utiliser l'étage du logement. La plupart d'entre elles ne disposant que de faibles revenus, il leur est impossible de financer les aménagements nécessaires. Il n'est pas rare que des personnes procèdent à leur toilette, sur un tabouret dans leur pièce de vie et dorment dans leur divan.

L'AVIQ propose parfois des équipements alternatifs légers tels que des barres d'appui et rampes, mais plusieurs personnes se sont plaintes du fait que ces aides étaient inappropriées et insuffisantes. Il arrive aussi que lorsque la situation de santé des personnes se dégrade rapidement, les aides proposées sont obsolètes lorsque la décision est notifiée. Le Médiateur a constaté que des personnes à qui il proposait de reconstituer un dossier lié à l'aggravation de l'incapacité, battaient en retraite, fatiguées de ces démarches. Il souligne cependant que les bureaux régionaux ont souvent accepté de recevoir la personne et de réexaminer la demande à la lumière de protocoles médicaux nouveaux.

Le Médiateur avait déjà relevé dans son Rapport précédent que le nombre croissant de demandes d'intervention et la volonté de maîtrise des dépenses entraînaient un frein à l'accès aux aides individuelles et augmentait de facto le risque lié à l'appréciation de la demande et de son opportunité par l'agent traitant. En outre, le Médiateur avait constaté que les médecins des bureaux régionaux, lorsque l'Administration doit fixer le taux de réductions des capacités, n'utilisaient pas nécessairement les mêmes outils : BOBI et Guide-barème), ou autres outils d'évaluation.

L'AVIQ a informé le Médiateur que si la recherche d'un outil unique n'a pas abouti, d'autres mesures ont pourtant été prises en 2018. Ainsi des critères d'admissibilité facilitée ont été acceptés pour l'ensemble des matières relevant de l'emploi et de la formation.

Si la personne ne remplit pas ces critères d'admissibilité facilitée, une analyse sur base d'éléments psycho-médicaux est réalisée par le médecin et/ou le psychologue du BR afin de vérifier si la

personne atteint un handicap mental d'au moins 20 % ou un handicap physique d'au moins 30 % selon le BOBI. En aide matérielle, rappelle l'AVIQ, le BOBI est d'application pour l'étude de l'admissibilité ou si la pathologie n'y est pas reprise, l'analyse clinique des éléments psychomédicaux fournis par la personne. Une fois ce filtre établi, il existe des conditions spécifiques pour chaque prestation qui sont évaluées sur base de la CIF.

En accueil /hébergement enfin, ce sont toujours les catégories médicales qui déterminent l'admissibilité mais c'est l'analyse des besoins et des souhaits de la personne qui déterminent l'orientation vers les différents services.

Le dossier 2018/941

La peur au ventre

Les faits

Mme A est atteinte d'une déficience visuelle importante et évolutive depuis son enfance. Elle a 47 ans et depuis 5 ans, le handicap s'est fortement aggravé.

Trois jours par semaine, elle se déplace de 40 km (par trajet) afin de se rendre à Namur pour son activité professionnelle, en tant que salariée. Les déplacements se font en transports en commun (train) et à pied, mais au fil des années, sa vision se dégradant, les déplacements engendrent trop de fatigue, de stress, de dangers. Mme A. se sert d'une canne de détection d'obstacles mais cette aide ne suffit pas, face aux aléas qu'elle rencontre très régulièrement (travaux, grève, changement de quais, obstacles...). Le déficit de lumière en automne et en hiver ne lui permet aucune réaction adaptée face à un danger, et aux heures de pointe, ils sont légion. Aucune autre aide ne semble lui permettre de se faire conduire à un coût raisonnable (limites médicales ou territoriales). Il reste la possibilité du taxi social dont le coût représenterait une partie non négligeable de sa rémunération, à raison de 0,30 € du km. Sans solution, elle devra arrêter de travailler ce qu'elle ne souhaite absolument pas.

Les dangers que rencontre ou peut rencontrer cette femme à chaque déplacement finit par la traumatiser profondément et user sa capacité de braver sa peur en rue et dans les lieux publics. Malgré cette situation, et grâce à l'expérience d'une incroyable ténacité dans ses choix de vie, elle souhaite malgré tout rester active et socialement intégrée.

L'AVIQ refuse d'octroyer une aide couvrant les frais de trajets professionnels, car l'article 1142 du C.W.A.S.S. limite l'intervention à des conditions typiquement liées à un déficit moteur.

L'intervention du Médiateur

Madame A. saisit le Médiateur au sujet de cette décision de refus d'intervention de l'AVIQ.

Celui-ci interpelle l'AVIQ faisant valoir que le petit maillon que représentent les trajets de cette dame vers le travail, conditionne toute son autonomie et son insertion et puisque la peur l'immobilise littéralement, il peut être considéré qu'elle répond à l'esprit de la réglementation. En outre, contrairement à beaucoup de personnes en voiturette qui peuvent compenser leur handicap par l'adaptation d'un véhicule, Mme A. reste dépendante d'un tiers de ce point de vue. Le Médiateur recommande en conclusion que le dossier soit traité en équité.

L'issue de la médiation

L'Agence conclut que malgré les difficultés que Mme A. rencontre, cette dernière ne satisfait pas aux conditions d'octroi de l'aide. L'AVIQ ne suit pas la recommandation du Médiateur et confirme que le cadre légal strict ne lui permet pas de déroger au refus qui lui a été notifié.

2. L'hébergement : La liste d'admission et l'offre d'hébergement

La question du manque de places en institution pour personnes handicapées adultes, et en particulier pour les situations des personnes les plus dépendantes est à nouveau soulevée par des familles en recherche de solutions et souvent épuisées. Elles décrivent leur parcours au Médiateur, comme celui du « combattant » : faire et refaire des démarches auprès de divers services pour tenter de trouver une place.

Comme les exercices précédents, le Médiateur relève que malgré que des actions aient été entreprises comme des appels à projets pour soutenir l'infrastructure en hébergement, le Plan autisme, ou encore l'intensification de la diversité de l'offre de service, les moyens financiers consacrés à ouvrir des places semblent malheureusement insuffisants face à la demande.

Le traitement des demandes, et des listes d'attente, vise à améliorer autant que faire se peut, la gestion des places disponibles en Wallonie en affinant la prise en compte des attentes et du degré d'urgence qui se présentent.

Depuis janvier 2017, la liste globale informatisée est opérationnelle, a rappelé en commission, la Ministre de l'Action sociale. Elle permet d'y intégrer chaque nouvelle demande introduite auprès des Bureaux régionaux.

Le Médiateur s'interrogeait cependant en 2017 sur la coordination de cette liste centralisée avec celles qui continuent d'exister au sein des services spécialisés, et sur la place laissée à l'autonomie des services en matière d'admission, qui craignent que l'adéquation de la réponse institutionnelle au projet des personnes ne soit mise à mal.

Il avait en effet soulevé que ces listes par service, la liste des situations prioritaires avant le 1er janvier 2017 et les demandes d'admission pour les mineurs n'y figuraient pas nécessairement encore, ce qui freinait sérieusement l'efficacité de la mesure et posait problème aux services d'hébergement.

Certains d'entre eux ont en effet relayé leur avis au Médiateur.

Tout d'abord, ces services soulignent globalement de manière positive, que :

- La liste unique rassemble dans un même document les candidats potentiels, ce qui démontre une volonté de simplification
- La liste permet une analyse plus approfondie de la demande (ce qui n'était pas le cas antérieurement sur les « listes prioritaires ») ;
- Les items donnent la possibilité de réponses assez larges, ce qui implique néanmoins que lors de l'inscription, la personne doit être invitée à bien préciser sa demande dès son identification ;
- La rencontre systématique entre le B.R. et la personne handicapée permet déjà un premier travail d'analyse de la demande ;

Ils expliquent aussi leur questionnement et points d'attention :

- Les services n'ont pas concrètement accès à cette liste et sont par conséquent dans l'impossibilité de voir les personnes en attente quand ils disposent d'une place.

- Un service a fait l'expérience suivante : il a signalé qu'une place était disponible dans son service à l'AVIQ et n'a pas eu de réponse avant plusieurs mois. S'en suit qu'il continue de fonctionner comme par le passé, et se constitue sa propre liste qu'il consulte dès qu'une place est disponible.
- Un autre service constate un refus d'inscription sur la liste d'attente, de jeunes de moins de 17 ans et demi. L'AVIQ confirme que la procédure ne peut être enregistrée que quand le jeune aura l'âge requis (17 ans et demi).

Le Médiateur s'interroge sur cette limitation, car comment les parents pourront-ils s'organiser pour espérer obtenir une place à la sortie de l'école ou du SRJ six mois plus tard ? Comment saisir, dans ce cas, l'opportunité de la liste pour déterminer les besoins et faire des projections à moyen terme, voire des adaptations règlementaires ?

Le Médiateur a également été interpellé sur le fonctionnement des conventions nominatives. La famille visée recherchait une place pour son enfant souffrant d'un lourd handicap et de comportements compliqués. Après des recherches menées par leurs soins en parallèle d'interventions d'aide par l'Agence, un service d'hébergement subventionné signale aux parents qu'il peut prendre en charge la personne au-delà de ses places subventionnées, avec une convention. Pourtant, l'Agence propose finalement une admission dans un autre service, non subventionné, qui n'est pas celui que préfère la famille. Cette dernière ne comprend pas cette décision et demande à être mieux informée des modalités de désignation des conventions. Mais le Médiateur constate que, comme dans d'autres exemples qu'il a eu à connaître, les familles décident d'arrêter la procédure de médiation, de crainte de perdre la seule solution proposée, même si elle n'est, selon eux, pas la meilleure.

3. La branche « BIEN-ETRE & SANTE »

Le Médiateur est peu interpellé dans les domaines anciens et nouveaux géré par la branche « Bien-être et Santé » de l'AVIQ. Les plaintes relatives aux conditions de vie dans les maisons de repos, ou les services à domicile sont transmises quant à elles à l'inspection. Le Médiateur a rappelé à l'AVIQ que les décisions traitées par cette branche d'activités comportaient moins régulièrement la mention du Médiateur, et ne déclinaient pas toujours clairement les niveaux de traitement des plaintes.

Le dossier 2018/941

Un mauvais, puis un bon signal vers les médecins

Les faits

Depuis plus d'un an, Monsieur F., médecin généraliste, demande le paiement de sa prime IMPULSEO 2017 et malgré des appels répétés auprès des services administratifs, il n'a toujours rien reçu. Monsieur F. hésite à engager du personnel avec l'aide de la prime promise et estime le délai inadmissible. Depuis lors, il a déjà introduit la demande de prime pour 2018 et espère plus de rapidité.

L'intervention du Médiateur

Devant ces retards, le docteur F. interpelle le Médiateur, lequel prend immédiatement contact avec l'AVIQ et demande une accélération du paiement ainsi que le motif du retard puisque que toute la démarche semble informatisée.

L'issue de la médiation

En réponse, l'AVIQ annonce un mois plus tard que la prime 2017 vient d'être versée. Elle explique également que le délai anormalement long est dû à la mise en place d'un nouveau logiciel et de la mise en route de la procédure de travail depuis le transfert des matières à la Région. Le traitement des interventions relatives à 2018 a commencé. Dès lors, le versement de cette prime ne devrait plus tarder. L'AVIQ exprime également ses regrets pour la durée anormale de l'instruction, ce qui a eu pour effet d'apaiser le mécontentement de l'intéressé.



W 2018-09 - Qualité de vie - Prendre toutes les dispositions pour donner à toute personne concernée, un accès facile et compréhensible aux sources réglementaires

Considérant que la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs édicte que la motivation doit être claire, complète, précise, pertinente et adéquate afin de permettre aux intéressés de comprendre les raisons fondant la décision et de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances en l'espèce ;

Considérant que des bénéficiaires ou des professionnels continuent à éprouver des difficultés d'obtenir la motivation complète et compréhensible de la décision qui leur est transmise ;

Considérant que si les intitulés des dispositions légales figurent dans les décisions notifiées, il faut constater que lorsqu'elles doivent être recherchées sur le site de l'AVIQ, la sous-rubrique « législation » du site internet de l'AVIQ comporte une table des matières du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, exempte de lien hypertexte ce qui ne permet pas de naviguer dans un Code qui comporte plus de 1968 articles et 138 annexes ;

Le Médiateur recommande que l'accès informatique aux sources réglementaires soit mis, dans les meilleurs délais, à disposition des citoyens et singulièrement aux bénéficiaires d'intervention de l'AVIQ.



Qualité de vie - Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes

Considérant que des données relatives au traitement des plaintes peuvent être dispersées et ne pas être utilisées dans la perspective d'une amélioration du service rendu ;

Considérant que le contrat de gestion de l'AVIQ prévoit de désigner un coordinateur des plaintes et d'établir un rapport annuel à présenter au Comité Directeur ;

Le Médiateur recommande que les rapports de gestion des plaintes sectoriels lui soient communiqués afin de les analyser eu égard à ses missions et d'harmoniser les données utiles pour constituer un véritable état des lieux qui témoigne de la gestion des plaintes au sein de l'Administration, dans le cadre de son Rapport annuel.

Ces données ainsi rassemblées et analysées constitueront une base de réflexion solide pour identifier les pistes d'améliorations de l'organisation de l'Agence à prévoir.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est devenue caduque. Recommandation obsolète : signature du protocole prévu en 2019.



W 2018-10 - Qualité de vie - Évaluer le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

Considérant que l'objectif assigné à la codification des dispositions décrétales et réglementaires relatives à l'Action sociale et à la Santé était précisément d'améliorer l'accessibilité des règles de droit par les professionnels et les citoyens en compilant des textes de plus en plus complexes et éparpillés ;

Considérant que le Code est supposé contenir des règles d'une matière homogène ;

Considérant que le CWASS comporte un regroupement de textes hétérogènes, qu'un travail de clarification et d'homogénéisation n'a pu encore être réalisé laissant apparaître des dispositions incohérentes, des redites, des annexes semblables, un vocabulaire épars,...

Considérant que les nouvelles matières relatives aux allocations familiales reposent la question de la grande diversité des matières ;

Considérant que l'accessibilité des textes n'est, en l'état, pas améliorée ;

Le Médiateur recommande d'évaluer la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre, et des harmonisations souhaitables, et d'examiner la question de l'opportunité de recodifier par bloc cohérent de matières.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité.



W 2018-11 - Qualité de vie - Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat

Considérant que des attentes et besoins des bénéficiaires en matière de qualité de vie ont été identifiés à travers des rencontres et la littérature disponible ;

Considérant que l'augmentation des besoins d'accueil dû à la longévité, la paupérisation, le manque de logements, la réduction des places en psychiatrie, etc, est démontrée ;

Considérant que l'existence des SHNA en tant que tels, ainsi que de la reconnaissance du rôle résiduel qu'ils remplissent en matière d'hébergement de personnes en situation socio-sanitaire précaire, sont reconnues par les pouvoirs publics ;

Considérant qu'il manque des informations fiables relatives à ces services : leur cartographie, leur nombre, leurs finances, la qualité de l'encadrement et des conditions de vie, les modes de gestion, ... ;

Considérant que la population visée est méconnue ;

Considérant que le besoin de croiser les données relatives à l'occupation des services agréés et subventionnés existants, la coordination du traitement des demandes d'hébergement et les disponibilités, est reconnu ;

Le Médiateur recommande d'établir un état des lieux exhaustif des SHNA à l'issue de l'année d'entrée en vigueur du décret, de déterminer les populations concernées, d'harmoniser le traitement de la demande et de l'offre et de connecter les données existantes, d'objectiver les carences en type et nombre de places, d'étudier les conditions d'un véritable travail en réseau, d'un changement de partenariat et de convention avec les SHNA.

Suivi de la recommandation

Lors de la présentation du Rapport annuel 2017 en Commission de l'Action sociale et de la Santé, la Ministre en charge de cette matière a expliqué que la proposition de décret ayant été adoptée, il était dès lors de la responsabilité de l'ensemble des bourgmestres de bien faire l'inventaire. L'AViQ, ajoutait-elle, était en train de vérifier cet inventaire, et il y aurait des inspections.

D'autre part, le décret prévoyait que ces services aient introduit une demande de reconnaissance pour 2018. Il apparaît toutefois sur base des informations reçues par le Médiateur, que ces mesures ne sont toujours pas réalisées complètement. **Cette Recommandation reste d'actualité.**



W 2018-12 - Qualité de vie - Évaluer l'Arrêté relatif à l'Aide individuelle

Considérant que diverses exceptions prévues à l'annexe 82 s'avèrent dans certains cas trop spécifiques et ne permettent plus une instruction cohérente en fonction de la situation de handicap des demandeurs, et de leur contexte ;

Considérant que l'article 796 exclut des prestations qui ne sont ni plus ni moins génériques que celles reprises aux exceptions de l'annexe 82 et crée ainsi une complication excessive de lecture ;

Considérant que l'article 796.6 ne peut plus être appliqué tel quel, compte tenu du changement organisationnel de l'AVIQ ;

Le Médiateur recommande d'évaluer l'Arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées ainsi que l'annexe 82 du CWASS, et pour ce faire, d'opérationnaliser la mise en place du conseil de stratégies et de prospectives, fonction consultative relative aux matières gérées par l'AVIQ.¹

Suivi de la recommandation

En réponse à cette recommandation, l'Agence a précisé qu'il appartiendrait au Conseil de Stratégie et Prospectives qui serait mis en place en 2019, d'assurer l'évaluation de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2015 relatif à l'aide individuelle à l'intégration, ce rôle lui ayant été spécifiquement attribué.

Toutefois, à l'heure de la clôture du Rapport, le Conseil d'État a annulé cet arrêté. Le motif de l'annulation repose sur la violation de l'article 23 de la Constitution et sur le principe du standstill qui vise l'interdiction de réduire le niveau de protection sociale acquis. L'examen de cet important arrêt du Conseil d'État du 20 février 2019 donne l'occasion à l'autorité d'assouplir sa position et de revoir l'attribution des moyens budgétaires consacrés à l'aide à l'intégration.

1. Art. 786. La prise en charge de l'aide individuelle à l'intégration est accordée à la personne handicapée pour les frais qui, en raison de son handicap, sont nécessaires à ses activités et/ou sa participation à la vie en société. Les frais visés à l'alinéa 1er doivent constituer des dépenses supplémentaires à celles qu'une personne valide encourt dans des circonstances identiques).

Art. 791. En aucun cas, la prise en charge ne peut porter sur les prestations suivantes ni, le cas échéant, sur leurs réparations (...),sauf exceptions reprises à l'annexe 82 :...

Art. 796. Sans préjudice de l'application de l'article 791 et des exclusions expressément mentionnées dans l'annexe 82, si l'AWIPH constate qu'une demande de prise en charge d'une aide individuelle à l'intégration répond aux conditions prescrites par les sections 1ère à 3 du présent chapitre mais que, soit cette aide ne figure pas dans l'annexe 82 ; soit elle y figure mais que sa prise en charge ne répond pas à certaines conditions d'octroi reprises à cette annexe, cette demande est soumise à l'avis du Conseil pour l'aide individuelle à l'intégration puis au Comité de gestion pour décision.



W 2018-13 - Qualité de vie - Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Considérant que la Wallonie est devenue compétente pour la mise en œuvre de la législation fédérale relative à la médiation « Droits du patient » dans les établissements hospitaliers ;

Considérant qu'une coordination des différents niveaux de plaintes est nécessaire ;

Le Médiateur recommande qu'une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes dans le secteur hospitalier soit mise en place, dans le but d'une information actualisée et claire des patients et qu'à cette fin, un groupe de travail prépare un protocole de collaboration entre les différents intervenants concernés.

Suivi de la recommandation

Les données relatives aux rapports 2017 « Droits du patient » ont été réceptionnées puis présentées par l'AVIQ, dans le cadre d'une réunion qu'elle a organisée le 17 avril 2018 avec les Médiateurs locaux. Une récolte d'informations concernant le fonctionnement de la médiation hospitalière, pour les IHP, MSP, les hôpitaux généraux et psychiatriques a aussi été organisée fin 2018. L'AVIQ s'est engagée à réaliser une analyse des données et à en communiquer les résultats ultérieurement.

Le Médiateur regrette qu'une collaboration entre la Direction de la Santé et son Service n'ait pu s'établir sur le sujet de cette recommandation.

Cette Recommandation reste d'actualité.



Qualité de vie - Assimiler les notions de mariage et de cohabitation légale

Considérant l'intérêt d'une harmonisation de ces statuts en tant que critères d'octroi de droits en Wallonie,

Considérant que cette harmonisation contribuerait à la simplification des démarches administratives et répondrait plus justement à une évolution sociétale.

Le Médiateur recommande que les nouveaux dispositifs réglementaires relatifs à des critères d'octroi de droits assimilent désormais les notions de mariage et de cohabitation légale et que systématiquement soit examinée l'extension ou non de ces droits aux couples cohabitants de fait.

Suivi de la recommandation

La **recommandation est rencontrée** l'AVIQ ayant décidé en 2017 d'assimiler les deux notions.

ÉCONOMIE ET EMPLOI

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2018, le Médiateur a reçu 29 réclamations relatives à l'économie dont 13 se rapportaient à une prime à l'emploi et 9 à une prime à l'investissement.

En ce qui concerne les aides à l'emploi, durant l'exercice 2018, le Médiateur a instruit 98 dossiers. 57 dossiers non clôturés en 2018 ont été reportés l'exercice 2019. Il s'agit d'un nombre de dossiers assez similaire à l'année 2017.

27 réclamations concernent le FOREM dont l'objet des réclamations est varié : accès aux formations, refus de dispense, aide airbag.

Et enfin, 9 réclamations relatives à l'IFAPME ont été adressées au Médiateur. Elles concernent pour la plupart les conditions d'accès ou l'échec à un examen et n'ont pas amené de constats particuliers.

1. Économie

Le nombre de réclamations relatives à l'économie (concernant très majoritairement une prime à l'emploi ou à l'investissement) a connu une forte diminution au cours de l'exercice 2018 par rapport à 2017 (44 dossiers). Il est vrai que l'Administration de l'économie est assez à l'écoute des demandeurs et répond assez rapidement aux diverses demandes. A l'inverse de l'exercice 2017, le Médiateur a l'impression que l'Administration en charge de l'économie n'est plus aussi souple qu'auparavant et que la révision d'une décision est moins facile à obtenir. L'Administration est en effet très stricte quant à l'application des délais, n'est pas encline à prendre en considération une situation exceptionnelle d'une entreprise (cas de force majeure ?), évoque un désengagement budgétaire, ... Vu le peu de réclamations reçues, il ne s'agit que d'une impression que nous espérons ne pas être la nouvelle réalité de cette Administration.

Le dossier 2018/841

L'Administration classe sans suite des demandes de prime malgré l'envoi de recommandés et de courriels !

Les faits

Monsieur G. est gérant d'une fiduciaire. A ce titre, il gère plusieurs demandes de primes à l'investissement par an pour compte de ses clients. Début 2018, Monsieur G. est informé par l'Administration wallonne que 3 demandes de primes ont été classées sans suite. Dans ce courrier, l'Administration souligne également le manque de proactivité de Monsieur G. Il s'en étonne et interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Lors du dépôt de sa réclamation, Monsieur G. fournit également au Médiateur la copie des récépissés d'envoi des courriers recommandés (2014) par lesquels il sollicite la liquidation des aides. De même, Monsieur G. fait état des courriels envoyés à l'Administration en 2016 et 2017 afin de connaître le suivi accordé aux diverses demandes d'aide. Le Médiateur interpelle l'Administration en veillant à joindre une copie des récépissés et des courriels.

L'issue de la médiation

Sur base des éléments transmis qui prouvent à suffisance la bonne gestion mais surtout la bonne foi de Monsieur G., l'Administration accepte de revoir sa position en annonçant un nouvel examen des demandes. L'Administration souligne que la révision de sa position est tout-à-fait exceptionnelle ce que ne comprend pas le Médiateur au vu des éléments produits. De plus, malgré une issue favorable, le Médiateur s'étonne que l'Administration « sermonne » la fiduciaire qui, à l'estime du Médiateur, n'a commis aucune erreur.

Le dossier 2018/2369

Refus de la prime à l'emploi car plus inscrit à l'ONSS

Les faits

Monsieur H. introduit, le 20 juin 2017, une demande de prime à l'emploi auprès de l'Administration dans le sens où, d'après lui, toutes les conditions relatives à l'embauche ayant eu lieu au cours du quatrième trimestre 2014 sont remplies pour pouvoir en bénéficier de ladite prime.

L'Administration lui notifie, le 22 août 2018, un refus au regard d'une dette que la société de Monsieur H. a envers l'Administration mais également au regard du fait que l'entreprise n'est plus inscrite auprès de l'ONSS à partir du 18 août 2017.

L'intervention du Médiateur

Monsieur H. interpelle le Médiateur en lui fournissant entre autres une attestation émise par l'ONSS confirmant l'absence de dette au 24 août 2018. Le Médiateur interpelle l'Administration qui lui explique ne pouvoir revenir sur sa décision. En effet, l'arrêté du 14 janvier 2016 précise que la prime à l'emploi est uniquement liquidée si la très petite entreprise est identifiée à l'ONSS au moment de l'introduction de la demande (ce qui était le cas de l'entreprise de Monsieur H.) mais également au moment de la liquidation de la prime à l'emploi. L'Administration souligne de plus qu'elle dispose d'un délai de 4 mois pour traiter les demandes de prime.

L'issue de la médiation

L'entreprise de Monsieur H. n'étant plus inscrite auprès de l'ONSS lorsque la prime aurait pu être liquidée, l'Administration applique strictement la réglementation et refuse dès lors l'octroi de la prime à l'emploi. Le Médiateur regrette une telle issue surtout que l'emploi a bien été créé et conservé durant la période fixée par la réglementation. Le Médiateur regrette également que la réglementation de 2004 organisant l'octroi des primes à l'emploi ait ainsi été « durcie » par l'application de l'arrêté du 14 janvier 2016.



W 2018-14 - Économie - Modifier la réglementation qui prévoit l'exclusion de l'intégralité de l'aide à l'investissement si une information erronée est transmise à l'Administration

Considérant que le nombre d'informations à transmettre est élevé ;

Considérant que le risque de transmettre une information erronée est important ;

Considérant que si une information transmise par le demandeur est erronée, l'intégralité de l'aide sollicitée est supprimée, ce qui constitue une « sanction » disproportionnée ;

Considérant qu'aucune dérogation relative à l'application de l'article 20, 3°, du décret du 11 mars 2004 n'est prévue ;

Le Médiateur recommande que le décret du 11 mars 2004 soit adapté afin de prévoir une possibilité de dérogation à l'application stricte de l'article 20, 3.

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2017 à la Commission de l'Économie, de l'Emploi et de la Formation, le Ministre en charge de l'Économie a indiqué qu'après avoir interrogé l'administration, cette dernière avait précisé que l'article 20, 3° était très rarement utilisé. De plus, le Ministre n'était pas favorable à l'introduction d'une possibilité de dérogation laissant la porte ouverte à des abus.

2. Aides à l'emploi

Comme en 2017, la majorité des réclamations porte encore sur la motivation des décisions notifiées. Ce problème général de motivation avait déjà été abordé lors des exercices précédents au cours desquels le Médiateur avait remarqué que la motivation des décisions n'était ni claire, ni précise, ni complète et ne répondait dès lors pas aux exigences de motivation formelle des actes administratifs telles que consacrées par la loi du 29 juillet 1991.

Force est de constater que l'utilisation de formules stéréotypées et de motivations incomplètes demeure d'actualité. La Direction de la Promotion de l'Emploi rappelle ce qu'elle a déjà mentionné auparavant, à savoir notamment le fait qu'elle n'est pas la seule auteure des décisions. En effet, si l'Administration propose, c'est le Ministre de l'Emploi qui prend position. Cela rend parfois la justification de la motivation des décisions auprès du Médiateur ou de l'utilisateur compliquée. Le manque de définition de concepts clés dans la législation explique également l'insuffisance de motivation. Il est souhaitable qu'à l'occasion d'une prochaine réforme de ces aides, et notamment du système des aides APE, l'on ait recours à des définitions précises des concepts utilisés.

Ces deux problèmes reviennent quasi systématiquement dans les réclamations dont est saisi le Médiateur.

En effet, au moment de clôturer ce Rapport, près de cinquante réclamations ont été introduites parce que les demandes d'aide APE ont été refusées. Il s'agit essentiellement des nouvelles demandes ou des demandes d'extension de points APE.

Il est important ici de rappeler que le Ministre de l'Emploi a clairement fait savoir que, durant cette année 2018, année de préparation d'un nouveau décret en matière d'aide APE, les nouvelles demandes et les demandes d'extension ne seraient pas acceptées.

Il s'agit d'un choix politique que le Médiateur n'a pas à commenter.

Néanmoins, les arrêtés ministériels de refus sont motivés sur la base de motifs concernant l'absence de caractère innovant, de l'incapacité à prendre en charge la partie du coût salarial à charge de l'employeur, ou encore des ressources propres qui permettraient de prendre en charge intégralement les emplois pour lesquels l'aide est sollicitée.

Pour plusieurs employeurs, il est souvent difficile de comprendre ces motivations, sachant d'autant plus que dans plusieurs dossiers, l'Administration a remis un rapport totalement ou partiellement favorable.

Le travail du Médiateur est rendu compliqué : d'une part, il interroge l'Administration pour obtenir des précisions quant aux différents motifs de fait repris dans l'arrêté et d'autre part, il est conscient que la décision ministérielle de refus s'inscrit dans le cadre de la procédure de révision du dispositif décretaal annoncé.

Dans un tel contexte, le Médiateur continue à s'interroger sur la raison pour laquelle le

Gouvernement n'a pas adopté une disposition modificative de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 décembre 2002 portant exécution du décret du 25 avril 2002 relatif aux aides visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés par les pouvoirs locaux/régionaux et communautaires/par certains employeurs du secteur non marchand/de renseignement/et d'autres dispositions légales, laquelle aurait précisé que seules les demandes de prolongation d'aide seront examinées ? Cela n'aurait-il pas contribué à apporter plus de clarté aux promoteurs notamment dans le monde de l'économie sociale et du secteur non-marchand ?

Outre la motivation, les critères de bonne administration les plus fréquemment blessés sont les demandes de renseignements, le droit d'être entendu et de faire des observations ainsi que le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification. A cet égard, le Médiateur observe que cette année encore, les délais de traitement non seulement des demandes d'aide, mais également des réponses au Médiateur, ont été particulièrement longs. Il convient de rappeler que l'accord de coopération donne au Médiateur la compétence pour fixer le délai de réponse au Médiateur et que le règlement d'ordre intérieur pour le traitement des réclamations, approuvé par les Parlements, fixe un délai d'une durée d'un mois, qui peut bien entendu être prolongé.

1. Suivi des recommandations relatives aux aides SESAM



Aides à l'emploi - Améliorer la procédure relative aux aides SESAM afin d'éviter des paiements indus

Considérant l'article 8 du décret du 2 mai 2013, tel que modifié par l'article 25 du décret du 20 février 2014 modifiant divers décrets en matière d'emploi et par là même la volonté du législateur de limiter le nombre de demandes introduites par entreprise ;

Considérant que cette disposition prête à confusion et qu'elle ne peut être opérée que s'il y a effectivement 5 engagements équivalents temps plein ;

Considérant le temps qui peut s'écouler entre l'analyse faite par l'Administration, la décision d'octroi, les engagements et le fait que la Direction de la Promotion de l'Emploi en soit informée ;

- **Le Médiateur invite le Ministre de l'Emploi à revoir cette disposition dans le cadre de la réforme des aides à l'emploi ;**

- **Le Médiateur recommande au FOREM de ne pas liquider les subventions à partir du moment où l'employeur a atteint le nombre limite d'ETP. Il appartient au FOREM d'être vigilant et de ne pas verser les subventions afin d'éviter les situations d'indus. Sa base de données doit pouvoir l'alerter de ce dépassement ;**

- **Le Médiateur recommande également à la Direction de la Promotion de l'Emploi d'indiquer clairement dans la notification d'octroi que l'aide est limitée à l'engagement de 5 ETP.**

Suivi de la Recommandation

Dans le cadre de la réforme du dispositif SESAM entérinée dans le décret du 14 février 2019 (Moniteur belge du 15 mars 2019), il est prévu que l'entreprise pourra bénéficier de l'octroi de la subvention pour maximum 5 équivalents temps plein simultanément c'est-à-dire sur une même période d'octroi de la subvention. On entend par période d'octroi la période effective du paiement de la subvention.

Par ailleurs, l'Administration confirme que cette disposition porte sur l'octroi, à savoir la décision octroyant la subvention et non pas sur l'engagement effectif du demandeur d'emploi. Aussi, si une subvention est octroyée à une entreprise mais que cette dernière n'active pas sa décision dans les délais prévus par le décret, cette décision existera cependant toujours dans l'ordonnement juridique et sera comptabilisée dans la limitation ici prévue et ce pour toute la durée prévue par cette décision. Cette disposition a été adaptée par rapport au décret antérieur afin de simplifier la gestion administrative de l'octroi de la subvention, et ce in fine afin de permettre l'amélioration du délai de traitement des dossiers et rendre l'accès à l'aide plus aisé pour les demandeurs.

En outre ce nouvel article permet à l'Administration de savoir, en temps réel si effectivement, 5 équivalents temps plein ont déjà été octroyés à un employeur.

Concernant la non-liquidation en cas de dépassement des 5 ETP, les premiers contrôles menés en 2017 ont permis de révéler quelques rares situations d'irrégularités par rapport au maximum de 5 ETP engagés dans le cadre du dispositif SESAM. Ces contrôles ont eu un double impact à savoir, d'une part, une procédure de recouvrement des indus et, d'autre part, des mesures au niveau du FOREM afin que cette situation de paiements d'indus ne se reproduise plus. Mesures qui depuis lors, portent leurs fruits.

Enfin en ce qui concerne le fait d'indiquer clairement dans la notification d'octroi que l'aide est limitée à l'engagement de 5 équivalents temps plein, il est pertinent de signaler que, dans de nombreux documents, il y a des références quant au fait que les demandes de l'incitant financier sont limitées à l'engagement de cinq équivalents temps plein par entreprise. Les documents à disposition des demandeurs de l'incitant financier qui précisent cet état de fait sont notamment le formulaire de demande l'introduction de demande de subside mais également le site du Département de l'Emploi et de la Formation professionnelle.

De plus, l'Administration prévoit d'adapter le courrier de notification en vue de préciser une fois de plus que l'incitant financier ne sera liquidé que pour maximum 5 équivalents temps plein.

La Recommandation est rencontrée.



Aides à l'emploi - Justifier l'exclusion du secteur de l'optique des aides SESAM

Considérant l'article 2, §2 1° du décret du 2 mai 2013 qui exclut explicitement les entreprises appartenant au secteur de l'optique et de l'optométrie du bénéfice des aides d'État ;

Considérant qu'il n'existe aucune justification de cette exclusion dans les différents documents parlementaires et que la section de législation du Conseil d'État fait par ailleurs remarquer dans son avis que l'auteur de l'avant-projet du décret établit une liste de secteurs exclus sans en justifier la raison ;

Le Médiateur recommande au Ministre de l'Emploi de justifier l'exclusion de ce secteur (et de tous les secteurs concernés) dans l'hypothèse où la réforme des aides à l'emploi l'exclurait encore.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a répondu à cette Recommandation.

Pour rappel actuellement les exclusions du dispositif SESAM sont de trois natures en ce qui concerne le profil

de l'entreprise en tant que tel :

1) Exclusion en vertu du Règlement de Minimis ;

2) Exclusion selon le code NACE ;

3) Exclusion expressément prévue par le décret du 2 mai 2013 relatif aux incitants financiers visant à favoriser l'engagement de personnel auprès de certaines entreprises.

La réforme de 2019 vise à simplifier le dispositif et ne modifie pas les secteurs ciblés. Dès lors, les exclusions reprises dans le dispositif de 2013 demeurent.

Néanmoins un effort considérable a été fourni au niveau de la transparence et de la clarté quant à l'éligibilité des codes NACE.

Les codes NACE ont été transposés dans un arrêté du Gouvernement distinct et des incohérences ont été corrigées pour une meilleure clarté. Un tableau récapitulatif et didactique est en cours de finalisation afin d'exposer de façon claire et simple les codes NACE éligibles au dispositif SESAM. Il sera disponible sur le site <http://emploi.wallonie.be> dès l'entrée en vigueur du nouveau dispositif SESAM.

Le législateur a exclu de l'aide SESAM une série d'intervenants du secteur de la santé (les professions de type paramédical telles qu'assistant en pharmacie, audiologie, diététique, ergothérapie, imagerie médicale, kinésithérapie et physio-technique, logopédie, orthèse, bandage et prothèse, optométrie et optique, orthoptie, podologie et prothèse dentaire.

L'optique est exclue tout comme les autres secteurs de la santé. Il n'y a donc pas de discrimination spécifique concernant le secteur de l'optique.

En conclusion, bien que le Médiateur n'ait pas connaissance des motifs justifiant ces secteurs du dispositif, et tenant compte du fait que la réforme est entrée en vigueur, **la Recommandation n'est plus maintenue.**



Aides à l'emploi - Améliorer la lisibilité des informations destinées aux demandeurs d'aide et les mettre en concordance avec la législation SESAM

Considérant les informations reprises sur le site de l'Administration et la confusion que cela peut engendrer dans le chef des demandeurs d'aide ;

Le Médiateur recommande à l'Administration de modifier le contenu de son site internet et notamment son listing reprenant les CODE NACE afin d'améliorer la lisibilité des informations données et les mettre en concordance avec la législation.

Suivi de la Recommandation

A la suite de la réforme intervenue du dispositif SESAM, les informations disponibles du portail internet de l'emploi du SPW semblent assez complètes et précises, et notamment la liste des Code NACE. En conclusion, **cette Recommandation est rencontrée.**



Aides à l'emploi - Limiter au maximum la durée de traitement d'une demande d'aide SESAM

Le Médiateur recommande que la réglementation applicable aux aides SESAM soit modifiée afin d'harmoniser la procédure en vue de limiter au maximum la durée de traitement et éviter ainsi tout ce qui conduirait à obliger le dépôt d'un nouveau dossier pour le même projet. Il s'agit ici de modifier la réglementation afin que les demandes introduites et jugées irrecevables ne soient plus définitivement classées sans suite sans pouvoir être rectifiées, à l'instar de ce qui existe en cas de demandes incomplètes.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a informé le Médiateur qu'afin de rendre le dispositif SESAM plus en phase par rapport aux impératifs de réactivité du secteur économique, le Ministre de l'Emploi a mis en place, en collaboration avec la Direction de la Promotion de l'Emploi, deux plans d'actions successifs depuis août 2017 avec comme grandes lignes une profonde réflexion sur le traitement des dossiers SESAM et la révision du processus. Cette volonté a permis, en date du 1^{er} mai 2018, de résorber l'ensemble du retard des dossiers 2017, tout en garantissant pour tous les dossiers de 2018 une durée de traitement conforme au décret. Ainsi, pour les aides SESAM en juin 2018, il y avait plus de 10 mois de retard et fin août 2018, on a ramené au délai légal de 45 jours. Par ailleurs, les articles 4 à 6 de l'arrêté du Gouvernement portant exécution du décret du 14 février 2019 relatif aux subventions visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés auprès de certaines entreprises, prévoient des délais stricts pour la procédure de complétude du dossier par le demandeur et de traitement du dossier par l'Administration. En conclusion, compte tenu des réponses apportées, **cette Recommandation est rencontrée.**



Aides à l'emploi - Modifier la réglementation relative aux aides SESAM afin de renforcer la mobilité interrégionale

Considérant l'article 3, alinéa 1^{er} du décret du 2 mai 2013 qui impose que le demandeur d'emploi soit inscrit au FOREM, la veille de l'engagement dans le dispositif SESAM ;

Considérant l'absence d'assimilation de l'inscription à l'Office de l'Emploi de la Communauté germanophone alors que celle-ci se situe sur le territoire de la Région Wallonne ;

Considérant la déclaration de politique régionale et le contrat de gestion du FOREM lesquels prévoient que le Gouvernement veillera à intensifier les actions menées dans le cadre de l'accord de coopération avec la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté Germanophone ;

Considérant dès lors l'importance de renforcer la mobilité interrégionale ;

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation relative aux aides SESAM et d'y insérer l'inscription du demandeur d'emploi auprès de l'organisme compétent en Région flamande, bruxelloise et en Communauté germanophone.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a informé le Médiateur qu'il est clair que le Gouvernement wallon, à travers sa DPR, accorde une grande importance à la mobilité interrégionale des demandeurs d'emploi. Néanmoins, il est également utile de rappeler que chaque Région est compétente en ce qui concerne la politique de l'emploi (c'est également le cas pour la Communauté germanophone qui s'est vue, suite à la 6^{ème} réforme de l'État, transférer

la compétence de l'emploi en date du 1^{er} janvier 2016). En outre, comme déjà précisé précédemment, il est tout-à-fait possible pour un demandeur d'emploi germanophone, flamand ou bruxellois de s'inscrire auprès du FOREM. Cette formalité toute simple lui permettra alors d'être éligible pour bénéficier de l'incitant SESAM. Lors de la présentation du Rapport annuel 2017 devant la Commission de l'Économie et de l'Emploi du Parlement de Wallonie, le Ministre a ajouté qu'il verra dans quelle mesure il est possible de faciliter la vie du demandeur. En conclusion, compte tenu des réponses, **la Recommandation n'est plus maintenue.**

2. Suivi des Recommandations relatives aux aides APE



W 2018-15 - Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle

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

Suivi de la Recommandation

Déjà dans le rapport 2016, nous formulions l'espoir qu'à l'occasion des réformes annoncées, les textes réglant les nouveaux dispositifs, fixeraient des exigences précises en ce qui concerne les critères d'attribution de l'aide. A l'heure de conclure ce Rapport 2018, une réforme des aides APE devait être adoptée. Par contre, de trop nombreuses réclamations concernent la motivation des décisions ministérielles négatives, toujours très, voire trop sommaires et ne répondant pas aux exigences légales. Par conséquent, dans l'attente de l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation relative à ce dispositif APE, **la Recommandation est maintenue.**



W 2018-16 - Aides à l'emploi - Insérer dans la réglementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation et d'y consacrer la notion de catégorie d'employeur prioritaire afin que les décisions de refus reposent sur des motifs fondés en droit.

Suivi de la Recommandation

Au moment de clôturer le présent Rapport annuel, le projet de réforme des aides APE n'est pas encore adopté. Néanmoins, si cette notion de « catégorie d'employeur prioritaire » devait subsister, la recommandation garde toute sa raison. **La Recommandation est maintenue.**



W 2018-17 - Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent

Le Médiateur recommande qu'il n'y ait plus aucune communication de l'avis du Ministre concerné avant que la Ministre de l'Emploi et son Administration ne se soient définitivement prononcés sur la demande. A titre subsidiaire, le Médiateur recommande de modifier la formulation de l'avis en insistant sur le fait que cet avis ne préjuge en rien de la décision finale qui appartient à la Ministre de l'emploi.

Suivi de la Recommandation

En 2018, cette communication de l'avis du Ministre concerné a encore provoqué beaucoup d'incompréhension lorsque le Ministre de l'Emploi n'accorde pas l'aide sollicitée. Le projet de réforme des aides APE annoncé semble ne plus devoir faire recours à cette procédure d'avis du Ministre compétent. Dans l'attente de cette réforme annoncée, **la Recommandation est maintenue.**

3. Autre Recommandation



W 2018-18 - Aides à l'emploi - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Le Médiateur recommande que toutes les questions liées au travail au pair fassent l'objet d'une discussion plus générale dans le cadre d'une révision de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est reprise dans le Rapport annuel depuis plusieurs années. L'Administration rappelle que de nombreux jeunes échappent désormais totalement aux mesures de contrôle censées prévenir les abus à l'égard de ce public fragile puisque les Européens sont dispensés de permis de travail. Le modèle actuel est dépassé. Il ne permet plus de rencontrer les objectifs visés au début des années 90 et se doit d'être remplacé par une formule mieux adaptée. Le pouvoir normatif lié aux jeunes au pair demeure fédéral. Cette position a été entérinée par les différents Gouvernements concernés lors du Comité de concertation du 25 novembre 2015. Les Régions ne font qu'exécuter ces normes fédérales. Actuellement, ce statut de jeune au pair se trouve dans une zone grise. D'une part, leur séjour doit être considéré comme un échange culturel (apprentissage d'une langue, d'une culture,...), ce qui n'a rien à voir avec le travail. D'autre part, ces jeunes au pair se retrouvent dans la législation relative à la migration économique qui ne les concerne pas puisqu'il ne s'agit pas d'un emploi à proprement parler. En effet il n'y a ni de lien de subordination ni rémunération (on parle d'argent de poche). Ils sont donc soumis à deux législations qui ne leur correspondent pas. Il serait donc judicieux de mener une réflexion sur les jeunes au pair afin de créer un cadre légal relatif à ce statut, avec des règles et devoirs à respecter, que ce soit pour les familles d'accueil ou les jeunes eux-mêmes. C'est d'ailleurs déjà le cas en France ou en Allemagne qui s'appuient sur des conventions entre les deux parties. Compte tenu de ce rapport de l'Administration et afin que cette question reste présente, **cette Recommandation est maintenue.**

3. FOREM

Quelques réclamations concernent l'utilisation des titres services, le FOREM est en effet chargé de la promotion et de la coordination du dispositif. A ce titre, il supervise également les relations entre les clients et SODEXO. Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre le FOREM et le Médiateur en 2015. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration du service de gestion des réclamations. Selon ce protocole, le FOREM transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce rapport sont publiés ci-après.

Le dossier 2018/133

Une formation qui n'aurait servi à rien ?

Les faits

Monsieur D. a suivi une formation de plusieurs semaines, proposée par le FOREM et NATAGORA en 2016. À l'issue de celle-ci, il devait recevoir un brevet d'animateur nature de la FWB.

Cependant, il n'a jamais reçu ledit brevet mais, à la place, une attestation de participation qui n'a aucune valeur réelle. Les employeurs, auprès desquelles il postule, refusent de l'engager sur base de cette seule attestation.

L'ASBL qui doit valider le brevet invoque que le centre régional d'initiation à l'environnement qui dispensait la formation ne s'est pas concertée pour qu'elle puisse se porter garante du contenu de la formation.

L'intervention du Médiateur

Monsieur D. estime qu'il ne peut pâtir de ce manque de communication et prend contact avec le Médiateur. Le Médiateur demande au FOREM d'examiner le dossier afin de trouver une solution.

L'issue de la médiation

Le FOREM décide de fixer une réunion en présence du soumissionnaire ayant assuré la formation et l'organisme habilité à délivrer le brevet d'animateur nature. Cette rencontre a débouché sur un accord pour délivrer le brevet.

Rapport du Service de réclamation du FOREM

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Motifs de réclamations		2017		2018	
00. Irrecevable		3	0,66%	7	1,56%
01. Conditions matérielles des prestations		17	3,74%	16	3,56%
01.01	Aménagement des locaux	3		1	
01.02	Matériel et fournitures	3		5	
01.03	Nuisances	-		4	
01.04	Problèmes informatiques	11		5	
01.05	Logistique	-		1	
02. Qualité des prestations		175	38,55%	134	29,84%
02.01	Annulation d'une prestation	-		1	
02.02	Contenu des prestations	49		39	
02.03	Accueil téléphonique et humain	9		9	
02.04	Mauvaise prise en charge de la demande du client	81		48	
02.05	Refus d'accès aux services ou aux prestations	8		18	
02.07	Délai de traitement	14		2	
02.08	Pas de service	5		3	
02.09	Service manquant	5		4	
02.10	Décision de rechercher	4		10	
03. Organisation des activités		46	10,13%	92	20,49%
03.01	Horaire d'ouverture	2		3	
03.02	Délai d'attente pour obtenir une prestation	2		-	
03.03	Délai de réponse	1		-	
03.04	Organisation des formations	18		29	
03.05	Contrat absent	2		1	
03.06	Mauvaise organisation pour obtenir une prestation	16		58	
03.07	Accessibilité téléphonique	5		1	
04. Orientation, sélection, examen		23	5,07%	27	6,01%
04.01	Mauvaise orientation du client	1		-	
04.02	Sélection du stagiaire	12		17	
04.04	Rupture du contrat de formation professionnelle (DGE-DGF)	10		10	
05. Aspects financiers		47	10,35%	29	6,46%
05.01	Délais de paiement	6		1	
05.02	Paie stagiaires	10		2	
05.03	Remboursement de frais	7		12	
05.04	Aspects fiscaux, documents, attestations, contrats	13		4	
05.05	Absence de paiement	8		8	
05.06	Paiement incorrect	2		2	
05.08	Pas d'attribution d'attestation	1		-	
06. Information		45	9,91%	42	9,35%
06.01	Mauvaise information (offre erronée, fausse, périmée...)	-		2	
06.02	Absence d'information (réponse, attestation, ...)	3		-	
06.03	Information parcellaire	2		6	
06.05	Diffusion et contenu des offres	40		34	
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative		46	10,13%	50	11,14%
07.01	Attitude d'un membre du personnel	46		50	
08. Harcèlement		3	0,66%	3	0,67%

Rapport du Service de réclamation du FOREM

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

09. Discrimination		10	2,20%	4	0,89%
09.01	Sexe	1		1	
09.02	Age	3		1	
09.03	Racisme	4		1	
09.04	Etat de santé, handicap, caractéristiques physiques ou génétiques	2		1	
10. Orientations stratégiques, inadaptation des règles		-		-	
11. Protection de la vie privée		4	0,88%	2	0,45%
11.01	Utilisation des données à caractère privé	4		1	
11.02	Respect du principe de confidentialité	-		1	
12. Sélection et recrutement du personnel		7	1,54%	3	0,67%
13. Sécurité		-	-	-	-
14. Autre cause		28	6,17%	40	8,91%
TOTAL		454		449	

Recommandations et suivi des actions mises en oeuvre

Chaque trimestre, les causes de mécontentement des réclamations recevables sont analysées par Territoire, Direction générale du Siège central et Service à gestion distincte, et font l'objet de Recommandations. Ces Recommandations sont reprises, par item, dans un tableau que chaque Direction concernée doit compléter avec les actions éventuellement mises en oeuvre (cf. exemple ci-dessous pour le Service à gestion distincte « Contrôle de la disponibilité »).

L'une des grandes réalisations de l'année 2017 a été d'instaurer un système de suivi de ces tableaux ; système a été formalisé et finalisé au cours de l'année 2018. En exemple, voici, d'une part, les tableaux 2017 et 2018 du Territoire Namur/Brabant Wallon et, d'autre part, les tableaux 2017 et 2018 du Service à gestion distincte « Contrôle de la Disponibilité ».

Acc = Direction accompagnement ; Comp = Direction Compétences ; SAE = Services aux Entreprises ; SO = Services Ouverts

Concerne la Direction Compétences

Rapport du Service de réclamation du FOREM

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Tableau des recommandations 2018 Territoire Namur/Brabant wallon	Réf ID	Action(s)
Relations avec les Demandeurs d'Emploi		
1. Mettre en œuvre des actions visant à éviter des retards dans la prise en charge des demandes effectuées par les usagers de l'Office ou dans le cadre de leur accompagnement, suite notamment à un manque de ressources dans certaines structures	4377 (T1)	<i>Acc</i> : retard dû à un manque de Ressources humaines, répartition plus opérationnelle des RH existantes <i>SO</i> : en l'absence temporaire de gt au CEFO de Namur, la responsable a organisé la gestion des tâches administratives (communication, gestion des entretiens, encodages, ...), en date du 27 mars 2019
Relation avec les entreprises		
2. Mettre en œuvre des actions permettant de rappeler aux entreprises les règles en matière de contrat d'embauche et d'essai	4550 (T2)	<i>SAE</i> : Prise en charge par les conseillers lors de toute rencontre avec un employeur
3. Mettre en place des actions permettant de vérifier que les informations contenues dans les offres d'emploi ne soient pas discriminatoires en termes de « langue »	4394 (T1)	<i>SAE</i> : Offre enregistrée sur le site de l'Office par l'entreprise elle-même. Le conseiller est intervenu, a modifié l'intitulé de l'offre et a contacté l'entreprise
4. Mettre en place des actions visant à rappeler les règles en matière d'embauche et de non-discrimination à l'embauche basée sur le sexe de la personne qui postule à l'offre d'emploi publiée par l'entreprise concernée	4496 (T1)	<i>SAE</i> : Prise en charge par les conseillers lors de tout contact avec un employeur
Gestion des collaborateurs		
5. Mettre en place des actions pour rappeler régulièrement aux collaborateurs/trices les règles en matière d'accueil et de traitement (non discriminatoire) des usagers du Forem	4399 (T1)	<i>SO</i> : depuis janvier 2018, le CEFO dispose d'une charte « Diversité » et mène des actions pour des publics spécifiques tels que les usagers peu qualifiés, les personnes étrangères ou encore les personnes handicapées Actions mises en œuvre : - les métiers vont à l'école dans l'enseignement spécialisé ; - animations dans les CISP pour public peu qualifié ; - renforcement de la collaboration avec l'équipe migrants, et accueil de ce public en séance individuelle et collective
	4628 (T2) 4569 (T2)	<i>Comp</i> : en cas de plainte visant nommément un collaborateur, le N+1 organise une entrevue afin de clarifier la situation et d'effectuer un recadrage s'il y a lieu en rappelant les obligations et les devoirs inhérents aux missions de service public du Forem et dans le respect des personnes qui s'adressent à l'Office La situation décrite dans une plainte peut faire l'objet d'une étude de cas lors d'un staff, afin de faire émerger un plan d'actions par l'équipe elle-même
	4735 (T3)	
	4760 (T3) 4763 (T3)	RAS
	4818 (T4) 4835 (T4)	RAS
Tableau des recommandations 2017 Territoire Namur/Brabant wallon		Date
Relations avec les Demandeurs d'Emploi		

Rapport du Service de réclamation du FOREM

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

<p>1. Mettre en œuvre des actions permettant d'expliquer clairement aux usagers, par tous les moyens de communication possibles, les rôles et missions des différents organismes dans le triangle Forem - Onem - O.P.</p>	<p><u>Acc</u>: Organisation de séances collectives « Droits et devoirs des DE » en collaboration avec le CEPAG et SOS Dépannage Lors des bilans ou entretiens de suivi, transmission d'une liste des OP et adresse ONEM <u>SO</u>: Pour les CDA Organisation de séances d'informations sur les droits et obligations menées par le CEPAG et SOS Dépannage</p>	<p>4 séances / mois d'avril à octobre 2018 A la demande, tout au long de l'année 01/07/2019</p>
<p>2. Mettre en œuvre des actions précisant que les usagers, suite à un changement de leur statut, doivent demander eux-mêmes, <u>par écrit</u>, leur désinscription s'ils ne souhaitent plus recevoir d'offres d'emploi ni de convocations</p>	<p><u>Acc</u>: Transmission d'un avis de changement de situation A23Bis - selon les cas, injection dans le plan d'action d'une demande de prévenir de tout changement - renvoi vers les CDA en cas de changement de situation <u>SO</u>: Un rappel est réalisé régulièrement aux équipes de 1^{ère} ligne par le responsable CDA</p>	<p>Tout au long de l'année, chaque fois que le cas se présente</p>
<p>3. Analyser les possibilités et les moyens permettant de favoriser la mobilité et les déplacements des usagers de l'Office. Mettre en place des actions facilitant les accès aux transports en commun (cartes prépayées, documents disponibles sur site internet, ...)</p>	<p><u>Acc</u>: - Délivrance d'un A14 SNCB (entretien d'embauche, salon ou événement emploi, Selor) - En local, dans les MdE, distribution d'horaires TEC et train - Heure de rendez-vous adaptée, tenant compte des difficultés de déplacement des DE <u>SO</u>: - Délivrance de l'A14 aux usagers depuis de nombreuses années - Délocalisation des activités du conseiller emploi</p>	<p>Tout au long de l'année 01/03/2019</p>
<p>Relations avec les Stagiaires</p>		
<p>4. Mettre en œuvre les actions permettant de motiver clairement et précisément toute décision envoyée aux usagers et, principalement, en cas de refus d'entrer en formation et/ou de rupture de contrat de formation professionnelle</p>	<p><u>Comp</u>: Les refus d'entrée en formation sont expliqués aux DE par les formateurs « métiers » et/ou SCLI lors d'entretiens individuels. Ils sont objectivés par une grille d'analyse semblable pour l'ensemble des candidats, et ce, afin de permettre une équité de traitement et une pondération dans la prise de décision. Si, pour une raison ou une autre, l'explication ne peut être donnée lors de l'entretien, le courrier de non-acceptation reprend succinctement le motif, et invite le DE à contacter le collaborateur pour obtenir des informations complémentaires ou un rendez-vous. Les ruptures de contrat de formation professionnelle sont également traitées avec le stagiaire ; la décision de rupture ne se prenant, dans la majorité des cas, qu'après une gestion/évaluation avec le stagiaire, et une gradation dans les « sanctions » ou solutions à mettre en place pour éviter la rupture</p>	
<p>5. Mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer, d'une part, que les explications relatives aux modalités de remboursement des frais de déplacement des stagiaires sont bien comprises par ces derniers et, d'autres part, que les stagiaires concernés aient correctement complété la fiche relative aux frais de déplacement</p>	<p><u>Comp</u>: Les modalités relatives aux remboursements des frais de déplacement sont évoquées lors des séances d'information, et expliquées/commentées lors de l'accueil du 1^{er} jour de formation. Le cahier d'accueil remis à chaque stagiaire reprend ces modalités. Il est à noter toutefois un mécontentement généralisé suite à la révision du remboursement qui impose un forfait, quel que soit le moyen de transport utilisé. En cas d'absence du formateur ou en cas d'utilisation de moyens de transport multiples (bus et train, par exemple), le forfait lèse les stagiaires. Il a été demandé au Siège central de l'Office de revoir cette nouvelle modalité</p>	
<p>6. Mettre en place des actions permettant de verser les indemnités stagiaires et les frais de déplacement, même en période de congés du centre de formation concerné OU préciser aux stagiaires que le versement susmentionné prendra du retard suite aux congés annuels du centre concerné</p>	<p><u>Comp</u>: 3 solutions sont envisageables ; tout dépend des RH disponibles : - Un membre de l'équipe revient au Centre pendant la période de fermeture pour effectuer les paiements ; - L'encodage est sous-traité avec la permanence du service Clientèle ; - En dernier recours, les stagiaires sont informés du délai reporté du paiement Il est à noter que les retards engendrés par les vacances sont généralement dus à l'envoi tardif des états de prestations lors des stages</p>	
<p>Relation avec les entreprises</p>		
<p>7. Mettre en place des actions permettant de vérifier que les informations contenues dans les offres d'emploi transférées sur la page Facebook du Forem soient exactement les mêmes que celles reprises dans les offres publiées sur le site internet de l'Office</p>	<p><u>SAE</u>: Mauvais copier/coller d'un utilisateur depuis le site Forem sur Facebook. Une piste possible serait que les offres d'emploi puissent être partagées sur les réseaux sociaux et non copiées/collées</p>	

Rapport du Service de réclamation du FOREM

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

8. Mettre en place des actions permettant de rappeler les règles en matière de contrat PFI, et de tenir informée les candidats de la suite réservée à leur dossier	<u>SAE</u> : Une information complète et systématique est assurée par le Conseiller tant vers l'entreprise que vers le DE
Communication	
9. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier que le message donné aux usagers par le répondeur téléphonique a été modifié et est actualisé à la situation du moment	<u>Comp</u> : La check list des actions à entreprendre avant la fermeture du Centre reprend la mise à jour du message téléphonique De plus, les responsables de Centre s'assurent, à la veille des congés, que le message a bien été modifié et correspond à la situation
Gestion des collaborateurs	
10. Mettre en place des actions pour rappeler régulièrement aux collaborateurs/trices que les horaires d'ouverture tels que mentionnés sur le site de l'Office, doivent être respectés	<u>SO</u> : Rappels réguliers aux collaborateurs/trices du strict respect des heures d'ouverture
11. Mettre en place des actions pour rappeler régulièrement aux collaborateurs/trices les règles en matière d'accueil et de traitement des usagers du Forem (surtout lorsque pour raison de santé et/ou de risque de contagion, un agent de l'Office ne reçoit pas un usager en entretien)	<u>SO</u> : Rappels réguliers du Règlement de travail aux collaborateurs/trices

Service à Gestion Distincte – Contrôle de disponibilité

Tableau des recommandations 2018 SGD Contrôle de la Disponibilité	Réf	Action(s)
Relations avec les Assurés sociaux		
1. Mettre en place des actions permettant une mise à jour régulière et efficace des dossiers des assurés sociaux qui collent à leur situation réelle, et ce, afin d'éviter l'envoi de convocation à de mauvaises adresses ou à des usagers qui ne sont plus disponibles sur le marché de l'emploi	4413 (T1)	Concernant les dossiers de paiement, nous les recevons 2 à 3 mois en retard. Le service Contrôle doit donc se contenter de cette donnée pour déclencher les dossiers des chômeurs indemnisés. Il n'y a pas moyen de savoir directement (traitement automatique) si les assurés sociaux perçoivent toujours dans un délai plus récent.
Gestion des collaborateurs		
2. Mettre en place des actions pour rappeler régulièrement aux collaborateurs/trices les règles en matière d'accueil et de traitement des usagers du Forem	4421 (T1) 4427 (T1) 4532 (T2) 4572 (T2) 4638 (T3) 4667 (T3) 4733 (T3) 4739 (T3) 4775 (T3) 4796 (T4) 4849 (T4)	Un « recadrage » du collaborateur mis en cause est effectué au cas par cas. Le N+1 creuse d'abord et voit avec l'agent ce qu'il s'est passé. Dans les cas extrêmes, quand plusieurs plaintes concernent un même agent, un entretien de recadrage de l'agent concerné est prévu avec le N+2 et le N+1, avec inscription à des formations

Tableau des recommandations 2017 SGD Contrôle de la Disponibilité	Actions mises / à mettre en œuvre	Date
Relations avec les Assurés sociaux		
1. Mettre en place des actions permettant une mise à jour régulière et efficace des dossiers des assurés sociaux qui collent à leur situation réelle, et ce, afin d'éviter l'envoi de convocation à de mauvaises adresses ou à des usagers qui ne sont plus disponibles sur le marché de l'emploi	Les adresses RN sont maintenant à jour au Forem. Le DE reste néanmoins responsable de faire suivre son courrier pendant un déménagement, en attente de la validation de l'agent de quartier. Concernant les dossiers de paiements, nous les recevons 2 à 3 mois en retard. Nous devons donc nous contenter de cette donnée pour déclencher les dossiers des chômeurs indemnisés. Nous n'avons pas de moyen de savoir directement (traitement automatique) s'ils perçoivent toujours dans un délai plus récent.	Fait Pas d'action prévue

Rapport du Service de réclamation du FOREM

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

<p>2. Mettre en place des actions visant à augmenter la communication et la collaboration entre les conseillers, les formateurs et les évaluateurs</p>	<p>L'articulation accompagnement-contrôle (échanges et utilisation des données accompagnement et contrôle) en disponibilité active a débuté depuis mai 2017. L'essai sur les sites se fait au fur et à mesure et la totalité des ateliers d'échanges se termineront aux alentours de juin 2018. Ce qui peut donc expliquer les problèmes de communication entre services sur certains sites qui sont encore en cours actuellement. De plus, la note de cadrage entre évaluateurs et conseillers qui existait depuis janvier 2016 a été remplacée par une note de communication entre agents depuis le 01.11.2017 où il est inscrit, notamment, que les agents peuvent se contacter directement pour avoir un éclairage sur un dossier.</p> <p>Les formateurs, quant à eux, ont à présent accès aux données DISPO ainsi qu'aux données de l'accompagnement.</p>	<p>En cours jusque fin juin 2018</p> <p>Fait</p>
<p>3. Mettre en place des actions visant à ne pas convoquer un usager à une date comprise entre la date d'envoi par recommandé de ladite convocation et la date ultime à laquelle le recommandé reste disponible au bureau de poste lorsque l'usager n'est pas chez lui pour le réceptionner</p>	<p>Délai de convocation minimum augmenté à 3 semaines calendrier pour éviter que la date de la convocation ne soit antérieure à la date ultime à laquelle le DE peut aller rechercher son recommandé.</p>	<p>Fait</p>
<p>Gestion des collaborateurs</p>		
<p>4. Mettre en place des actions pour rappeler régulièrement aux collaborateurs/trices les règles en matière d'accueil et de traitement des usagers du Forem</p>	<p>Un « recadrage » du collaborateur mis en cause est effectué au cas par cas.</p>	<p>Réglé dès que la situation se produit</p>
<p>Communication</p>		
<p>5. Mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer et d'augmenter les capacités informatiques pour permettre aux usagers d'envoyer leurs documents par email ou tout autre applicatif comme WeTransfer</p>	<p>Non souhaité pour des raisons opérationnelles. Les agents sont amenés à scanner les documents pour les conserver dans le dossier du DE. Afin que le dossier reste lisible, tous les documents sont scannés ensembles dans un seul fichier. Permettre au DE d'envoyer tous ses documents voudrait dire que l'évaluateur recevrait une quantité variable de documents, qu'il devrait imprimer lui-même, pour ensuite rescanner.</p>	<p>Pas d'action prévue</p>

4. IFAPME

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur en 2016. Le Médiateur tient à souligner l'étroite et fructueuse collaboration avec ce service de gestion des plaintes.

Selon ce protocole, l'IFAPME transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce Rapport sont publiés ci-dessous.

Le dossier 2018/2465

Le handicap peut justifier une dérogation

Les faits

M. a 15 ans et présente une importante déficience auditive. Avec son handicap, elle rencontre des difficultés de compréhension et l'enseignement classique ne lui convient pas. Elle souffre du bruit ambiant quand elle est dans une classe de 20 élèves.

Elle a suivi une première secondaire dans l'enseignement ordinaire et n'a pas réussi ses examens. Ses parents décident de l'inscrire l'année suivante dans une école privée, dans un petit groupe, pour la préparer aux examens du jury central du CE1D. Malheureusement, elle échoue. M. ne veut plus entendre parler de l'enseignement, mais, volontaire, elle souhaite suivre une formation en alternance à l'IFAPME.

Cependant l'IFAPME refuse de l'inscrire. Selon la réglementation, pour pouvoir suivre la formation dans le cadre d'un contrat en alternance, l'élève doit avoir suivi deux années distinctes dans le premier degré de l'enseignement secondaire dans un établissement agréé par la Communauté française (mais sans nécessairement les avoir réussies).

Or, M. a suivi sa deuxième année dans un établissement privé.

L'IFAPME indique qu'il ne peut accorder une dérogation aux dispositions réglementaires qui émanent de l'Enseignement.

L'intervention du Médiateur

Les parents de M. contactent le Médiateur. Au vu du handicap de la jeune fille, le Médiateur demande à la Direction générale de l'Enseignement obligatoire d'accorder une dérogation exceptionnelle afin lui de permettre d'intégrer l'IFAPME. Néanmoins, ce service estime ne pouvoir accorder une dérogation en ce sens et indique que même une inscription dans un CEFA n'est pas possible. La seule possibilité pour M. est donc de poursuivre son parcours scolaire, de réintégrer l'enseignement de plein exercice et demander un Pass Inclusion qui lui permette de poursuivre sa scolarité dans un enseignement ordinaire moyennant la mise en place d'aménagements adaptés ou de suivre un enseignement de type spécialisé. M. refuse cette situation. Ses parents s'adressent également à UNIA et au Délégué général aux droits de l'enfant. Le Médiateur, avec l'appui de ces organismes, redemande à la Direction générale de l'Enseignement obligatoire de considérer la situation exceptionnelle de l'adolescente.

L'issue de la médiation

Le dossier est soumis à la Commission de l'enseignement à domicile. Dans l'intérêt de l'enfant, celle-ci estime qu'une dérogation peut être accordée à titre exceptionnel. M. a donc pu s'inscrire à la formation IFAPME.

Rapport du Service de réclamation de l'IFAPME

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

L'objectif premier étant de garantir, pour l'usager, un traitement équitable quant à ses droits, ainsi que soutien et motivation par rapport à son parcours de formation/la Commission de gestion des plaintes a poursuivi le soutien auprès des équipes et collaborateurs impliqués dans la gestion des dossiers de plaintes et recours.

L'examen des causes et des contextes des plaintes par le responsable d'équipe et le(s) collaborateur(s) concernés aux fins de mener une réflexion l'amélioration au coeur de la "procédure métier" s'est poursuivie également avec une attention :

- à la charge psychosociale que peut représenter pour nos collaborateurs le traitement de certains dossiers qui demandent beaucoup de temps et s'avèrent in fine non fondés (mise en place de task force de soutien sur certains dossiers particulièrement ardues);
- au comportement de certains publics agressifs envers les personnels d'accueil ou entre apprenants/par exemple ;
- à l'estompement du respect des droits et obligations chez certains plaignants qui utilisent la plainte comme un instrument ou un exécutoire ;

Dans une dynamique l'amélioration continue, les constats posés par les gestionnaires des plaintes et recours sont pris en compte comme point de vigilance et d'évolution potentielle des actions assurées tant par les centres que les services de l'IFAPME.

Des améliorations en ont découlé notamment concernant :

- la fonction de filtre du formulaire en ligne (réflexions de la Commission des plaintes/de la Direction Formations Alternance/des Centres de Formation,...);
- des procédures voire des dispositifs de sécurité adaptés dans nos services décentralisés;
- vigilance concernant l'utilisation d'acronymes, abréviations, etc., afin de permettre la bonne compréhension de nos messages.

Enfin, début 2019, des rencontres locales ont été organisées de façon conjointe par centre de formation (asbl agréée du Réseau IFAPME) et le service de tutelle IFAPME/leurs Référents Qualité et le Chargé de mission Qualité de l'IFAPME.

La satisfaction des usagers (les apprenants et les entreprises formatives), la performance et la conformité des services délivrés par le Réseau IFAPME font partie intégrante de ces évaluations, selon les exigences de la norme ISO9001.

Les rencontres ont permis de mettre en perspective notamment :

- des améliorations introduites ou à mettre en oeuvre au niveau du fonctionnement des guichets uniques d'accueil du public ;
- la synthèse des réflexions du groupe de travail concernant la procédure de plainte, notamment pour cadrer au mieux la recevabilité des plaintes au travers du formulaire en ligne en cours d'intégration sur le nouveau site web de l'IFAPME (1^{er} semestre 2019).

Rapport du Service de réclamation de l'IFAPME

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Données générales		Pourcentage
Nombre total de plaintes/Recours du Réseau	284	100,00%
Dont plaintes (y compris institut):	215	75,70%
<i>Plaintes Centres (sans institut)</i>	184	64,79%
<i>Plaintes Institut</i>	31	10,92%
Dont recours:	33	11,62%

Répartition des plaintes/Recours par stade de formation		Pourcentage
Chef d'entreprise	207	67,96%
Apprentissage	35	15,85%
Formation Continue	5	1,76%
Autres, FADDE, sans mentions	7	3,17%

Plaintes Institut *		Pourcentage
Recevables, en partie	29	74,36%
Non recevables	2	5,13%
Fondées, en partie	10	25,64%
Non fondées	19	48,72%

Recours Institut *		Pourcentage
Recevables, en partie	29	145,00%
Non recevables	4	20,00%
Fondés, en partie	4	20,00%
Non fondés	28	140,00%

Plaintes Centre (Hormis institut) **		Pourcentage
Recevables, en partie	118	64,13%
Non recevables	66	35,87%
Fondées, en partie	62	32,12%
Non fondées	99	51,30%

Catégories de plaintes Centres		Pourcentage
Apprenant discrimination	3	1,51%
Bonus + allocations	0	0,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Dip	0	0,00%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	0	0,00%
Contenu formation (matière...)	2	1,01%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	0	0,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	3	1,51%
Cours - horaire, remplacements...	4	2,01%
Droits d'inscription	6	3,02%
Evaluations et examens	160	80,40%
Exclusion cours	10	5,03%
Formateur	7	3,52%
Information Manquement	4	2,01%
Agrément entreprise	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Total	199	100,00%

Rapport du Service de réclamation de l'IFAPME

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Catégories de plaintes IFAPME		Pourcentage
Agrément d'entreprise	4	13,79%
Bonus + allocations	3	10,34%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	4	13,79%
Conditions d'admissibilité aux fomation - Dispense	0	0,00%
Contenu formation (matière,...)	0	0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	5	17,24%
Apprenant discrimination	0	0,00%
Evaluations et examens	2	6,90%
Information accueil/ manquement	1	3,45%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	2	6,90%
Plainte vis-à-vis entreprise formatrice	3	10,34%
Formateurs	1	3,45%
Droits d'inscription	2	6,90%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	1	3,45%
Cours - horaire, remplacements...	0	0,00%
Exclusion cours	1	3,45%
Total	29	100,00%

Catégories de recours IFAPME		Pourcentage
Agrément d'entreprise	0	0,00%
Bonus + allocations	0	0,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	3,03%
Conditions d'admissibilité aux fomation - Dispense	0	0,00%
Contenu formation (matière,...)	2	6,06%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	2	6,06%
Apprenant discrimination	0	0,00%
Evaluations et examens	22	66,67%
Information accueil/ manquement	0	0,00%
Recours vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Recours vis-à-vis entreprise formatrice	0	0,00%
Formateurs	0	0,00%
Droits d'inscription	2	6,06%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours - horaire, remplacements...	0	0,00%
Exclusion cours	4	12,12%
Total	33	100,00%

ENVIRONNEMENT

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'environnement, le Médiateur a instruit 28 dossiers. On constate une diminution importante par rapport aux 48 réclamations de 2017.

Dans le domaine des Intercommunales Environnement, le Médiateur a instruit 13 dossiers (8 pour BEP, 2 pour Intradel, 1 pour TIBI et 2 indéterminés). On constate une légère augmentation par rapport à l'année 2017.

Les thématiques abordées sont : l'absence de ramassage des déchets (9 dossiers), l'interdiction de fréquenter un recyparc (2 dossiers), une erreur dans le calcul du nombre de levées (1 dossier) et les horaires d'ouverture des recyparcs (1 dossier).

1. Environnement

Le dossier 2018/1574

Quand le processus de médiation est d'emblée considéré comme vain ...

Les faits

Un exploitant de salle de jeux introduit une réclamation auprès du Médiateur. En effet, le Ministre lui a refusé, sur recours, un permis unique pour construire et exploiter une salle de jeux en zone d'activités économiques industrielles au plan de secteur. Le refus se base sur la non-conformité de l'activité avec le plan de secteur. Cependant, le demandeur précise que deux demandes similaires, émanant de deux concurrents, ont été acceptées par le Ministre, dans la même rue de la même zone d'activités économiques industrielles. Le Conseil du demandeur souhaite donc l'ouverture d'une médiation, sur base de l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'État, afin d'obtenir une décision différente.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur analyse le dossier. D'une manière générale, il existe bien trois projets visant à développer une activité similaire, dans des bâtiments de taille comparable, dans le même zoning. Deux d'entre eux ont bien obtenu, dans un passé récent, un permis du Ministre, la troisième, recevant du même Ministre un refus. Il existe bien des différences entre les dossiers. En particulier, le dossier refusé prévoit-il la construction d'un nouveau bâtiment, alors que les deux autres réaffectent un bâtiment existant.

Le Médiateur estime que le dossier mérite d'être traité, malgré cette différence notable. En effet, il est pareillement question dans les trois dossiers de déroger à l'affectation du plan de secteur, pour exploiter un bâtiment, existant ou à créer.

Le Médiateur fait droit à la demande du Conseil du demandeur et sollicite auprès du Ministre une réunion de médiation.

L'issue de la médiation

Après avoir rappelé les éléments de motivation du refus de permis unique, le Ministre a estimé que « le processus de médiation est vain en l'espèce ». Il n'a pas été possible de le faire changer d'avis.

Le Médiateur regrette cette position. En effet, bien plus qu'un processus permettant de déterminer qui aurait raison ou tort, la médiation est un mode alternatif de résolution des conflits, souvent plus léger et économe que le recours aux juridictions administratives ou aux cours et tribunaux. C'est précisément ce qui a motivé la réforme de l'article 19 des lois coordonnées du Conseil d'État, prévoyant dorénavant la suspension du délai de saisine du Conseil d'État lorsque le requérant a introduit une réclamation auprès d'un Médiateur. Cet effet bénéfique a déjà été mis en lumière dans un autre dossier où, lors de la réunion de médiation, chacun avait pu convenir du bien-fondé de la décision. La médiation avait permis de faire l'économie du recours au Conseil d'État.

On peut s'interroger sur le refus du Ministre d'ouvrir la médiation. En l'espèce, la réunion que sollicitait le Médiateur n'aurait pas duré tellement plus qu'une heure et demi. Était-ce trop demander ? Oui, sans doute...Le Médiateur espère pouvoir compter à l'avenir sur une position plus ouverte à la médiation directe.

1.1. Retrait de concessions minières

Le Médiateur se réjouit des progrès en la matière, qui lui ont permis de clôturer les différents dossiers qui étaient ouverts auprès de ses Services.

En effet, comme signalé par le Ministre en Commission, le 5 décembre 2018, « le travail n'était plus réalisé depuis 20 ans, puisqu'il n'y avait eu aucun retrait de concessions minières pendant 20 ans. Les retraits de concessions minières sont en cours ; j'en ai déjà passé une trentaine au Gouvernement ces derniers mois et ils vont continuer. Un deuxième volet arrive en janvier et en février. Personne ne s'était occupé de cela depuis 20 ans. Très clairement, aucun retrait de concessions n'avait été fait. C'est maintenant bien engagé, il y a un programme complet. Les premières concessions, notamment celles qui faisaient l'objet de plaintes, y compris en justice, sont dorénavant en cours de règlement et réglées pour une série d'entre elles ».

Le Médiateur se réjouit du travail effectué.



W 2018-19 - Environnement - Envisager la modification de la procédure près le Tribunal correctionnel

Considérant qu'il conviendrait de laisser une marge de manœuvre pour la médiation en cas de sanction administrative en matière d'environnement,

Le Médiateur recommande au législateur d'envisager l'insertion d'une « étape supplémentaire » dans la procédure de recours, telle une saisine du Médiateur, avant d'introduire un recours près le Tribunal correctionnel.

Suivi de la Recommandation

Dans un courrier du 30 novembre 2018, la DGO3 estime que prévoir une étape supplémentaire pour permettre la saisine du Médiateur dans le cadre des amendes administratives, ne ferait que compliquer et retarder la procédure inutilement. En effet, dans le déroulement de la procédure, le contrevenant est informé qu'il y aura des poursuites et qu'il a la possibilité de faire valoir ses moyens de défense. Lors de l'audition de Médiateur, en Commission, le 5 décembre 2018, le Ministre n'a pas commenté la Recommandation elle-même, se contentant de signaler qu'un effort pourrait être réalisé sur la motivation des décisions des Fonctionnaires sanctionneurs. Le Médiateur sera attentif à cet aspect de la question, s'il est saisi de nouvelles réclamations.

Cette Recommandation reste d'actualité.



W 2018-20 - Environnement - Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction

Considérant le non-respect par les autorités publiques du droit des citoyens à l'information ;

Considérant que, si l'autorité ne s'exécute pas, la Commission est démunie ;

Le Médiateur recommande de prévoir dans le décret qu'en cas d'injonction de la CRAIE (Commission de Recours pour l'Information de l'Environnement) non suivie d'effets par le Ministre ou qu'elle l'ait été avec retard, la Commission en informe le Gouvernement en tant qu'exécutif collégial, ainsi que le Président du Parlement wallon. (cf. Rapport 2015, page 211, Recommandation W2015-19).

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation n'a pas été suivie. Dans son courrier du 30 novembre 2018, la DGO3 précise que : « seule une centaine de demandes par an font l'objet d'un recours devant la CRAIE. Parmi ceux-ci un grand nombre devient vite sans objet grâce aux bons offices et au bon fonctionnement de la CRAIE, sans devoir délibérer sur le cas d'espèce. Seuls quelques recours vont effectivement jusqu'à une décision argumentée de la CRAIE.

« Actuellement sur plus de dix ans de fonctionnement de la CRAIE, aucune de ces décisions n'est restée inexécutée. Seuls deux dossiers ont pris du retard, mais justifié par la nécessité d'un passage supplémentaire devant le Juge de Paix.

« Par ailleurs, le Secrétariat général du SPW et la Ministre de la Fonction publique instruisent un avant-projet de décret pour réformer globalement la CRAIE et la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs). Nous communiquerons votre Recommandation à ce groupe de travail afin qu'elle puisse être

versée dans la réflexion en cours de cette réforme plus globale des Commissions précitées et, le cas échéant qu'il en soit tenu compte dans cet avant-projet de décret en fonction de l'ensemble des éléments relatés ci-dessus ».

Ce texte en préparation, ainsi que la proposition de décret 1075 (2017-2018) de M. Hazée ont fait l'objet de débats en Commission de l'Action sociale, de la Santé et de la Fonction publique. A l'heure de clôturer le présent rapport, les débats sont encore en cours, et le projet de la Ministre n'est pas encore déposé sur les bancs du Parlement. **Cette Recommandation reste d'actualité.**



W 2018-21 - Environnement - Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Considérant que la diminution, voire l'arrêt de captages d'eau dans la nappe phréatique, peut impliquer l'apparition d'inondations récurrentes dans les habitations voisines de cette zone ;

Considérant qu'aucune responsabilité d'une autorité publique ne peut être mise en cause ;

Le Médiateur recommande d'examiner les possibilités d'organiser un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves, dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique, à l'instar des primes à la réhabilitation du logement.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été prise en considération par Madame la Députée VANDORPE, qui a demandé au Ministre de l'Environnement s'il avait étudié un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves, dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique (cf. CRIC n°3-3/10/2016 p.39).

Le Ministre a trouvé la Recommandation pertinente et se dit partisan d'aider les victimes des inondations dues à l'interruption des captages par la SWDE. Il affirme « qu'il doit y avoir un mode d'indemnisation, qu'il va interroger la SWDE à ce sujet. Il estime qu'il y a des choses à faire de la part du distributeur ». Le point de vue de l'Administration est plus réservé. Selon elle : « l'identification de la cause des venues d'eau dans les caves n'est toutefois pas souvent aisée, et même en cas de fortes intempéries, l'eau peut aussi bien venir d'une remontée de nappe que d'écoulements superficiels. Dans tous les cas, la méthode la plus simple pour remédier au problème consiste à placer une pompe vide-cave avec flotteur qui permet la mise en fonction automatique de la pompe en cas de montée des eaux. Il apparaît malaisé à l'Administration d'organiser un système d'aides aux victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captage d'eau souterraine comme préconisé par le Médiateur. La preuve de la cause est un frein à la mise en place d'un tel système, et les cas identifiés sont peu nombreux. Une solution pourrait éventuellement être recherchée pour chaque cas spécifique, mais toute autre solution que le placement d'une pompe vide-cave s'avèrera toujours couteuse (imperméabilisation des caves, maintien en service du pompage en cause avec rejet d'eau au réseau hydrographique) ». Le Médiateur profite de l'argumentation avancée par l'Administration pour proposer qu'un texte soit adopté, fixant les conditions et critères précis d'obtention d'une aide aux personnes concernées (puisque les cas identifiés sont peu nombreux, cela ne pourrait grever le budget de la Région). Par ailleurs AQUAWAL considère que la problématique doit se penser de manière globale et une solution à long terme doit être trouvée.

Selon AQUAWAL, « ce captage se situant en zone de démergement, c'est par ce biais que ce problème doit se solutionner. Nous rappelons que l'ensemble des usagers wallons finance le démergement puisque c'est un poste inclus dans le coût-vérité assainissement.

Nous proposons donc que des contacts soient pris avec l'IDEA pour assurer la gestion de l'eau excédentaire dans cette zone. (cfr. le courrier d'AQUAWAL au Médiateur du 29/01/2018).»

Cette Recommandation reste d'actualité.

2. Intercommunales Environnement

Cette matière a fait l'objet de deux interventions du Médiateur, une auprès de TIBI (voir supra) et une auprès de BEP Environnement, qui se sont soldées par une correction totale en faveur des réclamants.

Ici encore, à l'instar des intercommunales de distribution d'eau, le Médiateur ne peut que se réjouir de la parfaite collaboration entre son Service et les gestionnaires de plaintes au sein des intercommunales.

Le dossier 2018/2242

Le nouveau système mis en place est-il fiable ?

Les faits

En 2016, la commune de Fleurus et TIBI (anciennement ICDI), en collaboration avec la société de logements sociaux Mon Toit fleurusien, ont mis en place un projet-pilote de collecte des immondices via un système de conteneurs à puces groupés.

A la mise en service de ce système, Madame L. avait la possibilité d'échanger maximum 2 rouleaux de sacs blancs de la commune contre 20 ouvertures de conteneur par rouleau. Madame L. trouve ce système très pratique et plus efficace pour une bonne gestion des déchets et décide donc de participer à ce projet.

Toutefois, en 2018, elle reçoit une facture de la commune concernant une ouverture supplémentaire par rapport à son quota de 40 ouvertures ; or, elle est certaine qu'il lui reste encore 13 ouvertures disponibles sur son compte.

Madame L. contacte la commune et s'ensuit alors un imbroglio où la commune et TIBI se renvoient la balle.

Ne parvenant pas à obtenir une réponse claire, Madame L. contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte TIBI afin d'obtenir des explications concernant ce dossier.

L'issue de la médiation

L'Intercommunale TIBI répond rapidement à l'interpellation du Médiateur.

Elle annonce qu'après vérification des informations, il s'avère que, lors du décompte annuel de la production de déchets de Madame L. (le nombre d'accès aux conteneurs groupés), elle a omis de décompter les échanges de rouleaux de sacs effectués.

Elle a donc demandé au service Taxation de la Ville de Fleurus de procéder au dégrèvement du montant réclamé, les accès restant bien entendu encore disponibles sur le compte utilisateur de Madame L.

Elle présente par ailleurs ses excuses pour cette erreur causée par le côté exceptionnel de l'échange de rouleaux dans le cadre de ce projet-pilote.

DISTRIBUTION D'EAU

Bilan de l'exercice

Concernant la SWDE, le Médiateur a instruit 127 dossiers.
On constate une légère augmentation par rapport à l'année 2017.

Par rapport au nombre de compteurs SWDE en service (1 089 261 en 2017), ce nombre est évidemment à relativiser et les relations entre celle-ci et ses clients sont toujours satisfaisantes.

Les thématiques principales abordées sont :

- la facturation (57 dossiers),
- la surconsommation (24 dossiers),
- la qualité de l'eau (14 dossiers),
- les travaux non effectués selon les règles de l'art (13 dossiers),
- le raccordement (12 dossiers)
- et le changement de compteur (7 dossiers).

Concernant les intercommunales, le Médiateur a instruit 25 dossiers.
On constate une diminution de 45 % par rapport à l'année 2017.

Les thématiques principales abordées sont :

- la facturation (19 dossiers),
- la surconsommation (3 dossiers),
- la qualité de l'eau (2 dossier).
- le raccordement (1 dossier).

La distribution d'eau par la SWDE et les Intercommunales d'eau en Wallonie a fait l'objet, pour l'exercice 2018, de 168 réclamations.

Le Médiateur se doit de mentionner en préambule une avancée importante concernant les surconsommations d'eau dues à des fuites cachées difficilement décelables. En effet, dans ses précédents rapports de 2013 à 2016, il avait constamment pointé la rigidité de la position de la SWDE et recommandé plus de souplesse, notamment lorsqu'il s'agissait de fuites à partir d'appareils intérieurs certes, mais dont les tuyaux d'évacuation vont directement à l'égout et que des techniciens spécialisés ne décèlent pas sans des recherches complexes.

Ces constats n'ont pas été vains puisque, suite au Comité de contrôle de l'eau du 28 mai 2018, la SWDE s'est ralliée aux autres distributeurs réunis au sein d'Aquawal qui ont décidé de concert d'uniformiser les règles relatives aux dégrèvements en cas de fuites cachées. Ainsi, depuis l'été 2018, pour les clients domestiques, le volume de la surconsommation, sur lequel la tarification réduite est appliquée (à savoir 1/2 CVD et 1/2 CVA), est désormais plafonné à 2000 m³.

Pour rappel :

- Le coût-vérité à la distribution (CVD), calculé par mètre cube, comprend l'ensemble des coûts de la production d'eau et de la distribution d'eau, en ce compris les coûts de protection des eaux prélevées en vue de la distribution publique. Le CVD est déterminé par le distributeur conformément au plan comptable uniformisé du secteur de l'eau arrêté par le Gouvernement wallon. Actuellement, le CVD est de 2,8086€/m³.
- Le coût-vérité à l'assainissement (CVA), calculé par mètre cube, comprend l'ensemble des coûts liés à la collecte et à l'épuration des eaux usées. Le CVA est déterminé pour l'ensemble du territoire wallon par la SPGE, en application du Contrat de gestion qui la lie au Gouvernement wallon. Actuellement, le CVA est de 2,3650€/m³.

La redevance annuelle forfaitaire est calculée selon la formule suivante : $(20 \times \text{CVD}) + (30 \times \text{CVA})$ et est composée comme suit :

- redevance annuelle à la distribution : $20 \times \text{CVD}$
- redevance annuelle à l'assainissement : $30 \times \text{CVA}$

Le calcul du prix de l'eau s'effectue selon la tranche de consommation annuelle de la manière suivante :

- Consommations de 1 à 30 m³ : 0,5 CVD par m³
- Consommations à partir de 31 m³ : 1 CVD + 1 CVA par m³ avec une dégressivité du CVD à partir de 5001 m³
- Une contribution au fonds social de l'eau de 0,0271€ est perçue sur chaque m³ consommé
- TVA de 6%

Par ailleurs, les distributeurs ont décidé d'élargir la notion de « fuite cachée » aux fuites survenant dans les cavettes ou suite au dysfonctionnement du groupe de sécurité d'un boiler.

En dehors des principaux griefs qui sont récurrents et repris dans le "bilan de l'exercice" supra, certains réclamants regrettent le fait que le distributeur d'eau leur soit imposé, contrairement aux secteurs du gaz et de l'électricité. Le Médiateur leur rappelle que, hormis les travaux de raccordement, la tarification de l'eau est réglée par l'article 34 du Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne et est donc identique pour chaque distributeur.

1. SWDE

Le dossier 2018/2229

Dans le cadre d'un habitat groupé neuf, un raccordement individuel peut-il être réalisé malgré la défaillance de l'entrepreneur ?

Les faits

Monsieur C. se plaint de l'absence de suivi à sa demande de raccordement. En effet, il est propriétaire d'un gros œuvre mis en vente dans le cadre d'une nouvelle réalisation d'un habitat groupé par la société B. Suite à sa demande de raccordement, la SWDE l'informe du fait que, selon le Code de l'eau, articles D195 et suivants, « lorsqu'il s'agit d'une demande de raccordement d'un immeuble couvert par un permis d'urbanisme de constructions groupées non périmé, la demande n'est pas prise en compte tant que l'équipement en distribution d'eau n'a pas été réalisé ». Or, en son temps, la société B. a reçu un devis d'équipement du terrain concerné, qu'elle devait faire équiper à sa charge en tant que titulaire du permis d'urbanisation mais elle n'a jamais donné suite à ce devis. Ceci explique que, bien qu'ayant informé Monsieur C. de la situation, la SWDE ne soit pas passé à la phase de réalisation du raccordement.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SWDE estimant que Monsieur C. n'est nullement responsable de la défaillance de l'entrepreneur quant à la réalisation de l'équipement en eau du groupement d'habitats.

L'issue de la médiation

Suite à cette interpellation, la SWDE a décidé pour ce cas, et de façon exceptionnelle, de réaliser le raccordement en traversée de voirie afin de ne pas prendre Monsieur C. en "otage". Toutefois, elle rappelle que toutes les situations ne se prêteront pas à ce type de solution et que les communes doivent être plus strictes quant à la délivrance des permis et des conditions à y imposer vis-à-vis des entreprises de construction.



Distribution d'eau - Plus de compréhension et de souplesse dans l'analyse des dossiers de fuites d'eau difficilement décelables

Considérant les grandes difficultés pour les usagers de détecter certaines fuites d'eau dans des appareils directement liés à l'égouttage ou de déceler dans les meilleurs délais des fuites d'eau ;

Considérant que les techniciens (tels les plombiers) reconnaissent souvent la complexité du travail à effectuer pour détecter des fuites d'eau cachées ;

Le Médiateur recommande à la SWDE d'adopter une attitude plus souple et conciliante dans l'analyse des dossiers et situations de fuites d'eau cachées et au législateur d'adopter un texte permettant à la SWDE d'agir dans le sens d'une plus grande compréhension de telles situations.

Suivi de la Recommandation

La recommandation est rencontrée. Voir le développement ci-avant.

Le dossier 2018/3043

Comment dois-je faire pour relever l'index de mon compteur situé dans une cavette extérieure puisque je n'en suis plus capable physiquement ?

Les faits

Notre intervention a été sollicitée par M. G.

Le compteur du réclamant se situe dans une cavette extérieure et, vu son état de santé et son âge, il lui est impossible de procéder au relevé d'index.

Il a donc contacté la SWDE afin de trouver une solution et il lui a été répondu qu'il n'avait qu'à demander à une tierce personne.

Malheureusement, M. G. affirme qu'il n'a personne à qui demander ce service.

Depuis plusieurs années, la SWDE ne procède plus à des tournées de relevés de compteurs et recourt désormais exclusivement à l'envoi de courriers d'auto-relevés auprès de ses clients, afin de collecter les index de leurs compteurs.

L'index peut être communiqué à la SWDE par plusieurs biais : téléphone, site internet, indexphone (messagerie automatique disponible 24h/24) ou par simple courrier.

La SWDE explique que cette décision s'est opérée suite au constat manifeste d'absence de l'immense majorité de ses clients lors du passage de ses agents en journée et de la nécessité économique de recourir à l'envoi du courrier d'auto-relevés.

Le Médiateur a déjà interpellé la SWDE à ce propos mais la Direction de la SWDE confirme sa position et conseille de solliciter l'aide d'une tierce personne pour réaliser le relevé de son compteur, dans la mesure où il ne peut l'effectuer lui-même.

En définitive, d'après la SWDE, si un client souhaite faire placer son compteur à un endroit plus accessible, elle l'invite à contacter ses services techniques, afin de fixer un rendez-vous. Dès lors, un agent se rendrait sur place pour vérifier la faisabilité technique des travaux et déterminer le prix de cette modification, aboutissant à l'expédition d'un devis au client concerné.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SWDE en sollicitant une meilleure compréhension de la situation du réclamant.

En effet, le Médiateur considère qu'elle devrait accepter qu'à la demande des clients éprouvant des problèmes de mobilité, ses agents se déplacent et relèvent gratuitement les index, ou du moins, que l'on trouve un moyen technique facilitant aux personnes âgées et aux personnes porteuses d'un handicap dont le compteur se trouve à l'extérieur dans des cavettes, le relevé d'index, sans facturer l'installation de ce système aux clients qui en bénéficieraient.

L'issue de la médiation

Suite à cette interpellation, la zone opérationnelle concernée de la SWDE a décidé, pour ce cas uniquement, d'envoyer un de ses agents relever l'index du compteur à la plus grande satisfaction du réclamant.



W 2018-22 - Distribution d'eau - Difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité

Considérant que depuis plusieurs années, la SWDE ne procède plus à des tournées de relevés de compteurs et recourt désormais exclusivement à l'envoi de courriers d'auto-relevés auprès de ses clients, afin de collecter les index de leurs compteurs ;

Considérant l'obligation faite à l'utilisateur de relever l'index de son compteur à la demande et dans le délai imparti par le distributeur (article 31 du Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers du 18 mai 2007), en l'occurrence une fois l'an ;

Considérant l'accessibilité problématique à certains compteurs d'eau, notamment ceux installés dans des cavettes extérieures, pour certains usagers souffrant d'un déficit de mobilité ;

Le Médiateur recommande au Ministre de l'Environnement de rendre éligible au Fonds social de l'eau une prise en charge financière forfaitaire pour le déplacement d'un agent du CPAS de la commune de l'utilisateur qui en ferait la demande afin de relever l'index de son compteur.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité.



W 2018-23 - Distribution d'eau - Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau

Considérant que la pose d'un limiteur de débit est contraire à la dignité humaine et aux droits fondamentaux ;

Considérant qu'au nom de l'intérêt général, la SWDE est fondée à traiter tous ses clients de manière non discriminatoire et égalitaire, et donc à recouvrer ses créances ;

Considérant que pour une coupure d'eau, une décision judiciaire s'impose ;

Considérant que finalement, il y a peu de différences entre une coupure d'eau et la pose d'un limiteur de débit ;

Le Médiateur recommande au législateur wallon d'examiner la possibilité de donner au juge, garant du respect des droits fondamentaux, la compétence de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. En effet, la proposition de décret modifiant l'article D202 du décret du 27 mai 2004 relatif au Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau en vue de revoir le mécanisme de pose de limiteurs de débit d'eau dont l'article unique dispose que "la pose d'un limiteur de débit d'eau dans un immeuble affecté en tout ou en partie à l'habitation, n'est possible qu'en exécution d'une décision judiciaire rendue pour non-paiement et autorisant le recours à la pose d'un limiteur de débit" a été rejetée par une majorité du Parlement de Wallonie. Lors de la réunion du Comité de contrôle de l'eau du 28 mai 2018, la question de la conformité de ce principe au respect de la dignité humaine a été posée. Mais, les distributeurs, qui ont une mission de service public, doivent traiter les usagers selon le principe constitutionnel d'égalité et ne pas répercuter sur les personnes qui s'acquittent de leurs factures le coût des impayés. Une solution efficace et équilibrée doit être trouvée.



Distribution d'eau - Mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics

Considérant les pertes de revenus que peuvent subir les commerçants durant des chantiers sur la voie publique ;

Considérant que la Wallonie est compétente en la matière depuis la 6^{ème} réforme de l'État ;

Le Médiateur recommande d'accélérer la mise en place d'un système tendant à indemniser les commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation vient d'être rencontrée car un projet de décret instaurant une indemnité compensatoire en cas de travaux sur la voie publique a été déposé sur le Bureau du Parlement de Wallonie. Ce décret accorde une indemnité de 100 euros par jour, avec un maximum de 6.000 euros par chantier, aux indépendants dont l'activité est perturbée par des travaux sur la voie publique. Les travaux en question doivent avoir une durée minimale de vingt jours consécutifs et les commerces visés requièrent un contact avec la clientèle sur le site même.



W 2018-24 - Distribution d'eau - Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

Considérant que la surfacturation de l'eau consommée ne doit pas être découverte tardivement ;

Considérant des enquêtes ciblées menées a posteriori pourraient contribuer à déterminer le nombre d'impayés ;

Le Médiateur recommande à la SWDE de réaliser a posteriori des enquêtes ciblées pour éviter que la situation de surconsommation de l'eau découverte tardivement ne se reproduise.

Suivi de la Recommandation

Le Médiateur estime que cette **Recommandation est partiellement rencontrée** avec la mise en place du système « d'envoi automatique de courrier ».

Enfin, pour ce qui est de l'acquittement des factures d'eau, le Médiateur attire l'attention sur une récente initiative bruxelloise qu'il estime positive prévoyant l'envoi mensuel d'une facture intermédiaire. Néanmoins, AQUAWAL considère que « la généralisation des envois mensuels pour tous les clients n'apporterait aucun bénéfice et vu son coût, aurait un impact sur le prix de l'eau ».

Par ailleurs, le Ministre Carlo DI ANTONIO a déclaré en Commission que des dispositions étaient en train d'être implémentées sur des suivis en ligne et sur des compteurs permettant de visualiser très rapidement un problème éventuel.



Distribution d'eau - Créer un certificat de l'eau (à l'instar du PEB)

Considérant qu'en matière énergétique existe le PEB, certificat obligatoire, notamment lors des mutations immobilières ;

Considérant qu'il serait utile de créer un tel certificat en matière d'eau afin de mieux protéger la santé ;

Le Médiateur recommande au législateur la création d'un certificat de l'eau (à l'instar du PEB) pour contrôler les installations intérieures lors des mutations immobilières dans le but de garantir à tous les citoyens une protection sanitaire de niveau équivalent, liée à l'utilisation de l'eau.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation vient d'être concrétisée. En effet, le Parlement a adopté en date du 27/02/2019 le projet de décret modifiant le Livre II du Code de l'Environnement, contenant le Code de l'Eau, et instaurant une certification « Eau » des immeubles bâtis, dénommée « CertIBEau », qui vise tout particulièrement le contrôle et la certification des installations privées de distribution ainsi que l'évacuation et le traitement des eaux usées et pluviales. Le contrôle s'effectuera sur la tuyauterie et l'égouttage du bâtiment, sera obligatoire pour tout nouveau raccordement au réseau de distribution d'eau. Ce décret entrera en vigueur au plus tard le 01/01/2021.

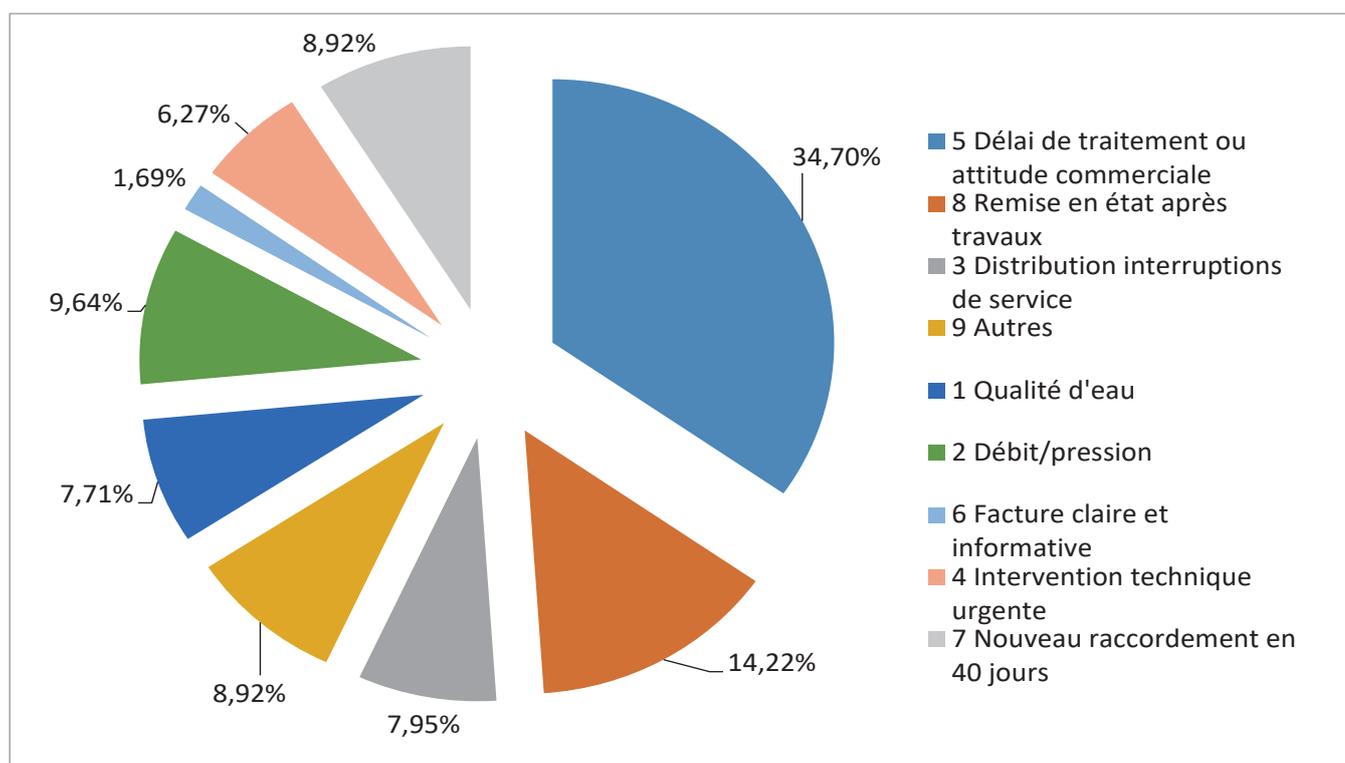
Rapport 2018 de la SWDE sur la gestion des plaintes

Comme prévu par la Convention de gestion des plaintes signé avec le Médiateur, la SWDE a adressé son rapport annuel de gestion des plaintes.

Vous trouverez ci-après quelques éléments que le Médiateur estime important de communiquer à l'occasion de son Rapport annuel, du « reporting » 2018 de la SWDE.

Motifs de plainte :

Le graphique ci-après classe les motifs des 415 plaintes de l'année 2018 (en %) :



En résumé :

- diminution du motif de plainte « Délai de traitement ou attitude commerciale »
- augmentation sensible des motifs de plainte « Qualité d'eau/Débit ou pression/Distribution interruptions de service/Nouveau raccordement ordinaire en 40 jours »
- légère augmentation du motif de plainte « Remise en état après travaux » : l'effort entamé en 2015 est à maintenir (charte réfections)
- en ce qui concerne la répartition des plaintes entre les pôles, l'année 2018 se caractérise par une forte augmentation des plaintes assignées à la Distribution

Rapport du Service de réclamation SWDE

Gestion des plaintes en 1^{ère} ligne

Les mesures prises en 2018 ou à prendre en 2019 pour remédier aux dysfonctionnements constatés proposées par les responsables de la Distribution et du Commercial concernent :

- 2018 a été une année importante pour le Call center de la SWDE. En effet, un projet d'ampleur y a été mené avec pour objectif final une amélioration de la performance individuelle et des équipes tout en gardant en ligne de mire la satisfaction des clients.
- Cela a porté ses fruits grâce à la mise en place de nombreux outils, au travail et à l'implication de chacun : schéma d'animation complet – stand up - écoute et feedback qualité – script défini et commun – partage des bonnes pratiques – KPI définis – objectifs clairs - Rapports BI pour le suivi...
- 2019 sera consacrée à mettre en place ces outils et cette culture managériale au sein du reste du Pôle commercial.
- En termes de formation, les opérateurs du call center ont une nouvelle fois suivi une formation sur l'assertivité afin de vérifier leurs acquis et de se remettre en mémoire les clés d'un contact client réussi.
- chantiers et réfections : le projet « Statut des travaux vers les communes », démarré en 2017, permet d'améliorer et de systématiser l'information aux communes; une fonctionnalité supplémentaire pour permettre l'ajout systématique de photos avant et après travaux sera finalisée avant fin 2019 ; pour les riverains, un nouveau marché pour la mise en place de panneaux qui indiquent les informations utiles (dates de début et de fin de chantier, identité de l'intervenant, objet des travaux, adresse mail de contact) a été lancé en 2018 ; le résultat au 31/12/2018 de l'indicateur relatif aux délais de réfection (la cible est de 90 % de remises des lieux dans leur état d'origine (réfections définitives) dans les 8 jours ouvrables (sous réserve de conditions climatiques et de températures favorables) s'élève à 89 %
- envers le personnel de la SWDE, notamment de terrain, pour améliorer la qualité des contacts avec la clientèle : en 2018, a été donnée une formation à la gestion de l'agression verbale, à l'attention de 67 opérateurs de terrain qui interviennent chez les clients (remplacement des compteurs, réparations des fuites en cave...)
- envers le personnel Distribution chargé notamment des remplacements systématiques des compteurs : en continuité du projet « Interventions chez les clients » déployé en mai 2017, des formations supplémentaires ont été données en 2018 pour l'utilisation des tablettes ; l'upgrade de l'application mobile en juin 2018 a permis d'améliorer la gestion des tournées et des interventions ; en 2019/2020, dans le cadre du projet commun aux pôles Commercial et Distribution « Parcours clients », la planification des interventions Distribution fera l'objet d'un nouveau projet d'amélioration de type « SAP MRS » ; enfin, la Distribution lancera ultérieurement un projet d'optimisation des déplacements des agents vers leurs rendez-vous
- site web : coupures d'eau : pour assurer la qualité des informations mises à disposition des clients et leur mise à jour en temps réel, le Service Communication de la SWDE a été sollicité en 2018 pour former les agents chargés de mettre à jour le site web et pour leur permettre d'améliorer la formulation de ces informations (correctes, précises, compréhensibles et complètes). Cette formation est reportée en 2020, après la mise en place d'un nouveau site web
- nouveaux raccordements et POWALCO : dans le cadre de ces 2 projets, plus de 1.300 heures de formation ont été dispensées en 2018 ; certains BAT, qui, en 2018, ont manqué de ressources, seront renforcés
- rappel de la procédure de gestion des plaintes : à tous les intervenants, dont le respect des délais et dont l'analyse du suivi des plaintes Distribution en RMO ;
- renforcement de la Cellule de coordination Distribution au début de l'année 2019

2. Intercommunales partenaires

Les réclamations traitées concernent la CILE (11 dossiers), l'INASEP (10 dossiers) et l'INBW (3 dossiers).

Malgré le cas évoqué infra, le Médiateur tient à souligner la bonne collaboration existant entre lui et les différentes intercommunales.

Le dossier 2018/2242

Puis-je connaître les raisons du montant réclamé pour le poste « sous-traitance » de mon devis de raccordement ?

Les faits

M. F. introduit en date du 1/06/2018 une demande de raccordement au réseau de distribution d'eau pour 2 appartements auprès de la CILE.

Le 19/06/2018, il reçoit un devis de 6.328 € dont 5.115 pour des travaux d'ouverture et de réfection des voiries en domaine public, confiés à un sous-traitant.

Il interroge alors la CILE pour connaître les éléments qui justifient un tel montant mais n'obtient pas plus d'information.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient le 21/08/2018 auprès de la CILE afin qu'elle fournisse l'information souhaitée par M. F.

L'issue de la médiation

A la clôture de l'exercice 2018 et malgré plusieurs rappels, l'information n'avait toujours pas été fournie au Médiateur. Ce n'est que le 31/01/2019, lors de la rédaction de ce rapport et après un ultime rappel, que la CILE a enfin fourni l'information souhaitée. Malgré les explications qui lui ont été apportées, le réclamant considère toujours ce devis comme exagéré.

AGRICULTURE

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a instruit 49 dossiers dans le domaine de l'agriculture, 20 dossiers relatifs à l'apiculture. Le nombre de dossiers a doublé.

Les principaux sujets concernés en agriculture sont les recouvrements d'aides ADISA et les réductions et exclusions en cas de non respect de la conditionnalité.

1. Agriculture

Les dossiers de médiation relatifs aux aides à l'agriculture sont autant d'occasions pour le Médiateur de plonger dans la complexité du domaine afin de tenter la résolution d'un conflit ciblé, et d'entre apercevoir les sujets récurrents de mécontentement des agriculteurs qui nous saisissent. Mais il est bien conscient de n'appréhender que certaines facettes d'une organisation colossale.

Les thèmes importants qui ont traversé les réclamations de l'exercice 2018 sont les délais de paiement, le traitement des recours, la qualité des motivations des décisions, les procédures de recouvrement.

Tous ces sujets démontrent une constante : la complexité de la Politique Agricole Commune est devenue difficilement gérable. Les efforts d'amélioration des supports informatiques sont loin de suffire à une simplification des procédures et des contrôles. On pourrait penser que l'Union européenne a privilégié les modes d'actions et de gestion les plus opprimant.

Les agriculteurs en premier lieu, semblent ne plus pouvoir maîtriser leur environnement de travail, en particulier sur le plan administratif. Mais le climat s'y met aussi, la transformation des comportements et besoins alimentaires, la numérisation de tous les outils et la raréfaction des terres agricoles ajoutent de nouvelles, et parfois insupportables pressions.

Les critères multicouches auxquels les exploitants doivent répondre, la rigidité des conditions et la multiplication des contraintes des aides agricoles pourtant indispensables, ne « collent » plus toujours à la réalité de terrain.

Les agriculteurs qui ont contacté le Médiateur cette année étaient souvent épuisés et amers. Leurs traditions agricoles volent en éclat, leurs revenus insuffisants. Les écarts des pratiques entre les grandes et les petites exploitations se tendent toujours plus.

Le Médiateur a eu plus d'une occasion de s'inquiéter vivement des situations humaines qu'il rencontrait. L'annonce de lourdes sanctions comme le recouvrement immédiat d'une aide, résonne parfois de façon dramatique dans les campagnes.

Sur le versant de l'Administration, le Médiateur a perçu de façon beaucoup plus nette, cette année, à quel point l'inflation et la technicité des directives et règlements européens impactaient frontalement son fonctionnement. Les services semblent parfois au bord de l'asphyxie et de l'emballement.

Les difficultés qu'a observées le Médiateur sont multiples : pressions de l'Europe, manque de ressources humaines, interdépendance des aides, incompréhension des exploitants, retards accumulés, lourdeur de la bureaucratie. Mais ceci aussitôt dit se doit d'être corrigé. En effet, le Médiateur a aussi observé une incroyable endurance des agents, beaucoup de motivation et de grandes compétences internes.

Il n'empêche que le manque de ressources et l'accumulation corolaire des dossiers à traiter, entraînent une standardisation de l'approche administrative qui nuit à la considération du contexte particulier des agriculteurs (circonstances, équité, proportionnalité).

Des exemples de relevés de non-conformités mineures dont le Médiateur a eu connaissance ont parfois entraîné des sanctions disproportionnées sur les paiements des aides des 2 piliers à l'égard d'agriculteurs qui n'avaient jamais commis précédemment d'erreurs, ni reçu d'avertissement préalable. Si la législation cerne de très près le concept d'infraction, ceci n'éclaire pas toujours les décisions prises.

En ce qui concerne les relations entre le Médiateur et l'Administration, il faut constater qu'elles n'ont pas toujours été simples. Les délais de réponse aux interpellations furent généralement

très longs dans les trois premiers trimestres 2018. Plusieurs essais d'amélioration des échanges ont été tentés en vain. Enfin, le 30 novembre 2018, un agent a été détaché de la cellule Qualité pour s'occuper de toutes les plaintes DGO3, du moins de leur réception, suivi, transmission au Directeur général.

Vu la difficulté de la matière et du délai de traitement, le Médiateur a précisé que sur les aspects techniques des dossiers, il maintiendrait la communication directe avec les agents traitant ou tout autre moyen qu'il estimerait utile. Il se réjouit cependant de cette nouvelle formule et propose une évaluation du nouveau système d'échanges en 2019.

Le dossier 2018/443

Un copié-collé qui risquait de coûter cher

Les faits

Monsieur P., agriculteur, a reçu une décision de recouvrement d'un montant de 60.000€, correspondant à l'aide reçue dans le cadre d'un investissement. Le recours qu'il a introduit a confirmé la décision initiale. Cette décision de recouvrement se fonde sur les faits suivants : dans le suivi de plan AIDA qui est parvenu à l'Administration le 25 juillet 2015, apparaissait que l'investissement relatif à la construction d'une étable n'était ni terminé, ni opérationnel au moment de la rédaction du document.

Or, la déclaration d'investissement et de créance qui avait été introduite en décembre 2013 mentionnait que l'investissement avait été complètement réalisé. Cette déclaration d'investissement étant incorrecte, il y avait donc lieu de rembourser les montants des aides octroyées.

Cependant, Monsieur P. a contesté le fait que l'étable n'était pas terminée en 2013. Il explique que son bureau d'agronomie référent a commis une erreur dans la rédaction des documents, et copié une phrase issue d'un document antérieur, ce qui n'avait pas été pris en compte dans la décision.

L'intervention du Médiateur

Monsieur P. demande alors au Médiateur d'intervenir auprès de l'Administration.

Le Médiateur a souhaité consulter sur place l'ensemble des documents administratifs et a proposé qu'une réunion se tienne en présence des agriculteurs. Quelques semaines plus tard, il a été informé que ladite réunion s'était tenue sans lui, et sans que les agriculteurs en aient été prévenus- ce qu'il a très modérément apprécié. En revanche, les documents et reportage photos amenés par les agriculteurs avaient bien prouvé qu'en novembre 2013, il y avait du bétail dans le bâtiment (facture du vétérinaire, du négociant en bétail, voisin, firme ayant construit le bâtiment). Le bâtiment était, sans conteste, terminé.

L'issue de la médiation

Prenant en compte ces éléments concrets de preuve, l'Administration a décidé d'annuler la décision de recouvrement du 22 mai 2017 demandant le remboursement de 60.000€.

Le dossier 2018/828

Un tiens ! vaut mieux que deux tu l'auras

Les faits

M. H. a procédé à la construction d'une étable pour laquelle il a demandé une aide de la Wallonie. Cette aide, reconnue recevable, est ensuite refusée après analyse du suivi. L'agriculteur introduit un recours administratif mais la décision de refus est confirmée le 23 juillet 2014. L'aide n'a donc pas fait l'objet d'un paiement. Saisi par M. H., le Conseil d'État décide le 1^{er} décembre 2016, d'annuler la décision de l'Administration de refus du 23 juillet 2014. Deux ans plus tard, M. H. n'a toujours rien reçu : il est résolument exaspéré par les délais pratiqués par l'Administration.

Interpellé par un parlementaire à ce sujet, le Ministre de l'Agriculture rappelle que lorsque le Conseil d'État rend un arrêt, cela ne signifie pas automatiquement que la décision est revue favorablement. Le dossier doit faire l'objet d'une nouvelle analyse complète, conclue-il. Il faudra attendre début avril 2017 pour obtenir une décision.

L'intervention du Médiateur

Le 7 février 2018, le Médiateur est interpellé par M. H au sujet de l'absence de suivi de cette décision du Conseil d'Etat. Dès le 13 février 2018, le Médiateur interpelle l'Administration et lui demande de lui indiquer dans les meilleurs délais, les raisons pour lesquelles il n'y a pas eu de suite à cette arrêt. Il ajoute que le délai de traitement n'est pas raisonnable, en particulier dans le cadre d'une décision du Conseil d'Etat, et recommande qu'une décision soit rapidement prise.

L'issue de la médiation

Après un rappel, le Médiateur reçoit le 23 avril 2018, un courrier de l'Administration : une nouvelle analyse du dossier a été effectuée. Une décision favorable a été transmise pour signature le 20 avril 2018 au Ministre de l'Agriculture. Et l'Administration précise que dès la signature de cette décision par le Ministre, une notification serait transmise à M. H. Après cette notification, la liquidation des aides se rapportant à cette nouvelle décision serait exécutée. L'affaire n'était donc pas encore dans le sac de M. H. qui, malgré cette décision favorable, n'était pas encore complètement rassuré.

Malheureusement, au 31 décembre 2018, le Médiateur constate qu'il n'y a pas encore d'issue définitive à cette médiation.

En effet, M. H a été payé de 3 tranches du montant de l'aide, en juillet, septembre et décembre 2018. Il n'a reçu aucune information sur les modalités de paiement. Il reste encore à percevoir actuellement un versement de 23.100€ et, au grand dam de M. H., sans intérêts de retard...

M. H. ne dira merci à personne, précise-t-il, et éprouve un profond sentiment d'injustice.

Le Médiateur a bien-sûr interpellé une nouvelle fois l'Administration. Affaire à suivre...

Le dossier 2018/2118

Fermez les portes !

Les faits

A la suite d'un contrôle de l'AFSCA, M. I. est rassuré du fait qu'il n'a pas d'inquiétude à avoir, aux dires de l'inspecteur. Il signe le rapport de mission sur lequel apparaît toutefois la seule observation suivante : « la porte de la laiterie était ouverte, le couvercle du tank à lait est à nettoyer ». Six mois plus tard, M. I. reçoit un courrier l'avertissant d'une réduction d'1% appliquée sur les aides des 1^{er} et 2^{ème} piliers de la campagne 2015 suite à un constat de non-conformité. Il introduit un recours sur base du fait que le rapport de l'AFSCA, in fine, était favorable. La décision de pénalité est pourtant maintenue.

L'intervention du Médiateur

M. I. introduit une réclamation auprès du Médiateur car il n'est pas d'accord avec cette pénalité.

L'instruction du dossier montre au Médiateur que le contrôleur a bien coché la rubrique « non conforme » du rapport de mission, relative au fait que les locaux destinés à l'entreposage du lait sont protégés contre la vermine et bien séparés des locaux où sont hébergés les animaux. Cependant, cette constatation étant basée sur le fait que la porte de la laiterie était ouverte au moment où il contrôlait, il a estimé que cette non-conformité était mineure et ne nécessitait ni un contrôle ultérieur, ni un procès-verbal d'infraction. Le lait était bien-sûr stocké en tank fermé et tous les autres critères d'hygiène et d'installation de la production de lait étaient correctement rencontrés. Ils ne présentaient pas de danger microbiologique, ni chimique.

L'Administration réfute cet argument et explique que ses services sont obligés de tenir compte des constats qui leurs sont communiqués dans le cadre du protocole de conditionnalité. Mais le Médiateur revient sur cette réponse et insiste auprès de l'Administration. En effet, la porte du local de stockage de lait étant ouverte, des poussières avaient été constatées sur le couvercle mais sans que ce constat n'implique qu'un rapport complémentaire soit rédigé, ce qui est toujours le cas par l'AFSCA lorsque le constat révèle une réelle non-conformité.

Lorsque rien n'est ajouté, il s'agit d'une infraction mineure, ne constituant pas de danger et ne nécessitant pas de contrôle complémentaire. Les conclusions d'un rapport de l'AFSCA se déclinent de trois façons : soit il s'agit d'une non-conformité (accompagnée d'un rapport complémentaire explicite), soit d'un dossier favorable avec remarque, soit d'un rapport favorable. L'évaluation du contrôle ici rédigée conclut à un dossier favorable/non conditionné. La note consignée (nettoyer le couvercle du tank) ne remettait pas en question la conformité en tant que telle. Tout au plus, la formulation imprécise de celle-ci a entraîné une interprétation légèrement confuse de la situation. Compte tenu du fait que le manquement constaté a été considéré comme mineur, qu'il n'entraîne pas de risque pour la santé, et ne nécessite pas un avertissement, que la cause du constat de poussières (la porte de la laiterie ouverte) est bénigne et n'a jamais été observée lors de contrôles précédents, qu'au terme de l'instruction de la médiation, ces précisions ont été communiquées, le Médiateur a recommandé l'Administration lève la décision d'appliquer une réduction de l'aide.

L'issue de la médiation

L'Administration a refusé cette recommandation au motif que toute non-conformité en matière de sécurité alimentaire (traçabilité, hygiène) ne peut être considérée comme mineure et que l'absence de récidive avait déjà été prise en compte dans la détermination du pourcentage de sanction.



W 2018-25 - Agriculture - Suspendre les intérêts de retard en matière de recouvrement dans l'attente de l'issue d'un recours

Considérant que des exploitants ont reçu une mise en demeure relative à un avis défavorable de suivi de leur aide à l'investissement ;

Considérant des recours ont néanmoins été introduits il y a plusieurs mois, voire un an, par rapport à ces décisions défavorables ;

Considérant que ces recours sont sans réponse au moment de la mise en demeure ;

Considérant que ces agriculteurs ont reçu une mise en demeure avec un montant à régler dans les 30 jours ;

Considérant qu'au vu de la fragilité des situations individuelles dont le Médiateur a été averti, il a demandé au service de la comptabilité des aides, de suspendre la procédure en cours afin d'éviter qu'une sanction soit appliquée ou une poursuite engagée. Que cependant, l'Administration a estimé que seul l'envoi de rappel serait suspendu mais les intérêts continueraient à s'additionner tant que le recours n'est pas terminé

Considérant cependant que les délais menés en vue du traitement des recours, ne sont pas raisonnables.

Le Médiateur recommande que l'application des intérêts de retard en matière de recouvrement, dans l'attente de l'issue des recours, soit suspendue.



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.

Suivi de la recommandation

La recommandation est rencontrée. Elle est suivie par l'Administration.



Agriculture – Renforcer la DAFOR

Considérant que dans le cadre de la procédure de remembrement TGV7 Rebecq -Tubize, la question de l'échange de propriétés aurait dû être traitée il y a plus de 15 ans et que ce délai créé notamment par un arrêt d'annulation du Conseil d'Etat, a entraîné une très grande complexification de la situation sur le terrain,

Considérant que d'autres procédures de remembrements sont aussi à l'arrêt,

Considérant que par manque de moyens humains (le service extérieur de la DAFor à Mons n'est plus actuellement constitué que de 9 équivalents temps-plein) et malgré l'aide de prestataires extérieurs, ces dossiers ne peuvent être traités de front,

Considérant que cet épineux dossier représente une situation pour le moins inquiétante sur le terrain,

Considérant qu'en outre, si des ressources complémentaires étaient obtenues pour la DAFor, elles devraient être prioritairement affectées aux remembrements non interrompus, afin d'éviter que le Conseil d'Etat ne puisse annuler la décision d'un Comité d'aménagement foncier au motif d'un délai de traitement déraisonnable,

Le Médiateur recommande que des mesures de renforcement du cadre effectif de la DAFor soient attribuées dans les meilleurs délais afin de commencer à résorber le passif accumulé et de rétablir un droit réel et légal en propriété et d'occupation aux exploitants.

Suivi de la recommandation

La recommandation est rencontrée. Le 28 juin 2018, le Gouvernement wallon a approuvé le principe de l'internalisation des missions suivantes, à savoir la réalisation des opérations d'aménagements fonciers liées aux grands travaux d'infrastructure Autoroute A8 et Ligne TGV.

Il a marqué son accord :

- sur l'engagement de six experts contractuels sous contrat à durée indéterminée, spécialistes en aménagement foncier des biens ruraux ;
- sur le recrutement de quatre agents de niveaux B (deux géomètres, un collaborateur juridique et un collaborateur en matière agricole] et d'un agent de niveau C (collaborateur administratif).

4 des 6 experts et 3 autres agents ont été recrutés et ont rejoint la DAFor (service extérieur de Mons). Ce renfort semble déjà avoir porté ses fruits. Les recrutements complémentaires vont être lancés en 2019. La recommandation est rencontrée.

2. Apiculture

La Commission de l'agriculture, du tourisme et du patrimoine lors de sa réunion du 7 mai 2018 a décidé, dans le cadre de l'examen de la pétition concernant l'apiculture en Wallonie, de soumettre celle-ci au Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, en application de l'article 127.6 du Règlement du Parlement de Wallonie.

En réponse, le Médiateur a attiré l'attention de la Commission sur l'article 12 de l'accord de coopération instituant le service commun de médiation, qui prévoit « Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative ou un service administratif visés à l'article 3 n'a pas agi conformément à sa mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. »

Il concluait par conséquent qu'il devrait traiter ce dossier dans le respect des dispositions de l'accord de coopération, le considérant comme un ensemble de réclamations individuelles, ce qui fut fait.

Tout en relevant les réponses données en commission du 22 mai 2018 par le Ministre aux points soulevés, l'instruction des dossiers a amené le Médiateur à interpeller rapidement la DGO3 afin d'obtenir des informations nécessaires à celle-ci. Les questions soulevées concernaient l'utilisation des subventions de soutien à la formation des apiculteurs, à la recherche, à la coordination et l'information des acteurs en place.

Il apparaissait opportun au Médiateur de faire le tour de la question afin de tenter d'apporter des réponses précises qui seules pouvaient être de nature à rétablir la confiance des intéressés envers la politique apicole qui est menée en Wallonie. Ainsi, afin d'instruire ce dossier plus avant, il lui était utile d'obtenir des informations complémentaires sur les missions du CARI, les modes de délégations, la convention-cadre, les modes de contrôle de la Direction générale de l'Agriculture vis-à-vis du CARI, notamment en regard des programmes d'aide de l'Union européenne, etc.

Le Médiateur a finalement reçu toutes ces informations et même d'avantage, qu'il a transmises aux pétitionnaires puisqu'elles répondaient de fait aux questions soulevées. Petit bémol : il a regretté d'avoir dû envoyer plusieurs rappels et avoir fait attendre les réclamants plus de cinq mois pour obtenir une réponse.

BIEN-ÊTRE ANIMAL

Bilan de l'exercice

13 réclamations sont parvenues au Médiateur en 2018.

Comme durant l'exercice précédent, quelques situations portaient sur le traitement des demandes d'agrément (délais, informations de procédure, complétude des dossiers, ...) mais à l'exception du cas repris ci-dessous, il n'y a plus eu de réclamation sur ces sujets au-delà des 2 premiers mois de l'année.

Ces dossiers ont fait l'objet de réponses rapides, quasi dans la journée, ce qui rend immédiatement le sourire aux réclamants.

En revanche, 2 dossiers de fond sont restés sans conclusions ou sans réponses de la part de l'UBEA.

Le premier avait pour sujet la commercialisation des espèces. La réclamante avait expliqué au Médiateur qu'elle plaçait des annonces pour la vente de ses chevaux sur des sites spécialisés comme Equirodi ou Equivox. Cependant, elle constatait que des dizaines d'annonces de vente de chevaux étaient en ligne sur le site non spécialisé www.2emain.be. Elle démontrait que ceci crée une situation de concurrence directe qui nuit à la viabilité des sites spécialisés.

Le Médiateur a instruit ce dossier et a constaté en effet que l'arrêté du Gouvernement wallon du 23 mars 2017 fixant les règles en matière de publicité visant la commercialisation d'espèces animales, prévoit qu'une demande de reconnaissance du caractère spécialisé des sites et revues soit introduite depuis le 31 mai 2017. Un numéro de reconnaissance est attribué et les sites ou revues sont inscrits dans une liste publiée sur le site de l'UBEA. Or le site [2emain.be](http://www.2emain.be) n'y apparaît pas et aucune des mentions obligatoires relatives au bien-être animal ne figure sur ses pages.

Le Médiateur a porté la question à la connaissance de l'UBEA afin qu'elle éclaire cette situation d'inégalité. Cependant, malgré 5 rappels et 10 mois d'attente, l'UBEA n'y a pas répondu.

La seconde réclamation restée en suspens concerne un refuge pour animaux abandonnés.

En 2012, 712 animaux qui s'y trouvaient ont été saisis par l'AFSCA pour mauvais traitements. Les terrains de ce refuge jouxtent notamment ceux des plaignants, mais aussi ceux d'une réserve naturelle. Actuellement, il y aurait, selon l'estimation des réclamants, encore environ 400 animaux qui vivent sur 3 ha, dont certains dans des conditions de vie précaires, ce qui occasionne, selon les riverains, des nuisances (odeurs, écoulements, bruits, dévalorisation des biens ...). Les réclamants ne s'opposent pas à la présence d'un refuge mais ils souhaitent que la réglementation sur les refuges soit appliquée, et qu'il y ait moins d'animaux.

Il semble qu'en décembre 2014, un permis d'urbanisme a pourtant été accordé sous conditions de maintenir les clôtures en bon état pour empêcher toute divagation d'animaux dans la Réserve Naturelle Domaniale et de maintenir la zone tampon (bande boisée). A la suite de quoi, la propriétaire a fait installer des palissades de bois entre les jardins des voisins et son terrain. Mais, répètent les intéressés, les odeurs et le bruit n'ont pas de frontière.

Les voisins ont porté de multiples plaintes auprès de l'UBEA et de la Justice au motif des nuisances et préjudices subis. En septembre 2017, le Ministre confirme à un riverain que dès que l'on accueille des animaux, il y a refuge et que la délivrance d'un agrément est bien de sa compétence. Pourtant dès décembre 2017, la notion de « home pour animaux abandonnés » fait surface et semble acceptée par le Bourgmestre. Ceci aurait eu pour conséquence que l'ASBL en question n'ait plus eu besoin d'obtenir un agrément.

La détermination de ce statut de « Home » constitue donc le cœur de la discussion en cours.

En réponse à la première interpellation du Médiateur en juin 2018, l'U.B.E.A. a rappelé les balises suivantes :

- l'exercice d'une activité de refuge pour animaux, active de facto l'application de plusieurs législations, dont en Wallonie, l'obtention d'un agrément et d'un permis d'environnement.
- l'article 20 de l'AR du 27/04/2007 précise le rôle du « refuge pour animaux » : « L'activité principale d'un refuge pour animaux est d'accueillir les animaux perdus, abandonnés, négligés, saisis ou confisqués. Le refuge tente, dans la mesure du possible, de replacer les animaux susceptibles de l'être et veille à ne pas prolonger inutilement la durée du séjour des animaux recueillis. La reproduction, l'achat, l'importation ou l'introduction d'un autre pays et la mise en vente d'animaux par le refuge sont interdites. »
- le fait d'acquérir et de détenir des animaux est tout à fait légal sans qu'il soit nécessaire d'obtenir un agrément.

Et sur cette base, l'UBEA conclut que l'activité exercée par l'ASBL n'est, a priori, pas une activité de refuge au sens de l'article 3 de la loi relative à la protection et au bien-être des animaux, ce qui explique dès lors qu'elle ne doit pas obtenir l'agrément visé à l'article 5 de la loi susvisée.

Il n'en demeure pas moins, ajoute-t-elle, que les conditions de détention des animaux présents à cette adresse doivent être conformes au prescrit de l'article 4 de cette même loi.

Dès lors et tenant compte des positions diverses reprises ci-dessus, le Médiateur a demandé les précisions suivantes :

- Sur quels faits se fonde la détermination du statut de « home », plutôt que celui de « refuge » ?
- Des inspections de l'UBEA ont-elles été menées après que les dernières plaintes aient été déposées (2017-2018) au sujet des conditions de détention des animaux ?
- Des contrôles réguliers d'activités de cet établissement sont-ils envisagés ?

Ces questions n'ont pas reçu de réponse, malgré plusieurs rappels. Le réclamant, fatigué de ne pas recevoir d'éclaircissement, ni de solution concrète, a décidé d'ester en justice. Une occasion manquée d'utiliser la médiation et de rétablir la confiance.

Le dossier 2018/443

Un changement d'adresse au prix d'un nouvel agrément

Les faits

M. E. est éleveur occasionnel de chiens et il bénéficie d'un agrément pour cette activité. Il communique un changement d'adresse au service du Bien-être animal-Département du Développement, après qu'il ait été agréé. Il reçoit pour toute réponse que son agrément n'est dès lors plus valable et qu'il doit recommencer la démarche et payer 20€. M. E. n'étant plus agréé, il ne sait plus ce qu'il doit faire avec sa portée de chiots à vendre rapidement.

L'intervention du Médiateur

M. E. interpelle le Médiateur qui s'informe immédiatement sur les démarches à faire par M. E. afin de vendre ses chiots dans des délais raisonnables. D'autre part, le Médiateur demande au service BEA quels éléments justifient qu'un agrément ne soit plus valable en cas de changement d'adresse ?

La Direction de la Qualité a répondu très rapidement qu'après analyse de cette interpellation, il s'avère en effet qu'un changement d'adresse ne nécessite ni un nouvel agrément ni un nouveau paiement de la redevance de 20 euros. Par contre, la situation de l'établissement d'élevage étant changée, une nouvelle attestation vétérinaire, attestant des conditions de bien-être animal dans le nouvel établissement d'élevage, est nécessaire. Le Médiateur s'empresse de rassurer M. E. et lui communique la procédure simplifiée à entreprendre. Malheureusement entretemps, l'administration a envoyé une notification de sa première décision à M. E., qui a recommencé toute la procédure d'une nouvelle demande d'agrément et payé 20€. Dès lors, l'intéressé ne comprend plus ces informations contradictoires et ne sait plus quel numéro d'agrément il doit utiliser. En outre, il attend bien sûr un remboursement !

L'issue de la médiation

Contact repris, il s'avère que l'Administration a bien demandé le remboursement un mois et demi plus tôt mais que la liquidation par le Service des Recettes générales a tardé et entraîné involontairement cet embrouillamini. La somme est enfin versée cinq semaines plus tard sur le compte de M. E., et celui-ci a vendu ses chiots dans de bonnes conditions, avec son ancien numéro d'agrément.



W 2018-26 - Bien-être animal - Garantir l'accès à la médiation

Considérant que l'article 42 de la loi du 14 août 1986¹ relative à la protection et au bien-être des animaux prévoit qu'en l'absence d'une décision de restitution, de vente, de cession de propriété ou de mise à mort, après un délai de deux mois à compter de la date de la saisie, la saisie est levée de plein droit ;

Considérant que ce dispositif implique que la décision de destination de l'animal saisi soit prise par l'UBEA endéans les 60 jours ;

Considérant aussi que la décision de destination telle que la cession en pleine propriété du chien, au refuge (souvent après un mois mais obligatoirement avant 60 jours), ou a fortiori lorsqu'il y a une décision d'euthanasie, a pour impact d'empêcher le réclamant d'exercer son droit à la médiation et même d'introduire un recours en annulation auprès du Conseil d'État,

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation afin d'adopter une procédure qui laisse ses chances à chacune des parties, et dans le respect de l'animal, en n'autorisant la cession définitive de la propriété de l'animal qu'après l'issue de la médiation ou même de la décision du Conseil d'État, et en mentionnant la médiation au plus tôt de la procédure afin que le citoyen puisse choisir le mode de contestation qu'il souhaite.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Le Ministre en charge du Bien-être animal a répondu à cette Recommandation que la mise en suspens d'une décision jusqu'à l'aboutissement d'une médiation ou d'un recours juridictionnel amènerait une incertitude inopportune quant au statut juridique des animaux et pourrait entraîner des dépenses supplémentaires pour l'hébergement et les soins des animaux. Il précisait aussi qu'un recours en annulation continue d'exister au Conseil d'État tant contre l'acte de saisie que contre l'acte de destination. Une procédure est également prévue pour permettre une suspension de l'exécution de la décision en extrême urgence, si des moyens sérieux contre la légalité de la décision peuvent être soulevés. Cependant, le Médiateur a objecté que si un recours en annulation continue d'exister auprès du Conseil d'État, il lui apparaît que le fait ou non de prévoir la suspension du délai de rigueur pour une éventuelle médiation n'est pas une question d'opportunité. En effet, depuis bientôt cinq ans, l'article 19, alinéa 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'État prévoit déjà le recours à la médiation institutionnelle et la suspension du délai de recours au Conseil d'État (maximum 4 mois) lors du dépôt d'une réclamation auprès d'un Médiateur institué par une loi, un décret ou une ordonnance.

1. Loi du 14 août 1986 relative à la protection et au Bien-être des animaux (M.B. 03.12.1986)

Art. 42. [§ 1er. Lorsque les agents de l'autorité, visés à l'article 34, constatent une infraction à la présente loi, à ses arrêtés d'exécution ou aux règlements ou décisions européens et que cette infraction concerne des animaux vivants, ils peuvent saisir administrativement ces animaux et, si nécessaire, les faire héberger dans un lieu d'accueil approprié.

Ils peuvent également saisir des animaux lorsque ceux-ci sont détenus en dépit d'une interdiction prononcée en application [de l'article D.157, § 2, 6°, et D.163, § 6, alinéa 2, 5°, du Livre 1er du Code de l'Environnement](3). .../...

Le Service public fédéral compétent pour le Bien-être animal fixe la destination de l'animal saisi conformément au paragraphe 1er(.../...) Cette destination consiste en la restitution au propriétaire sous ou sans caution, la vente, le don en pleine propriété à une personne physique ou morale, l'abattage ou la mise à mort sans délai.

§ 3. La saisie visée au paragraphe 1^{er} est levée de plein droit par la décision visée au paragraphe 2 ou, en l'absence d'une telle décision, après un délai de deux mois à compter de la date de la saisie.

En outre, même si la loi ne prévoit pas (encore) l'obligation spécifique de mentionner ce mécanisme, il semble évident que dans un souci de bonne administration, les autorités administratives doivent elles-mêmes prendre l'initiative de cette procédure. Ce que, au demeurant, plusieurs Administrations ont déjà décidé de faire. La mention du Médiateur qui figurera enfin bientôt au bas des courriers de l'Administration est une mesure générique d'information prévue à l'article 3 de l'Accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

En revanche, l'avertissement de la possibilité de la suspension du délai au Conseil d'État (« pour une requête devant le Conseil d'État : le recours au Médiateur suspend le délai de soixante jours à partir de la notification, pour 4 mois ») répond lui aux dispositions des lois coordonnées sur le Conseil d'État. En clair, ces avis ne sont pas de même nature, ne visent pas le même objectif et ne peuvent se fondre.

Par conséquent, le Médiateur a recommandé que le §2 de Art. 8. de l'arrêté¹ soit modifié de la manière suivante :

« § 1^{er}. [...]

Dans un délai de soixante jours à compter de la date de réception par le Service du procès-verbal visé à l'article 42, § 2, de la loi, et de la décision de saisie, le Ministre décide de la destination de l'animal.

§ 2. Lorsque la saisie est réalisée à l'initiative du Bourgmestre, ce dernier décide de la destination de l'animal dans un délai de soixante jours à compter de la date de la décision de saisie.

Les délais de désignation de la destination de l'animal saisi sont suspendus en cas d'ouverture d'une procédure de médiation et jusqu'à l'issue de celle-ci, dans le cadre d'un recours au Conseil d'État, conformément à l'article 19 al.3 des LCCE introduit par la loi du 20 janvier 2014 ».

Malheureusement, le Médiateur doit constater que cette proposition complémentaire n'a pas fait l'objet d'une réponse. La Recommandation reste pourtant d'actualité.

1. Arrêté du Gouvernement wallon du 20 septembre 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 avril 2016 déterminant les modalités liées à la saisie administrative mentionnée à l'article 42 de la loi du 14 août 1986 relative à la protection et au bien-être des animaux.

MOBILITÉ ET VOIES HYDRAULIQUES

Bilan de l'exercice

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 20 dossiers. Ce nombre de réclamations reste identique par rapport à l'année 2017.

Les principales thématiques abordées sont :

- l'homologation (7 dossiers),
- le permis de conduire (4 dossiers),
- le contrôle technique (3 dossiers)
- et une amende administrative (2 dossiers).

Mobilité

A l'occasion d'une réclamation au sujet du remboursement de frais supplémentaires facturés lors d'un examen pratique pour l'obtention d'un permis B, à l'examen de laquelle il est apparu que le réclamant n'avait pas pu obtenir l'information via le centre d'examen ou en consultant le site internet de la DGO2, la direction « Certification et homologation » a mis à profit l'opportunité que représentait celle-ci pour apprécier la possibilité d'un tel remboursement et améliorer son accessibilité si nécessaire.

En effet, cette direction reçoit régulièrement de telles demandes de remboursement (en novembre 2018, 12 demandes de remboursement similaires ont été traitées). Le formulaire ad hoc est disponible sur le portail de la Mobilité en Wallonie. Cependant, elle estime que l'ergonomie de ce site pourrait être améliorée lors d'une prochaine mise à jour. Vu le nombre de demandes de remboursement reçues, elle en déduit que trouver le formulaire n'est que rarement problématique. En novembre, une réclamation (la seule de 2018 à ce jour pour ce sujet) pour 12 demandes, soit plus de 90% des demandeurs qui ont réussi à trouver le formulaire.

Pour compléter cette approche numérique, la direction certification et homologation a entrepris une analyse qualitative à laquelle les centres d'examen seront associés plus tard au sujet de la communication de cette possibilité de remboursement en cas de force majeure.

Avant d'impliquer les centres d'examen, les inspecteurs de cette direction investiguent cette problématique lors d'inspections non annoncées des centres d'examen. Le Médiateur salue cette initiative qui vise à faciliter l'accès du citoyen à la défense de ses droits.

Le dossier 2018/877

Comment mon camion peut-il être recalé au contrôle technique pour défaut administratif alors qu'il est déjà passé sans problème dans le même centre les deux années précédentes ?

Les faits

En novembre 2015, M. D. achète un camion d'occasion aux Pays-Bas et entreprend toutes les démarches administratives en Belgique pour l'immatriculer. Ce camion passe le contrôle technique sans problème en 2015 et 2016. Fin 2017, le chef de la station de contrôle technique s'aperçoit, à juste titre, que le véhicule n'est pas en ordre au niveau administratif alors qu'il l'a lui-même validé en 2015. M. D. a 3 mois pour se mettre en ordre sans quoi il ne pourra plus circuler avec ce véhicule. S'ensuit un échange de courriels avec le chef de station pour arriver à débloquer la situation mais sans résultat concret. Le réclamant se tourne alors vers le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Dans un premier temps, le Médiateur demande au réclamant d'effectuer une démarche préalable auprès de la DGO2, ce qu'il fait. La DGO2 l'informe examiner le dossier afin de pouvoir régulariser. Celui-ci ne progressant pas assez vite, le réclamant revient vers le Médiateur qui interpelle alors la DGO2.

L'issue de la médiation

L'Administration informe le Médiateur que le camion de M. D. aurait dû subir une procédure de validation. Néanmoins, le véhicule ayant été immatriculé en Belgique erronément, cette procédure n'est plus réalisable. Afin de trouver une solution définitive en faveur du réclamant, l'Administration propose que celui-ci se rende dans une station habilitée à réaliser un service technique afin qu'une procédure d'homologation « simplifiée » y soit réalisée sur base des documents néerlandais. Du fait que ce camion aurait dû faire l'objet d'une validation, les frais liés à la procédure d'homologation lui seront facturés. Néanmoins, M. D. ayant été victime d'une erreur indépendante de sa volonté, les coûts supplémentaires liés à la correction de l'immatriculation ainsi que le coût des prestations de la station de contrôle technique pour la procédure d'homologation seront pris en charge par la société Autosécurité.



W 2018-27 - Mobilité - Homologation de véhicules hors CE - Étendre à l'ensemble des États membres de l'Union européenne, la validité de l'homologation d'un véhicule produit hors de l'UE, obtenue dans un État membre de l'UE

Considérant la plus-value importante pour les citoyens de l'UE d'une harmonisation des législations nationales en matière de libre circulation des biens et des personnes ;

Considérant le nombre croissant de transactions commerciales concernant des véhicules entre pays de l'UE ;

Considérant que dans l'état actuel de la législation européenne, l'homologation d'un véhicule acquis en dehors de l'UE, n'est valide que dans l'État où a eu lieu cette homologation ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement d'attirer l'attention des autorités européennes sur l'intérêt pour tout citoyen de l'UE de voir remplacer le point 6 de l'article 24 de la Directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules par un texte stipulant que la validité de la réception individuelle accordée par un État membre est valable dans l'ensemble des autres États membres.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation est toujours d'actualité.

ROUTES ET BÂTIMENTS

Bilan de l'exercice

43 réclamations ont été reçues concernant la DGO1.

Ce nombre est semblable à celui des années antérieures.

Les réclamants qui, dans la plupart des cas, s'adressent à cette Administration pour obtenir une information relative à une problématique spécifique (demande d'entretien de riverains de la voirie, nuisances suite à des travaux, ...) se tournent vers le Médiateur car ils ne reçoivent pas de réponse de la part des Directions décentralisées.

Parmi les réclamations, 16 dossiers concernent les délais de traitement des demandes d'indemnisation mettant en cause l'état de la voirie.

La Direction générale a mis en place un système de collaboration efficace avec le Médiateur qui a permis dans tous les cas, soit de débloquer la situation, soit de clarifier les éléments du dossier.

Comme répété depuis plusieurs exercices, le traitement de ces demandes fait l'objet d'un délai extrêmement long, ce qui est contraire au critère de bonne administration du délai raisonnable. Dans les dossiers que le Médiateur a eu à connaître, le délai entre la date du sinistre et la décision de l'Administration avoisine les deux ans. Les dossiers font état d'un manque d'informations et de communication envers les réclamants concernant le cheminement de leur dossier.

L'analyse de ce type de demande nécessite l'intervention de plusieurs services de la DGO Routes et Bâtiments et du Département des Affaires juridiques voire de la SOFICO si la portion de voirie concernée relève de la gestion de cet organisme.

Le dossier 2018/1004

Il faut du temps pour être indemnisé

Les faits

Monsieur V. a été victime d'un accident en 2013 qu'il impute à l'état de la voirie.

Suite à un jugement de décembre 2015 du Tribunal de Police de Liège, la Région wallonne a été condamnée à lui verser une indemnité dont le montant doit être fixé de manière transactionnelle.

En novembre 2017, la Région lui propose un montant de 5.685,59 € et l'invite à signer une convention transactionnelle sur laquelle il marque son accord.

Selon les termes de la convention, la totalité de montant devait être versée pour le 31 décembre 2017, sous peine d'intérêts légaux.

L'intervention du Médiateur

En mars 2018, n'ayant pas reçu le montant convenu, Monsieur V. s'adresse au Médiateur. Celui-ci interpelle le SPW.

L'issue de la médiation

Quelques jours plus tard, le paiement est enfin effectué.



W 2018-28 - Autoroutes et Routes - Envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers

Considérant que certaines demandes d'indemnisation font l'objet d'un délai extrêmement long ;

Considérant que le dossier transite par plusieurs services ;

Considérant le manque d'informations des usagers ;

Le Médiateur réitère sa recommandation générale visant à envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers afin de permettre au citoyen de connaître l'état d'avancement de sa demande.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. La DG01 a indiqué, en novembre 2018, poursuivre son travail sur la création d'une application web permettant de dématérialiser totalement la gestion des dossiers mais aussi de favoriser l'introduction, par l'utilisateur lui-même, de sa plainte via le site Internet du SPW. À terme les citoyens devraient pouvoir, via leur espace personnel, accéder en temps réel aux informations utiles concernant le suivi de leur(s) dossier(s). Cette traçabilité des plaintes sera commune à tous les acteurs (DG01 - y compris le Contentieux général - et SOFICO).

La rédaction du cahier des exigences techniques étant terminée, la procédure de commande publique en vue de désigner un prestataire devrait être prochainement lancée.

TRANSPORTS

Bilan de l'exercice

En 2018, le Médiateur a reçu 79 réclamations concernant le transport public dont 11 relatives au transport scolaire.

Les motifs peuvent être classifiés selon la typologie suivante :

- le respect des horaires
- l'offre jugée insuffisante des transports
- l'attitude du chauffeur ou du contrôleur
- les amendes
- la qualité de l'information : l'information aux guichets, aux arrêts, ou sur le site internet

Dans le secteur du transport scolaire, les réclamations mettent en cause le refus de prise en charge, l'accompagnement des enfants et la durée des trajets.

1. Transports en commun

Les Sociétés TEC ont collaboré avec le Médiateur pour tenter de trouver des solutions aux problèmes soulevés. Elles n'ont pas manqué d'assumer leurs responsabilités et de présenter leurs excuses à propos de retards ou de comportements inappropriés à l'égard de la clientèle. En ce qui concerne les amendes administratives, le Médiateur estime que, dans le cas des mineurs d'âge, une souplesse doit pouvoir être envisagée. Le groupe TEC fait l'objet d'une importante réforme. Au 1^{er} janvier 2019, il a fusionné en une seule entité juridique dénommée OTW (Opérateur de Transport Wallon).

Le Médiateur proposera à la Direction de cet organisme un protocole de collaboration afin de formaliser un système de traitement des réclamations à deux niveaux, tel qu'il existe déjà avec les principaux organismes d'intérêt public.

Le dossier 2018/1664

Une amende infligée à une écolière alors qu'elle possède un abonnement

Les faits

L. prend le bus pour se rendre à l'école. Le bus est bondé et elle monte par les portes arrière. Aussitôt, elle se fait interpeller par un contrôleur qui dresse un constat d'infraction.

Le jour même, sa maman écrit au TEC mais reçoit, quelques jours plus tard, un courrier lui réclamant une amende de 75€. Elle conteste l'amende car sa fille était en possession d'un titre de transport valable qu'elle s'appropriait à valider en se dirigeant vers l'avant du bus. Elle contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le TEC en avançant, d'une part, que L. était en possession d'un abonnement (elle n'avait manifestement pas d'intention frauduleuse) et que, d'autre part, elle est montée par l'arrière pour être sûre de pouvoir embarquer et d'arriver à l'heure à école.

L'issue de la médiation

Au vu des arguments invoqués et compte tenu de l'absence d'antécédents, le dossier est exceptionnellement classé sans suite par le TEC.



W - 2018-29 - Transports - Collaborer avec d'autres acteurs du transport

Considérant la part importante de la population précarisée et concernée par le vieillissement,

Le Médiateur recommande à l'OTW, en consultation du Conseil consultatif des usagers des transports publics de personnes par la route, d'étudier les questions suivantes :

- a. **Les mesures à prendre** par les Sociétés du Transport, transitoires à l'évolution de l'approche commerciale et de l'évolution numérique, accompagnant le vieillissement de la population et l'accès effectif au service public TEC de personnes en situation de pauvreté. Ceci pourrait éviter toute fracture ayant pour résultat l'isolement et l'immobilité pour les uns et l'e-mobilité pour les autres.
- b. **Les obstacles à l'utilisation des transports en commun**, notamment l'incidence démographique, celle de la coordination des différents réseaux et de l'attitude des agents transporteurs sur ces réseaux, ainsi que des contours d'une politique commerciale qui s'accordent avec les exigences premières du service public.
- c. **Les améliorations à préconiser** dans la manière de traiter les futurs clients et les clients en situation de pauvreté ou de déficit numérique, ainsi que les usagers faibles, adultes majeurs et notamment en lien avec la question de la formation des agents transporteurs, en particulier les conducteurs et les contrôleurs.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation reste d'actualité.



W 2018-30 - Transports – Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur

Considérant la nécessité de créer des relations de confiance entre les chauffeurs d'autobus et contrôleurs et les usagers ;

Considérant l'obligation d'améliorer l'offre de service public, notamment le respect des horaires ;

Considérant l'inexistence d'une charte des usagers ;

Le Médiateur recommande l'établissement d'un guide du voyageur et l'accessibilité d'un règlement des TEC qui ne paraisse pas uniquement centré sur les obligations du voyageur, mais également sur celles du transporteur et qui comprenne notamment les missions et les valeurs de ce dernier.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation reste d'actualité.



W 2018-31 - Transports – Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement

Considérant que l'oubli d'un abonnement ne peut être assimilé à une tentative de fraude,

Considérant le principe de confiance légitime,

Considérant que le TEC doit pouvoir vérifier, dans sa base de données, les titulaires d'abonnement ;

Le Médiateur recommande de supprimer la sanction de 10 € lorsque l'utilisateur a oublié son abonnement.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation reste d'actualité.

2. Transport scolaire

Si les réclamations sont peu nombreuses, elles font ressortir un réel sentiment de frustration et d'inégalité dans le chef des parents.

La règle de la distance minimale domicile-école de 1 km est appliquée avec rigueur alors que des cas exceptionnels pourraient justifier une dérogation.

Un cas analysé par le Médiateur est évocateur. En ce dossier, l'école était située à 800 mètres du domicile mais le parcours nécessite de longer une chaussée dangereuse, chaussée se trouvant, par ailleurs, sur le trajet emprunté par un bus de transport scolaire. Le père qui dépose habituellement ses enfants est atteint d'une maladie dégénérative. La maladie évolue rapidement et ne lui permet plus de conduire. Le Médiateur a sollicité une dérogation exceptionnelle vu l'état de santé du père. Cette dérogation a été refusée au motif que la seule exception accordée concerne les élèves qui souffrent d'une restriction sévère de la mobilité. La réglementation ne prend donc en compte que le handicap de l'élève, pas celui des parents accompagnateurs.

En ce qui concerne la durée du trajet des enfants handicapés, deux réclamations ont été enregistrées.

Les parents de deux jeunes filles, présentant un handicap moteur, se sont plaints du fait qu'elles devaient se lever à 5h du matin et rentraient à 19h30 alors que l'école se situait à 15 km de l'internat. A cela, le TEC a répondu qu'il tentait de trouver des solutions mais qu'il lui était impossible de contenter chaque famille. Dans un but d'équilibrer les temps de parcours et de ne pas favoriser un enfant plutôt qu'un autre, les premiers élèves pris en charge le matin sont également dans la majeure partie des cas, les premiers à être raccompagnés le soir (même si cela se fait au détriment des élèves les plus proches). Cependant, au vu de l'inscription d'élèves dont le domicile est de plus en plus souvent éloigné de l'école, il n'est pas envisageable d'espérer une plage horaire d'une heure matin et soir pour effectuer le transport.

Une solution n'a pu être trouvée au niveau du TEC mais les jeunes filles ont pu bénéficier de frais de déplacement de l'AVIQ et recourir aux services d'une firme privée.

Le dossier 2018/1220

Des difficultés relationnelles entre un enfant et un accompagnateur du transport scolaire

Les faits

J. est un enfant scolarisé dans l'enseignement spécialisé. Il utilise le transport scolaire depuis plusieurs mois mais, depuis peu, ses parents constatent un changement de comportement. Il a des crises d'angoisse chaque fois qu'il doit prendre le car. Il explique que l'accompagnatrice l'a pris en grippe et lui adresse des menaces verbales. Les parents reconnaissent que J. peut avoir des comportements impulsifs mais estiment que les convoyeurs doivent s'adapter aux comportements des enfants en difficulté. Ils font part de la situation à la Cellule du Transport qui rappelle à la convoyeuse les règles d'accompagnement. Cependant, un nouvel incident se produit et les parents déposent une plainte auprès de la Police pour harcèlement. Ils décident de retirer l'enfant du transport scolaire et contactent le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Cellule du Transport scolaire en lui demandant d'organiser une réunion de concertation pour aplanir le conflit.

L'issue de la médiation

Une entrevue est organisée en présence des représentants de la Direction du Transport scolaire, du TEC, du chef d'établissement fréquenté par J. et des parents afin d'évoquer de vive-voix les griefs formulés par rapport à l'attitude de l'agent d'accompagnement. Suite à cette rencontre, la Cellule du Transport décide d'auditionner la conductrice habituelle du circuit et de réaliser un entretien de fonctionnement avec l'agent d'accompagnement pour déterminer ses capacités d'interaction avec J. Ensuite, la Cellule du Transport a organisé une réunion entre les parties, qui a permis à J. de réintégrer le transport scolaire dans les meilleures conditions et de rétablir un lien de confiance entre les parents et l'équipe.



W 2018-32 - Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Considérant la situation exceptionnelle de certaines familles ;

Considérant que la ligne de conduite adoptée par les Sociétés TEC, aboutit parfois à des décisions contraires au bon sens et à l'équité ;

Le Médiateur recommande plus de souplesse et de compréhension dans l'instruction des dossiers de dérogation.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation reste d'actualité.

TOURISME

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du tourisme, le Médiateur a instruit 3 dossiers. On constate une grande stabilité par rapport à l'année 2017.

D'année en année, le Médiateur est très rarement saisi de réclamation individuelle. Il n'est donc pas possible de dégager des remarques pertinentes sur ce secteur.

Cependant, il faut souligner durant cet exercice, l'existence d'une modification décrétole qui pose question. En effet, un décret du 10 novembre 2016 a modifié le fonctionnement et la constitution de la Commission consultative de recours (art. 295 et suivants). Dorénavant, un « médiateur de la Région wallonne » est appelé à y siéger.

C'est ainsi que le Cabinet du Ministre a dressé un mail au Médiateur, lui priant de proposer une liste de candidats appelés à siéger au sein de la Commission consultative de recours pour les hébergements touristiques.

Le Médiateur a dû décliner cette invitation. Effectivement, une participation à la Commission consultative risque bien de mettre à mal son devoir d'impartialité dans le traitement des réclamations.

En effet, il est loisible à tout demandeur ou titulaire d'une autorisation de saisir le Médiateur. Or, après avoir débattu d'un dossier au sein de la Commission consultative, il lui serait évidemment impossible de traiter en toute indépendance une réclamation concernant le même dossier.

A ce jour, le Ministre n'a pas précisé son point de vue sur ce point.



W 2018-33 - Tourisme - Modifier la composition de la Commission consultative de recours

Considérant que l'article 296 du Code du tourisme prévoit qu'un « médiateur de la Région wallonne » siège au sein de la Commission consultative de recours ;

Considérant qu'une participation à la Commission consultative risque bien de mettre à mal son devoir d'impartialité dans le traitement des réclamations ;

Considérant qu'il est loisible à tout demandeur ou titulaire d'une autorisation de saisir le Médiateur,

Considérant qu'après avoir débattu d'un dossier au sein de la Commission consultative, il serait évidemment impossible au Médiateur de traiter en toute indépendance une réclamation concernant le même dossier ;

Le Médiateur recommande de modifier la composition de la Commission consultative de recours et d'y supprimer la participation du Médiateur.

DÉLAIS DE PAIEMENT

Bilan de l'exercice

Durant l'exercice 2018, le nombre de dossiers soumis au Médiateur a été de 118.

Seuls 49 d'entre eux ont pu être clôturés suite au paiement.

Depuis 15 ans, le Médiateur fait à nouveau le même constat quant aux délais de paiement anormalement longs et au manque d'effectifs permanents.

Le dossier 2018/2227

3 Administrations et 6 ans pour payer une prime

Les faits

Monsieur et Madame K. ont contracté un prêt au Fonds du Logement pour l'achat de leur maison en 2011. Dans ce cadre, ils sollicitent une prime à la réhabilitation et, en septembre 2012, le Département du Logement leur accorde une prime pour un montant de 5.892€.

Ils concluent une cession de créance en faveur du Fonds du Logement de manière à ce que la prime vienne en diminution du remboursement de leurs mensualités. Le Fonds du Logement envoie plusieurs rappels à la Direction du Contentieux mais ne parvient pas à obtenir le paiement et, par conséquent, le montant des mensualités que doivent rembourser les époux K. ne diminue pas.

L'intervention du Médiateur

En août 2018, la situation n'ayant toujours pas évolué, le Fonds du Logement propose à Monsieur et Madame K. de s'adresser au Médiateur. Interrogée, la Direction du Contentieux indique que le dossier a été mis en suspens dans l'attente de précisions du Département du Logement. La Direction du Contentieux a, en effet, constaté que Monsieur K. avait exercé une activité professionnelle dans l'immeuble. Or, en percevant la prime, le demandeur s'engage à occuper la totalité du logement à titre de résidence principale, et à ne pas affecter à un usage professionnel des pièces initialement utilisées à des fins résidentielles.

La Direction du Contentieux indique avoir demandé au Département du Logement en 2014 de confirmer que le droit à la prime pouvait être maintenu mais sans obtenir de réponse. Du fait du départ successif de plusieurs agents en charge de ce dossier au sein de la Direction du Contentieux, le suivi du dossier n'a pas été réalisé.

L'issue de la médiation

Suite à l'interpellation du Médiateur, la Direction du Contentieux reprend contact avec le Département du Logement qui confirme le droit au maintien de la prime. Sur base de cette information, la Direction du Contentieux a enfin pu procéder au paiement début 2019.

En 2018, moins de la moitié des dossiers soumis au Médiateur ont pu aboutir à un paiement. Des dossiers caractérisés par des problématiques communes (successions, cessations d'activités) n'ont malheureusement pas pu être finalisés.

Bien que la Direction du Contentieux ait marqué sa volonté de poursuivre en ce sens, le Médiateur doit, à nouveau, constater l'impact du départ de plusieurs agents, ce qui n'a pas permis de résorber l'entièreté des dossiers en attente.

Alors que le Ministre du Budget avait indiqué début 2018 que le recrutement de 5 agents était en cours et que les 2 premiers devaient entrer en fonction en février, la procédure a été reportée. Les recrutements ne se sont concrétisés qu'en mars et juin (pour les postes de collaborateurs administratifs) et en octobre pour les deux postes de juristes.

En outre, un poste sous contrat de remplacement a été perdu par échéance du terme et un nouveau départ est intervenu en décembre 2018.

Le Médiateur est bien conscient que ce n'est pas parce qu'un dossier est versé en contentieux que ses délais de traitement relèvent exclusivement de ce service. D'autres parties interviennent également dans le processus tel un notaire dans le cadre d'un divorce ou d'une succession, un médiateur de dettes dans le cadre d'une procédure de dettes, un curateur dans le cadre d'une faillite ou un organisme bancaire dans le cadre d'une cession de prime.

La Direction du Contentieux a dû prioriser les dossiers à analyser en privilégiant le paiement prioritaire des subventions de fonctionnement en faveur des associations et le paiement des factures des prestataires du SPW afin de ne pas mettre en difficulté les bénéficiaires.

Le manque d'effectifs qui relève de la gestion interne de l'Administration ne peut être opposé aux usagers du service public et ne peut justifier que certains dossiers soient en attente de paiement depuis plusieurs mois, voire plusieurs années.

Le Médiateur invite les Ministres de la Fonction publique et du Budget à trouver une solution pérenne afin de garantir à tout usager un paiement dans un délai raisonnable, conformément aux principes de bonne administration.



W 2018-34 - Délais de paiement - Mettre en place une politique de gestion des effectifs

Considérant le manque d'effectifs récurrents au sein de la Direction du Contentieux ;

Considérant que la situation persiste depuis de nombreuses années ;

Considérant que le manque d'effectifs a pour conséquence de porter préjudice financier aux usagers,

Le Médiateur recommande une concertation entre les Ministres de la Fonction publique et du Budget afin de trouver une solution pérenne et efficace en termes d'effectifs de manière à ce que la Direction du Contentieux puisse disposer, en permanence d'effectifs suffisants pour effectuer les paiements dans un délai raisonnable.



W 2018-35 - Délais de paiement - Optimiser les processus internes de traitement des dossiers

Considérant les importants retards de paiement constatés ;

Le Médiateur recommande à la Direction du Contentieux d'examiner de manière approfondie les processus internes de traitement des dossiers afin de les optimiser en vue de raccourcir de façon significative les délais de traitement des dossiers.

Suivi de la Recommandation

La révision des processus et procédures dans le cadre de la nouvelle comptabilité publique, devrait privilégier une intervention en amont du contentieux dans une double optique de diminution des délais et d'éviter le passage des liquidations ultérieures par le contentieux ou d'en accélérer le traitement ultérieur.

La DGT2 a indiqué que des procédures avaient été revues et que des standards étaient développés (processus et modèles standardisés de demande d'information ou de communication d'information) lorsqu'ils sont juridiquement possibles et de nature à favoriser le traitement du dossier.

La Recommandation est toutefois maintenue.



W 2018-36 - Délais de paiement - Organiser des collaborations transversales

Considérant les importants retards de paiement constatés ;

Le Médiateur recommande que des rencontres transversales entre les Administrations fonctionnelles et la Direction du Contentieux soient organisées en vue d'améliorer les processus de transmission et de gestion des dossiers.

Suivi de la Recommandation

La DGT2 a indiqué qu'une communication écrite destinée à l'ensemble des services serait intégrée dans le vade-mecum budgétaire et comptable. L'objet sera de préciser auprès des différents services opérationnels les pièces à adresser au contentieux ainsi que leurs modalités de transmission, en ce compris les délais, de même que la communication aux usagers.

La Recommandation est toutefois maintenue.

MÉDIATION COMMUNALE

Bilan de l'exercice

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 5 dossiers. On constate une augmentation par rapport à l'année 2017 qui en comptait 2 seulement.

Les communes partenaires

Pour rappel, les communes ayant signé une convention avec le service du Médiateur sont :

- Beauvechain
- Chatelêt
- Dinant
- Durbuy
- Esneux
- Farciennes
- Gesves
- Hotton
- Jodoigne
- Marche-en-Famenne
- Neupré
- Ottignies -
Louvain-la-Neuve
- Rochefort
- Seneffe
- Sombreffe
- Tellin
- Vaux-sur-Sûre
- Verviers
- Viroinval

Le nombre de dossiers est bien entendu limité. Les réclamations concernent les matières fiscales ou financières (taxe sur les panneaux publicitaires, taxe sur les déchets ménagers, PV de stationnement et facture de charges locatives).

Dans la plupart des cas, le Médiateur a rappelé au réclamant la législation en vigueur.

Le dossier 2018/1757

Quand vais-je pouvoir me marier ?

Les faits

M. G. souhaite épouser sa compagne qui est de nationalité sénégalaise et réside toujours au Sénégal.

Il a fourni tous les documents nécessaires à l'Administration communale. Cependant, deux documents émanant du Sénégal posent problème, l'un au niveau du contenu et l'autre au niveau de la forme. Toutefois, le Sénégal refuse de lui fournir d'autres documents que ceux qu'il a déjà demandés. A cause de cela, il n'arrive pas à obtenir la déclaration de mariage à envoyer au Sénégal.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte l'Administration communale afin de voir si ses services ne peuvent se contenter des documents existants.

La Médiatrice communale nous informe du fait qu'elle va examiner ce dossier avec la Directrice générale, la cheffe du service population et l'agent responsable du suivi du dossier.

L'issue de la médiation

Suite à cette réunion, au cours de laquelle il s'est avéré que certains documents sont bien manquants, la Médiatrice communale contacte M. G. afin qu'il lui communique ces documents, ce qu'il fait.

Toutefois, l'agent traitant ayant constaté qu'une "légalinette" (sceau et signature officiels) sur un des documents était la photocopie d'une placée sur un autre document, le dossier est transmis au Parquet qui confirme par ailleurs qu'un des documents n'est toujours pas correct.

Ce dossier étant maintenant entre les mains de la justice, le Médiateur doit clôturer la réclamation.

PARTIE 5

Communication et Relations extérieures

Communication et Relations extérieures

La politique de communication est particulièrement importante pour une Institution telle que celle du Médiateur.

En effet, faire connaître l'Institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation » est une tâche permanente si l'on souhaite que les citoyens concernés par une difficulté dans leurs relations avec une Administration trouvent la voie du Médiateur !

Durant cette année 2018, les contacts avec les Administrations communales et les CPAS se sont poursuivis, ce qui a permis d'étendre encore un peu plus une présence visuelle de l'Institution sur le territoire wallon.

Au cours de cette même année, le site Internet et la page Facebook ont été particulièrement suivis : pour le site Internet, on a compté plus de 48.000 visites (contre 30.000 en 2017, soit une augmentation de 53%) et pour la page Facebook, 876 personnes ont « liké » la page au 1^{er} janvier 2018 et 985 au 31 décembre 2018.

53 publications entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2018 ont été publiées sur Facebook.

En effet, régulièrement, le site Internet et la page Facebook sont alimentés en informations concrètes au sujet du travail de l'Institution, des rencontres du Médiateur et de son personnel, de la vie des associations dans lesquelles l'Institution du Médiateur est active ainsi que de quelques communiqués de presse. Depuis 2017, nous avons ajouté une rubrique : chaque semaine, nous publions un cas vécu et traité par l'Institution.

Depuis 2017, un compte twitter est actif ; 194 tweets ont été publiés, et aujourd'hui nous en sommes à 480 abonnés. Ce chiffre reste très faible mais les statistiques de fréquentations du site Web montrent qu'il s'agit là d'une porte d'entrée non négligeable.

À noter également :

- La présence du service du Médiateur au Salon des Mandataires (MEW à Marche-en-Famenne).
- L'organisation et la participation à des conférences du Médiateur, notamment dans plusieurs services clubs, à l'Université de Liège, dans des Hautes Ecoles, ...
- La parution d'articles dans des magazines sur le rôle du Médiateur.
- La participation aux activités de WBCOM (Communication publique Wallonie-Bruxelles) qui permet des échanges concrets sur la communication des organismes publics en Belgique francophone et germanophone. En effet, le Médiateur, conscient de l'importance d'une bonne communication, a décidé de s'impliquer dans cette asbl par le biais de son responsable Communication.

Le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2018.

La plupart de ces rencontres et réunions de travail permettent de développer et de renforcer

la collaboration avec les partenaires du Médiateur, responsables administratifs, responsables politiques, collègues Médiateurs. En effet, indépendance du Médiateur ne signifie pas isolement du Médiateur. Bien au contraire, il est essentiel qu'il reste en contact avec l'ensemble de ses interlocuteurs notamment pour donner plus de poids aux recommandations qu'il formule dans son Rapport annuel.

En ce qui concerne les relations internationales, l'action du Médiateur s'est essentiellement développée dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Dans ce cadre, on attirera l'attention sur deux points spécifiques.

Le premier point concerne la participation du Médiateur, en tant que représentant de l'AOMF, aux travaux de la Commission européenne pour la démocratie par le droit, également appelée « Commission de Venise », laquelle a entrepris la rédaction d'un document sur les principes visant à protéger les Institutions des Médiateurs, à la suite des diverses menaces qui ont pesé sur ces Institutions ces dernières années.

Les travaux de cette Commission doivent se terminer au printemps 2019. Il s'agira sans aucun doute, d'un document de référence important au niveau international.

L'autre point important concerne la préparation et l'organisation du 10^e Congrès et de l'Assemblée générale de l'AOMF à Bruxelles et à Namur.

Du 5 au 9 novembre 2018, le Médiateur a accueilli à Bruxelles et à Namur, le 10^e Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), célébrant le 20^e anniversaire de sa création, et l'Assemblée générale.

Pour rappel, durant les trois dernières années, c'est Marc Bertrand, le Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Wallonie qui assurait la présidence de cette association regroupant 50 Institutions de Médiateur et d'Ombudsman des Etats membres de l'Organisation internationale de la Francophonie.

En prélude à ce Congrès, le Bureau et le Conseil d'Administration de l'AOMF se sont réunis dans les locaux du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, afin de faire le point sur les travaux en cours au sein de l'organisation, et sur la préparation du Congrès.

L'ouverture officielle du 10^e Congrès s'est déroulée le mardi 6 novembre dans la magnifique salle gothique de l'Hôtel de Ville de Bruxelles, au cours de laquelle, M. Jacques CHAGNON, Président de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie, Président de l'Assemblée nationale du Québec, Mme Raymonde SAINT-GERMAIN, Sénatrice du Canada, ancienne Protectrice du citoyen du Québec et ancienne Présidente de l'AOMF et M. Stéphane LOPEZ, Représentant permanent de l'Organisation internationale de la Francophonie auprès de l'Union européenne ont pris la parole pour souligner l'importance de l'AOMF dans le soutien à la démocratie et à la promotion des droits fondamentaux depuis 20 ans.

Le Congrès s'est ensuite tenu les 7 et 8 novembre dans l'hémicycle et dans les salles de réunion des Commissions du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

C'est Madame Michaël JEAN, Secrétaire générale de la Francophonie, qui via un message audiovisuel, a prononcé le discours d'ouverture du Congrès. Son message restera un témoignage de son engagement fort et déterminé pour la défense des droits fondamentaux et de l'Etat de droit, et ce quel que soit son niveau de responsabilité, et notamment les Médiateurs. Le Secrétaire général du Parlement, M. Xavier BAESELEN, a ensuite accueilli les participants au nom du Président du Parlement, en rappelant l'intérêt qu'a toujours porté cette Assemblée parlementaire aux travaux du Médiateur, notamment au travers de son Rapport annuel, présenté et discuté en Commission.

Durant ce Congrès, la centaine de participants a ensuite pu examiner et discuter de nombreux thèmes concernant directement leurs missions, tels que le rôle des Médiateurs au service de l'État de droit, le Médiateur en tant que promoteur de la bonne Administration, Défenseur des droits des personnes porteuses d'un handicap, pacificateurs en cas de crise. Ils ont également fait le point sur leurs actions menées en faveur de la défense et la promotion des droits des enfants ou encore en faveur des migrants dans le contexte des crises migratoires qu'ont connu notamment l'Europe et l'Afrique. Des ateliers spécifiques ont également permis aux collaborateurs des Médiateurs d'échanger autour des thèmes de la communication, de la planification stratégique et de l'écoute active des réclamants. Chacun de ces thèmes a également pu bénéficier de l'expérience et des réflexions de nombreux experts, permettant ainsi de nourrir les débats.

A signaler également l'adoption unanime par les Médiateurs présents d'un Guide des valeurs déontologiques pour les Médiateurs et leurs collaborateurs, fruit de discussions menées au sein de l'Association. Ce Guide devient ainsi le document de référence en matière de déontologie pour l'ensemble des Médiateurs francophones.

Enfin, il est important de souligner que l'Assemblée parlementaire de la Francophonie (APF) et l'AOMF ont profité de ce rassemblement pour poursuivre concrètement leur coopération initiée en 2015, et ainsi organiser deux ateliers thématiques sur les thèmes suivants : la contribution des Parlementaires et des Médiateurs à l'« État ouvert » et l'indépendance des Médiateurs garantie par les Parlements.

C'est à Namur, dans la salle des séances plénières du Parlement de Wallonie, que les participants se sont retrouvés le vendredi 9 novembre pour la tenue de l'Assemblée générale statutaire. Le Président du Parlement, M. André ANTOINE, en présence du Secrétaire général du Parlement, M. Frédéric JANSSENS, a accueilli les Médiateurs et leur a délivré un message particulièrement inspirant sur sa conception du rôle de l'Ombudsman notamment en tant que "conseiller" du Parlement.

Au programme de cette réunion, l'approbation des Rapports d'activités des président, secrétaire général et trésorier, des comptes de l'association et l'élection des nouvelles autorités de l'AOMF.

Dans le respect des règles d'alternance géographique c'est le Médiateur du Royaume du Maroc qui devient ainsi le nouveau président de l'AOMF. Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été élu en tant que 2^e Vice-Président aux côtés de la Protectrice du Citoyen du Québec, à la 1^{re} Vice-présidence.

Enfin, les participants à cette Assemblée générale ont approuvé en clôture de cette semaine riche en activités et en réflexions, une « Déclaration de Namur », reprenant leurs conclusions à la suite des débats menés durant ces journées de congrès. Cette Déclaration est reprise en annexe au présent Rapport annuel.

Tous les documents du Congrès sont d'ailleurs disponibles sur le site internet de l'AOMF : <https://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/>

Aux dires de tous les participants, ce 10^e Congrès de Bruxelles et Namur était une grande réussite, non seulement pour la qualité de la préparation du Congrès et des débats qui y ont été menés mais aussi pour la parfaite organisation due en grande partie aux conditions pratiques, mais aussi à la qualité de l'accueil et à la disponibilité des collaborateurs du Médiateur, du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et du Parlement de Wallonie.

- 01
2018

- 04** Réunion au Cabinet du Ministre wallon de l'Economie et de l'Emploi (Namur)
- 9-10** Audition par les Commissions permanentes du Parlement de Wallonie sur le Rapport annuel 2016 (Namur)
- 11** Réception de Nouvel An au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 12** Réception de Nouvel An du Gouvernement wallon (La Hulpe)
- 15** Audition par deux Commissions permanentes du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles sur le Rapport annuel 2016 (Bruxelles)
- 18** Réunion avec M. Hubin, Administrateur général et les chefs de service de l'Administration générale de l'Enseignement du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 18** Réception de Nouvel An des Autorités du pays au Palais royal (Bruxelles)
- 23** Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
- 25** Réunion de l'Organe de conciliation prélèvement kilométrique (Bruxelles)
- 25** Réception de Nouvel an organisée par le Conseil supérieur de la Justice (Bruxelles)
- 28** Réunion au cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Fonction publique Mme Greoli (Namur)
- 30** Réunion au Cabinet du Ministre wallon de l'Économie et de l'Emploi M. Jeholet (Namur)
- 30** Réception de Nouvel An organisée par le Gouverneur de la Province de Liège (Liège)

- 02
2018

- 06 Réunion de la Plateforme Droits de l'Homme (Bruxelles)
- 8-9 Salon des Mandataires (Marche-en-Famenne)
- 20 Audition par la Commission Education du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles sur le Rapport annuel 2016 (Bruxelles)
- 21 Réunion avec M. Hervé Jamar, Gouverneur de la Province de Liège (Liège)
- 21 Réunion avec des fonctionnaires de la Direction générale Economie et Emploi du Service public de Wallonie (Namur)
- 23 Réunion avec Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (Bruxelles)

- 03
2018

- 01 Réunion au Secrétariat général de l'Enseignement catholique (SEGEC) (Woluwe-St-Lambert)
- 06 Réunion du Bureau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Paris - France)
- 07 Présentation du Rapport annuel 2018 de l'Ombudsman flamand (Bruxelles)
- 8-9 Séminaire européen du Réseau européen des Médiateurs (Bruxelles)
- 20 Audition par la Commission Enseignement supérieur du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles sur le Rapport annuel 2016 (Bruxelles)
- 21 Réunion d'un groupe de travail de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) sur la déontologie des Médiateurs (Bruxelles)
- 22 Réunion de la Commission des Affaires parlementaires de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie (Bruxelles)
- 27 Rencontre citoyenne organisée par Mme Christine Defraigne, Présidente du Sénat (Liège)
- 28 Réunion avec les représentants de l'Association Entraide Marolles (Bruxelles)

- 04
2018

- 20 Concertation au sujet des projets d'installation d'éoliennes à Riemst - Parlement flamand (Bruxelles)
- 23 Présentation du Rapport annuel 2018 des Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
- 24 Réunion au Cabinet du Ministre de l'Enseignement supérieur, M. Jean-Claude Marcourt (Bruxelles)
- 26 Réunion avec les représentants de l'Union francophone des Associations de parents de l'enseignement catholique (UFAPEC) (Bruxelles)

- 30** Réunion des représentants des réseaux internationaux des Médiateurs au siège des Nations Unies (New-York - Etats-Unis)

- 05
2018

- 2-4** Réunion du Bureau et du Conseil d'Administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) et participation au séminaire "Le Juge et le Médiateur" (Bucarest - Roumanie)
- 15** Réunion avec le Ministre-Président du Gouvernement wallon, M. Willy Borsus (Namur)
- 17** Réunion à l'Ambassade du Tchad à Bruxelles
- 18** Séance académique organisée à l'occasion du départ à la retraite de Mme Louise-Marie Bataille, Secrétaire générale de l'Union des Villes et Communes de la Wallonie (Namur)
- 25** Concertation au sujet des projets d'installation d'éoliennes à Riemst (Riemst)
- 28** Réunion du Comité de contrôle de l'eau - CESW (Liège)
- 29-30** Journées des réseaux Institutionnels de la Francophonie (Paris - France)

- 06
2018

- 01** Réunion de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
- 12** Réunion du jury de sélection du futur Médiateur fédéral de l'Energie (Bruxelles)
- 13** Rencontre avec le Défenseur des droits de France et ses délégués dans la Région Hauts-de-France (Lille - France)
- 19** Réunion avec Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (Bruxelles)
- 21** Réunion avec M. Alioune Badara Cisse, Médiateur du Sénégal (Bruxelles)

- 07
2018

- 04** Réunion avec Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (Bruxelles)
- 05** Réunion avec le Ministre des Affaires étrangères, M. Didier Reynders (ratification de l'OPCAT) (Bruxelles)
- 10** Réunion au Cabinet du Ministre-Président du Gouvernement wallon, M. Willy Borsus (Namur)
- 16-17** Réunion du jury de sélection du futur Ombudsman fédéral de l'Energie (Bruxelles)

21 Te Deum à la Cathédrale des Saints-Michel-et-Gudule à l'occasion de la fête nationale (Bruxelles)

- **08**
2018

23 Réunion avec Mme Isabelle Leclerc, Attachée au SPF Justice (ratification OPCAT) (Bruxelles)

30 Réunion avec M. Philippe Di Nunzio, Directeur général au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)

- **09**
2018

05 Réunion avec le Comité stratégique des Gouverneurs wallons (Namur)

07 Réunion avec Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (Bruxelles)

11 Réunion avec M. André Henkes, président du Conseil d'appel des Allocations d'études (Bruxelles)

12 Réunion au Cabinet du Ministre wallon de l'Economie et de l'Emploi, M. Jeholet (Namur)

13 Réunion avec des fonctionnaires de la Direction générale Agriculture du Service public de Wallonie (Namur)

14 Réunion des deux équipes de collaborateurs du Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de l'Ombudsman flamand (Louvain-Leuven)

15 Présence aux Cérémonies à l'occasion des Fêtes de Wallonie (Namur)

18 Réunion avec Mme Michèle Boverie, Secrétaire générale de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (Namur)

- **10**
2018

1-3 Participation au Congrès de l'Institut international de l'Ombudsman - Région Europe (Bruxelles)

03 Remise du Rapport annuel 2017 à M. André Antoine et M. Philippe Courard, Présidents respectivement du Parlement de Wallonie et du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Namur)

08 Réunion avec un représentant du Service de prévention et de médecine du travail Arista (Bruxelles)

09 Réunion de la Plateforme Droits de l'homme (Bruxelles)

16 Réunion avec M. David Renders, Professeur à la Faculté de droit de l'UCLouvain (Bruxelles)

- 23** Participation à l'émission radio de la RTBF "On n'est pas des pigeons" (Bruxelles)
- 31** Réunion du groupe d'experts de la Commission de Venise sur le projet de Déclaration de Venise (Paris - France)

- 11
2018

- 5-9** Réunion du Bureau, du Conseil d'Administration, du Congrès et de l'Assemblée générale de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Bruxelles et Namur)
- 15** Te Deum à la Cathédrale des Saints-Michels-et-Gudule à l'occasion de la Fête du Roi (Bruxelles)
- 19** Réunion avec des représentants de la Cellule de traitement de l'information financière (Namur)
- 20** Réunion avec des représentants de l'AMO (service d'aide aux jeunes en milieu ouvert) de Bruxelles Midi (allocations d'études) (Bruxelles)
- 20** Réunion avec M. Bart Weekers, Ombudsman flamand (Bruxelles)
- 20** Réunion gestion du bâtiment de la Rue Chapelié (Bruxelles)
- 22** Réunion avec les membres du Comité stratégique du Service public de Wallonie (Namur)
- 29** Réunion avec Mme Janette Jongma, consultante Key Consult (Bruxelles)
- 4-5** Audition par des Commissions permanentes du Parlement de Wallonie sur le Rapport annuel 2017 (Namur)

- 12
2018

- 10** Réunion au Conseil supérieur des allocations d'études (Bruxelles)
- 10** Commémoration du 70^e anniversaire de la Déclaration universelle des Droits de l'homme au Parlement de Wallonie (Namur)
- 11** Participation à l'émission radio RTBF "On n'est pas des pigeons" (Bruxelles)
- 13** Réunion avec le service Adoption du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- 20** Réunion avec les Médiateurs parlementaires sur la mise sur pied d'un mécanisme OPCAT (Bruxelles)



PARTIE 6

Qualité

Analyse 2018 - La satisfaction des usagers

Le Médiateur a, depuis 2011, mis œuvre une enquête de satisfaction dans le cadre de sa procédure qualité. D'abord ponctuelle, l'enquête de satisfaction est devenue permanente depuis janvier 2015. Elle est envoyée à tous les dossiers clôturés. Elle est réalisée par voie électronique ou postale lorsque l'adresse mail n'est pas connue.

Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfactions auxquelles l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

En 2018, 1500 enquêtes ont été envoyées et 471 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 31% (30% en 2017)

Ce taux de réponse est plus élevé pour les dossiers fondés (38%) et décline pour les catégories de réclamations non fondées (27 %) et irrecevables (24%).

La satisfaction globale est de 65%, soit un peu en dessous des résultats enregistrés au cours de l'année 2017 (70%).

On constate clairement que le réclamant se dit peu ou pas satisfait lorsque le Médiateur n'a pu réserver une suite favorable à sa requête. Les personnes mécontentes d'une décision, restent insatisfaites de la voir maintenue en l'état et expriment leur mécontentement global, sans pour autant évaluer ce qu'elles ont reçu comme information utile ou comme accueil chez le Médiateur.

Ainsi parmi les dossiers fondés, 78% (84% en 2017) des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur, tandis que ce taux de satisfaction tombe à 45% (48% en 2017) pour les réclamations non-fondées et à 54% pour les irrecevables (50% en 2017).

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

Ainsi si 75% des personnes sont satisfaites de la qualité de l'écoute du Médiateur. Pour les dossiers fondés, 84% sont satisfaites. Par contre, on observe que le sentiment de ne pas avoir été suffisamment écouté diminue pour les personnes dont le dossier était irrecevable (65%) et pour les dossiers non fondés (50%).

En ce qui concerne la possibilité de suivre l'évolution du traitement de la réclamation : 80% des répondants ont indiqué avoir pas pu suivre facilement l'évolution de leur dossier. Parmi les personnes insatisfaites, il ressort des réponses reçues qu'il s'agit de personnes qui, semble-t-il, ne disposent pas d'accès internet et ne peuvent utiliser le système de traçabilité via le site du Médiateur. Cette question d'accessibilité numérique a été analysée. Le Médiateur veille à informer de manière régulière les réclamants pas voie postale ou téléphonique de l'évolution de leur dossier.

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard de la compréhension des informations reçues, 87% des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers

du Médiateur. 6 %, par contre, indiquent avoir rencontré des difficultés de compréhension. Une attention particulière est réservée à cet indicateur afin de détecter des pistes éventuelles d'amélioration en terme de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de l'utilité, 64 % des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile. Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (77% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 42% pour les non-fondés et 54% pour les irrecevables).

Depuis 2016, un champ libre d'évaluation a été introduit dans le formulaire électronique envoyé aux réclamants. Ils peuvent ainsi expliquer leurs positions et le Médiateur, pour sa part, peut y trouver des éléments plus concrets et détaillés afin d'améliorer le service rendu.

Les réponses négatives pour lesquelles le plaignant est identifiable ont fait l'objet d'une analyse individuelle afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, 27 dossiers ont été rouverts. L'agent traitant a repris contact avec le réclamant afin de mieux comprendre le motif d'insatisfaction et d'expliquer de façon plus adaptée ou plus détaillée le déroulement de la médiation.

L'accueil des réclamants fait également l'objet d'une question. Il faut préciser d'emblée que les chiffres concernent l'accueil au sens large (permanences et téléphone). Or, on s'aperçoit que le nombre de réclamants répondant à la question concernant l'accueil est bien plus élevé que le nombre de réclamants précisant avoir eu un contact oral avec le Médiateur. Il faut donc comprendre la question de l'accueil au sens figuré (comment ma demande a-t-elle été accueillie ?), de la même façon que la question de l'écoute précédemment évoquée concerne la manière dont les arguments du réclamant ont été entendus.

Ce préalable posé, il importe de souligner que 83 % des sondés estiment avoir été bien ou très bien accueillis. Ce chiffre monte jusqu'à 90% concernant les réclamations fondées. A l'inverse, en définitive, seuls 6 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 3 % concernant les réclamations jugées fondées. On peut donc se réjouir de la satisfaction des usagers concernant l'accueil reçu.

	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Envoyés 2018	672	414	414	1500
Reçus 2018	258	113	100	471
Taux de réponse	38%	27%	24%	31%
Poids du groupe	55%	24%	21%	100%

Accueil	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	90%	74%	76%	83%
Négatif	3%	13%	7%	6%
Sans avis	7%	12%	17%	10%

Ecoute	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	84%	50%	65%	72%
Négatif	8%	42%	18%	18%
Sans avis	8%	9%	17%	10%

Evolution	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	84%	68%	0%	63%
Négatif	9%	21%	0%	10%
Sans avis	7%	11%	100%	28%

Compréhension	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	91%	82%	81%	87%
Négatif	4%	11%	5%	6%
Sans avis	5%	7%	14%	7%

Utilité	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	77%	42%	54%	64%
Négatif	16%	50%	33%	28%
Sans avis	7%	8%	13%	8%

Satisfaction	non		irrecevables	Total
	fondés	fondés		
Positif	78%	45%	54%	65%
Négatif	20%	45%	31%	28%
Sans avis	2%	10%	15%	7%

PARTIE 7

Rapport de gestion

Rapport de gestion

L'organisation financière et administrative de l'Institution

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. Budget

Pour l'exercice 2018, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.691.000€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.611.000€ et 1.080.000€.

Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, s'élèvent à 416.815,16€ (14,4% des dépenses) tandis que les dépenses relatives au personnel s'élèvent à 2.480.300,51€ (85,6 % des dépenses).

Le traitement du Médiateur est fixé par l'Accord de coopération créant l'Institution. Il est fixé au traitement de Conseiller à la Cour des comptes.

2. Contrôle financier

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, c'est au contrôle de la Cour des comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

Les comptes annuels 2017 du service commun ont été transmis au Premier Président de la Cour des comptes en juin 2018.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2018), le personnel du Service de médiation commun se composait de 21 personnes :

- Le Médiateur ;
- 1 Directeur d'administration, 5 premiers Conseillers, 1 Conseiller, 2 Conseillers adjoints (agents de niveau A) ;
- 2 premiers Assistants, 2 Assistants principaux et 1 Assistant de direction, 2 Secrétaires de direction, 1 chef Rédacteur, 1 chef Secrétaire, 1 Secrétaire principale et 1 chef Commis (agents de niveau B et C) constituent l'équipe administrative.

A noter également qu'en 2018, comme les années précédentes, le Service a accueilli une stagiaire de la Haute Ecole HENALUX (3^e bac droit) pour trois mois.

Plusieurs fonctions sont remplies par les collaborateurs du Médiateur :

- Onze agents traitent l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable de plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent demeure capable de gérer tout type de dossier.
- Un agent de niveau A (qui traite des réclamations par ailleurs) assure la gestion administrative, assisté d'un assistant de direction comptable et d'une secrétaire de direction.
- Un agent, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la documentation. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.
- 6 agents assurent l'accueil téléphonique et le secrétariat du service.
- 1 agent assure la fonction de greffe, à savoir, la réception, l'enregistrement et le suivi informatique des réclamations.
- 1 agent est responsable de la communication et des relations extérieures

A noter également que trois agents (qui traitent par ailleurs de réclamations) assurent des fonctions dans le cadre de la gestion « Qualité » du service, dans des tâches de coordination et d'audit interne.

Enfin, durant cette année et comme les années précédentes, plusieurs agents ont suivi des formations destinées à améliorer leurs compétences professionnelles, notamment dans les domaines des matières gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et par la Wallonie. Il s'agissait de colloques, séminaires ou conférences sur des thèmes spécifiques, mais aussi des sessions de formation organisées par le SPW à l'attention de ses collaborateurs des Espaces Wallonie et du Téléphone vert.



PARTIE 8

Annexes

Annexe 1 - Informations pratiques

Annexe 2 - Points de contact

Annexe 3 - Accord de coopération

Annexe 4 - Règlement d'ordre intérieur

Annexe 5 - Guide de bonne conduite
administrative

Annexe 6 - Portail www.ombudsman.be

Annexe 7 - Déclaration de Namur

Annexe 1 - Informations pratiques

Comment **contacter** le Médiateur :

- par voie écrite

- » **courrier postal**

Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

- » **fax**

081/32.19.00

Numéro gratuit :
0800/19 199

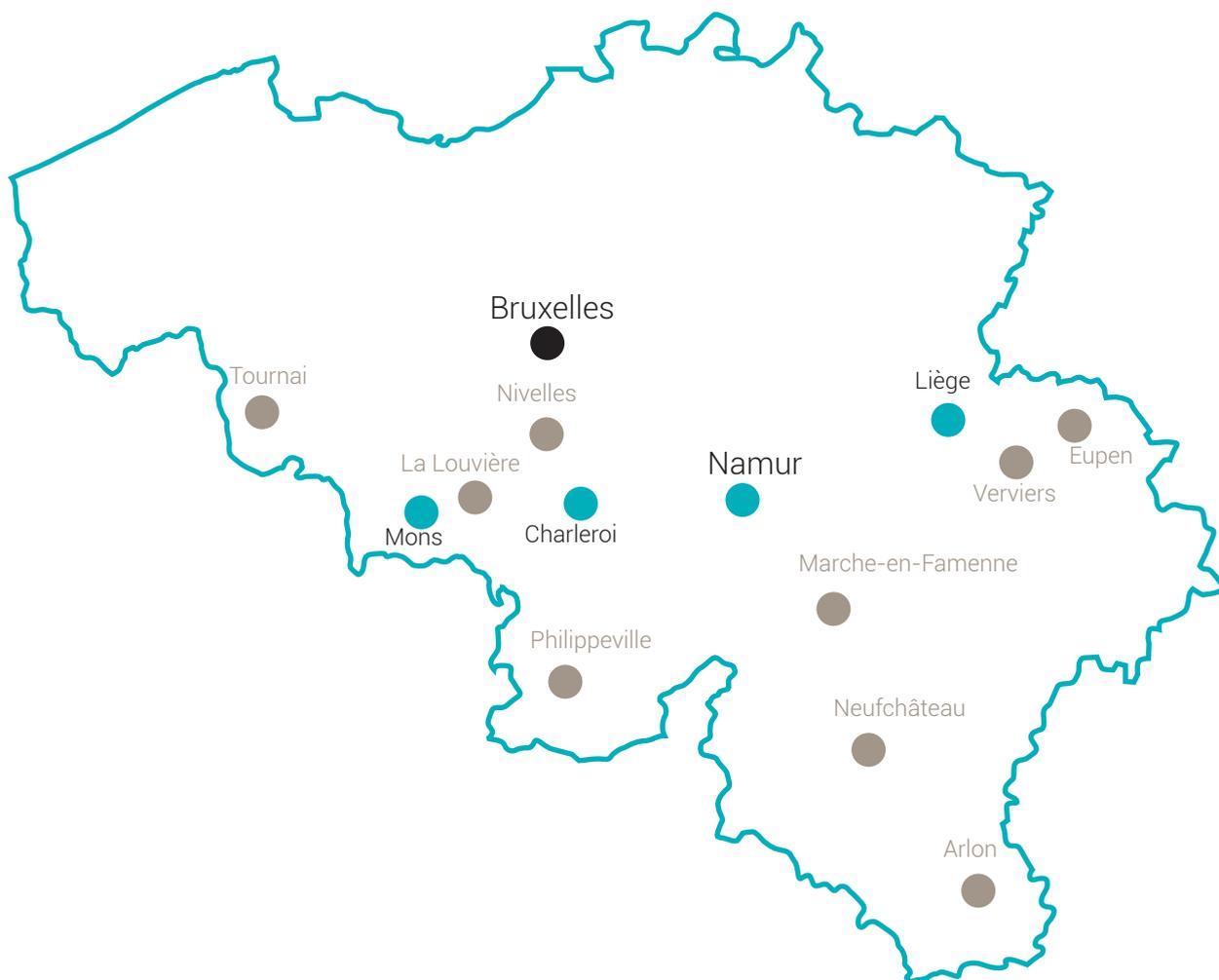
- » **courrier électronique**

courrier@le-mediateur.be

- » **formulaire disponible sur www.le-mediateur.be**

- par voie orale

en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cf. page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



Annexe 2

POINTS DE CONTACT

Arlon

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi

tous les 2^e et 4^e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

Liège

tous les 2^e et 4^e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne

sur rendez-vous uniquement
Château Jadot - 2^{ème} étage
Rue du Commerce 19
6900 Marche-en-Famenne

Mons

tous les 2^e et 4^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 Namur

Neufchâteau

sur rendez-vous uniquement

Nivelles

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67 - 1400 Nivelles

Philippeville - Dinant

sur rendez-vous uniquement

Tournai

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Wallonie, 19-21 - 7500 Tournai

Verviers

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Xhavée, 86 - 4800 Verviers

Annexe 3

Accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

(auquel assentiment a été donné par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 et de la Communauté française du 17 mars 2011)

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

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

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

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

Que l'objectif des législateurs décrets est ainsi atteint ;

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

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

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

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

Qu'en effet, durant la période s'étalant sur les cinq dernières années, le total des dossiers déposés auprès du Médiateur de la Région wallonne et de la Médiatrice de la Communauté française atteint la somme de 19 532 dossiers ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

et

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

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

Article 1^{er}

Le présent accord a pour objet la création d'un service de médiation commun aux deux parties.

Art. 2.

Un service du Médiateur est créé auprès des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, ci-après dénommés « les Parlements des parties ».

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

Art. 3.

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

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

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

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

Art. 4.

Le Médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement spécifique au Médiateur établi par les Parlements des parties et soumis à leur approbation avant d'être publié au Moniteur belge, nommé conjointement par les Parlements des parties pour une période de six ans, renouvelable une fois.

La procédure prévoit en tout cas une audition des candidats par les Parlements des parties.

À l'issue du premier mandat, le Médiateur peut être reconduit s'il fait l'objet d'une évaluation positive par les Parlements des parties.

Il prête, entre les mains des Présidents des Parlements des parties, le serment suivant: « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et en toute impartialité ».

A sa première nomination, le Médiateur accomplit une période d'essai d'un an à compter du jour où l'intéressé assume effectivement ses fonctions.

Au plus tard quarante-cinq jours avant l'expiration de cette période d'essai, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du Médiateur. Faute d'évaluation à ce moment, l'évaluation est réputée favorable.

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

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

Art. 5.

Pour être nommé, le Médiateur doit:

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

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

3°

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

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

Art. 6.

Pendant la durée de son mandat, le Médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des mandats suivants:

1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;

2° la profession d'avocat;

3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;

4° un mandat public conféré par élection;

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

6° membre du personnel des forces armées;

7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions;

8° la fonction d'administrateur public.

Les articles 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables au membre du personnel des services publics, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, nommé en qualité de Médiateur.

Art. 7.

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

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

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

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

Art. 8.

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

1° à sa demande;

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

3° lorsque son état de santé compromet gravement et de façon irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, les Parlements des parties, conjointement, peuvent révoquer le Médiateur :

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

2° pour des motifs graves.

Sauf lorsque le mandat du Médiateur prend fin à sa demande, lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ou lorsqu'il est révoqué, le Médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat pour autant qu'il ne bénéficie d'aucun revenu professionnel ou de remplacement ou d'une pension de retraite. Une pension de survie ou le revenu d'intégration sociale accordé par un Centre public d'aide sociale ne sont pas considérés comme des revenus de remplacement.

L'indemnité est liquidée mensuellement.

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

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

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

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

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

Art. 9.

Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes, sont applicables au Médiateur.

Art. 10.

Dans la limite de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions pour autant qu'ils ne contreviennent pas aux principes fondamentaux visés notamment par la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie ou par la loi du 23 mars 1995 tendant à réprimer la négation, la minimisation, la justification ou l'approbation du génocide commis par le régime national-socialiste allemand pendant la seconde guerre mondiale.

Art. 11.

§1er. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses des Parlements des parties selon une répartition fixée dans le règlement spécifique du Médiateur visé à l'article 4 et tenant compte de l'intervention de chacun dans le fonctionnement des services du Médiateur existante avant le présent accord.

Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.

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

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

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

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

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés de manière conjointe par les Parlements des parties sur proposition du Médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le Médiateur dans

l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Le statut prévoit également la possibilité de mobilité des membres du personnel entre les services du Médiateur et les Administrations de la Communauté française et de la Région wallonne.

Il peut se faire assister par des experts.

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

Art. 12.

§1er. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative ou un service administratif visés à l'article 3 n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. Cette réclamation est introduite en langue française ou pourra être introduite en langue allemande pour les compétences qui relèvent de la Région wallonne, par écrit ou oralement, au siège de l'Institution du Médiateur ou dans les lieux où le Médiateur assure une présence de son service.

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

Art. 13.

§1er. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:

1° elle est manifestement non fondée;

2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation. Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;

3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;

4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§2. Une réclamation est irrecevable si:

1° l'identité du réclamant est inconnue;

2° le Médiateur est incompétent;

3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions. Le Médiateur n'est pas compétent pour les différends entre les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française et les services administratifs de la Communauté française.

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

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

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

Art. 14.

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

Pour autant que de besoin, le Médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 13.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Art. 15.

§1er. Le Médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des autorités ou services concernés ;

§2. Le Médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives ou services administratifs auxquels il adresse des questions ;

§3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative ou du service administratif concerné. Il en informe le Ministre responsable ;

§4. Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut:

– recommander à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité administrative ou au service administratif toute mesure qu'il estime de nature à y remédier, sans toutefois porter préjudice à l'article 20 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles;

– suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires.

Il en informe concomitamment le Ministre responsable ;

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

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, §3, et publié au Moniteur belge ;

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

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

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

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

Art. 16.

§1er. Le Médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

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

§2. Les membres du personnel des autorités administratives ou des services administratifs visés à l'article 3, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le Médiateur ;

§3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Art. 17.

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

Art. 18.

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

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

Art. 19.

Le Médiateur adresse aux Parlements des parties un rapport annuel de ses activités. Le Médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le Médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ou services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par les Parlements des parties.

Art. 20.

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

Art. 21.

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Art. 22.

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

Art. 23.

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

Art. 24.

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

Namur, le 3 février 2011, en deux exemplaires originaux.

Pour la Communauté française:

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Pour la Région wallonne:

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Annexe 4

Règlement d'ordre intérieur relatif au traitement des réclamations

CHAPITRE I^{er}. - Dispositions générales

Article 1^{er}. Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

1. Accord de coopération : l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, approuvé par décret de la Communauté française du 17 mars 2011 et par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 ;
2. Médiateur : le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne;
3. Services administratifs : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française ;
4. Autorité administrative : autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ;
5. Secrétaire général : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française et le Secrétaire général du Service public de Wallonie ;
6. Fonctionnaire dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service du Gouvernement de la Communauté française autre que le Ministère, un service du Gouvernement wallon autre que le Service public de Wallonie, un organisme d'intérêt public qui dépend de la Communauté française ou de la Région wallonne, ou la RTBF.

Art. 2. Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 17 de l'accord de coopération.

Il détermine les modalités du traitement par le Médiateur des réclamations portant sur le fonctionnement des autorités administratives et des services administratifs visés à l'article 1^{er} dans leurs relations avec les administrés, qui sont introduites auprès de lui conformément à l'article 12 de l'accord de coopération.

Art. 3. Conformément à l'accord de coopération, le Médiateur a pour missions générales :

- de concilier les points de vue des réclamants et des autorités administratives et services administratifs concernés et de tenter de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis. Le fonctionnement des autorités administratives et des services administratifs dans leurs relations avec les administrés est envisagé dans sa conformité aux principes de bonne Administration ;
- d'adresser à l'Administration ou au Ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative et du service administratif concerné;
- de faire rapport de son activité au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon, et, le cas échéant, de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le Médiateur juge opportunes.

En outre, sans remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle, il peut faire des recommandations à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause.

En cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, il peut également enjoindre à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, §3, de l'accord de coopération et publié au Moniteur belge.

CHAPITRE II. - De la saisine du Médiateur

Art. 4. Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, peut, en qualité d'administré, saisir directement le Médiateur dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec une autorité administrative ou un service administratif visé à l'article 1er.

La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.

Art. 5. Le recours au Médiateur est gratuit.

Art. 6. § 1er. Toute réclamation mentionne clairement :

1. l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.);
2. l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;
3. l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

§ 2. Le réclamant joint à sa réclamation :

1. la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation;
2. dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative et/ou le service administratif concerné pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même. Par « démarche », il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, par le réclamant.

§ 3. Le réclamant doit avertir le Médiateur de tout recours juridictionnel ou administratif en cours.

Art. 7. § 1^{er}. Les réclamations sont introduites en langue française. Elles peuvent être introduites en langue allemande pour les compétences de la Région wallonne.

Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans une de ces deux langues, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenté par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation peut être adressée au Médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue Lucien Namèche, 54, à 5000 Namur;
- par télécopie au numéro suivant : 081-32.19.00;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@le-mediateur.be
- via le formulaire électronique de réclamation accessible via le site Internet www.le-mediateur.be.

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du Service du Médiateur ou au bureau bruxellois du Service du Médiateur (Rue Jean Chapelié, 35 à 1050 Bruxelles) sur rendez-vous (0800/19 199) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en Wallonie.

La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le Médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

§ 6. Lorsque le Médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

CHAPITRE III. - Du traitement de la réclamation

Art. 8. Chaque réclamation est soumise au Médiateur qui désigne un collaborateur pour en assurer le traitement. Le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet.

Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans les 10 jours de la réception de la réclamation.

Le réclamant transmet toute information complémentaire demandée par le Médiateur; par ailleurs, il s'abstient, aussi longtemps que le Médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative ou du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du Médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Art. 9. Conformément à l'article 13, § 3, de l'accord, lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou à un service administratif doté par la loi ou le décret de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Art. 10. § 1^{er}. Le Médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

1. l'identité du réclamant est inconnue;
2. le Médiateur est incompétent;
3. elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions.

§ 2. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1. la réclamation est manifestement non fondée ;
2. la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;
3. toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
4. les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;
5. elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

Art. 11. § 1^{er}. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.

§ 2. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation, il informe, dans les meilleurs délais, l'autorité administrative ou le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 12. Conformément à l'article 15, § 7, de l'accord de coopération, le Médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. Lorsque le Médiateur suspend ou met fin à l'examen d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables à l'autorité administrative ou au service administratif concerné ou à des tiers.

Art. 14. Le Médiateur coopère avec d'autres Médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

CHAPITRE IV. - Des relations avec les autorités administratives et les services administratifs

Art. 15. § 1^{er}. Sans préjudice de l'article 16, § 1^{er}, de l'accord, permettant au Médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les modalités pratiques des relations du Médiateur avec les autorités administratives et les services administratifs dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans des protocoles d'accord conclus entre le Médiateur, les Secrétaires généraux et les fonctionnaires dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment la détermination du fonctionnaire ou du service à contacter au sein du service administratif concerné, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, recommandation au service, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier,...), et les délais de réponses accordés aux services administratifs.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 15, § 2, de l'accord de coopération, habilitant le Médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés.

Sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le Médiateur, l'autorité administrative ou le service administratif dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le Médiateur paraît trop court à l'autorité administrative ou au service administratif pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.

CHAPITRE V. - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêts

Art. 16. § 1. Conformément à l'article 16, § 2, de l'accord de coopération, le Médiateur peut, dans le cadre de l'information d'une réclamation, relever de son obligation au secret professionnel un membre du personnel d'un service administratif ou d'une autorité administrative.

§ 2. Conformément aux dispositions de l'accord de coopération relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le Médiateur présente au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le Médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis de l'autorité administrative ou du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le Médiateur ou un membre du personnel du service du Médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du Médiateur prêtent serment, entre les mains du Médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

CHAPITRE VI. - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur

Art. 17. Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le Médiateur et approuvé par le Parlement de la Communauté française et par le Parlement wallon, entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge.

Le présent règlement a été arrêté par le Médiateur et approuvé le 10 avril 2014 par le Parlement de la Communauté française et le 11 avril 2014 par le Parlement wallon.

Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Introduction

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des Administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des Administrations. Il promeut l'intérêt public dans une Administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne Administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'Administration.

Enfin, ce Guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'Administration.

Article 1

Disposition générale

Dans leurs relations avec les administrés, les Administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Guide».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.
2. Dans le présent Guide, on entend par :
 - a) « Administrations » : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;
 - b) « agent » : toute personne occupée à quel que titre que ce soit au sein des Administrations visées sous a). Les Administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres institutions publiques et les stagiaires ;
 - c) « personne » : toute personne physique ou morale, usagère des Administrations visées sous a).
3. Le cas échéant, les appellations officielles « Région wallonne » et « Communauté française » sont remplacées par les appellations usuelles respectives de « Wallonie » et « Fédération Wallonie-Bruxelles ».

Article 3

Champ d'application matériel

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des Administrations avec les personnes.
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'Administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

Article 4

Légalité et respect de la règle de droit

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Egalité et non-discrimination

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par rapport au but et aux effets de la mesure considérée; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les Administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'Administration et par l'agent.
3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'Administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

Article 7

Absence d'excès de pouvoirs

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Article 8

Impartialité, indépendance et objectivité

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.
3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

Article 9

Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'Administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'Administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.
2. L'Administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.
3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.
4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

Article 10

Courtoisie et gestion consciencieuse

1. L'agent est consciencieux, correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.
3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

Article 11

Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent

1. Toute demande écrite adressée à l'Administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.
3. Si une lettre destinée à l'Administration est adressée ou transmise à un service non compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'Administration, s'il peut l'identifier.
4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

Article 12

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.
2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'Administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'Administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Article 13

Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

1. Toute demande doit être traitée par l'Administration dans un délai raisonnable.
2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'Administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

3. Si l'Administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 14

Motivation adéquate

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.
2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

Article 15

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'Administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'Accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur ».

Article 16

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.
2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 17

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.
4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre Administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

Article 18

Demandes d'accès public aux documents

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité administrative.

Article 19

Accessibilité

1. L'Administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.
2. L'Administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.
3. L'Administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'Administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

Article 20

Coordination efficace

1. Au sein d'une même Administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'Administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.
2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Annexe 6

PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE¹

Ce portail est à la disposition de tout internaute à la recherche d'un Médiateur, l'orientant au mieux en fonction du problème à résoudre.

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site www.ombudsman.be.

Le terme « ombudsman / Médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ».

À l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'Institution et formule des recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « Médiateur ». C'est pourquoi on parle aussi souvent de « service de médiation ». Toutefois, si tous les ombudsmans ont recours à la médiation, tous les Médiateurs ne sont pas des ombudsmans.

Les Médiateurs / ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes rassemblés ci-après :

- instance de recours au service du public ;
- instance indépendante ;
- instance disposant des moyens adéquats d'investigation et d'appréciation ;
- instance publiant un rapport d'activités périodique et accessible au public.

En principe, l'ombudsman/Médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'Institution concernée. Après avoir entendu la version du plaignant, l'ombudsman / Médiateur écoutera celle du service dont a à se plaindre la personne.

Il se comportera toujours en tiers impartial entre le plaignant et ce service.

Les ombudsmans / Médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

Outre la solution individuelle apportée au problème du plaignant, l'ombudsman / Médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des recommandations pour les améliorer.

Une recommandation est un avis, une proposition que l'ombudsman / Médiateur élabore au départ des plaintes examinées.

Occupant une place centrale dans son rapport annuel d'activités - lequel est accessible à la presse et au grand public - ces recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman / Médiateur et la publicité consacrée à son rapport annuel amènent les décideurs des Institutions concernées à tenir compte de ses recommandations.

1. In : Rapport du Médiateur des Télécommunications 2014, p. 68.

DECLARATION DE NAMUR

Nous, Médiateurs et Ombudsmans, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

Réunis en Congrès du 6 au 9 novembre 2018 à Bruxelles et à Namur (Belgique) à l'invitation du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles,

RAPPELANT :

La Déclaration de Bamako, adoptée en 2000 par les Chefs d'Etats et de gouvernement ayant le français en partage, notamment sur les engagements pris pour la promotion d'une culture démocratique intériorisée et le plein respect des droits de l'Homme ;

Les résolutions no 69/168 (18 décembre 2014), 67/163 (20 décembre 2012), 65/207 (21 décembre 2010) et 63/169 (18 décembre 2008), adoptées par l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et intitulées Le rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme ;

CONSIDÉRANT :

- Le rôle important et déterminant que nous exerçons dans nos différents pays pour contribuer à résoudre de façon apaisée les litiges que nous soumettent les personnes, confrontées à des difficultés dans leurs relations avec les services publics ;
- La contribution des Médiateurs à la bonne administration grâce aux recommandations et propositions que nous formulons et au renforcement de la bonne gouvernance dans nos pays ;
- La dimension de plus en plus affirmée de la fonction de médiateur/ombudsman dans de nombreux pays, en tant que défenseur des droits, et notamment, des droits des personnes les plus faibles et les plus vulnérables dans nos sociétés, notamment les enfants, les personnes en situation de précarité, les personnes en situation d'handicap, les migrants ;
- La nécessité de soutenir et de renforcer les institutions indépendantes chargées de défendre et de promouvoir l'Etat de droit et le respect des droits fondamentaux, tant au niveau national qu'au niveau international ;
- L'importance de la coopération internationale des institutions de médiateur/ombudsman ;
- Les développements récents en matière d' « Etat ouvert », à savoir, la situation dans laquelle les pouvoirs constitutionnels, les institutions publiques indépendantes ainsi que tous les niveaux de gouvernement et d'administration collaborent et agissent afin de promouvoir la transparence, l'intégrité, la responsabilité et la participation, au service de la démocratie, des personnes et de la société civile, et le rôle spécifique que devraient assumer les médiateurs/ombudsmans ;
- Les actions menées pour donner une reconnaissance spécifique des médiateurs/ombudsmans au niveau des organisations régionales et internationales, au premier rang desquelles, l'Organisation des Nations unies et son Conseil des droits de l'Homme ;

INQUIETS :

- des actions menées dans de trop nombreux pays, portant atteinte, directement ou indirectement, à l'indépendance des institutions de médiateur/ombudsman, soit par des modifications législatives retirant des compétences et des pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mission, soit par des restrictions budgétaires ne permettant plus d'assumer les missions-clés du médiateur/ombudsman, soit par des pressions extérieures sur l'accomplissement des tâches confiées au médiateur/ombudsman ;
- de l'évolution d'une partie non négligeable de l'opinion publique qui se retrouve dans des discours populistes et extrémistes ainsi que dans des discours de haine ;
- des positions prises par plusieurs gouvernements à l'égard de minorités ou de migrants, parfois peu soucieuses d'accorder la pleine protection que leur situation exige ou de respecter les droits fondamentaux dont ils doivent bénéficier en toutes circonstances ;
- de la remise en cause des droits fondamentaux par certains États et gouvernements face à la multiplication des actions terroristes aveugles menées au nom d'idéologies niant le respect absolu dû à la vie humaine ;

NOUS ENGAGEONS A :

1. Continuer à apporter tout le soutien nécessaire à toutes les institutions de médiateur/ombudsman et plus particulièrement à celles qui viennent d'être installées, celles qui sont en plein développement de leurs activités ainsi qu'à celles qui sont menacées, en sensibilisant les autorités à l'importance et la valeur ajoutée démocratique du médiateur ;
2. Exercer pleinement et en toute indépendance nos missions constitutionnelles et/ou légales au bénéfice des personnes, et ce, quelles que soient les pressions directes ou indirectes que nous pourrions subir ;
3. Porter la plus grande attention aux personnes qui nous interpellent et qui demandent le respect effectif de leurs droits, plus encore lorsqu'elles se trouvent dans des situations de fragilité et de précarité, et notamment les personnes dans des situations de handicap, les personnes victimes de discrimination ainsi que les migrants comme nous nous y étions engagés à Tirana en septembre 2016 ;
4. Renforcer nos actions de défense et de promotion des droits des enfants comme nous nous y étions engagés à Tirana en octobre 2012, notamment par la création d'un département ou pôle spécifique au sein de nos institutions, par le développement de l'accessibilité aux enfants du mécanisme des requêtes ainsi que par le développement significatif des initiatives pour la participation des enfants au travail de l'institution ;
5. Renforcer la confiance à l'égard des médiateurs/ombudsmans en adoptant, si cela n'est pas encore le cas, un Guide des valeurs et principes déontologiques, sur la base du Guide établi par l'AOMF ;
6. Encourager toute action visant à pacifier des situations de crises, notamment lorsque les droits fondamentaux et l'État de droit sont en danger ;

DEMANDONS AUX ÉTATS ET AUX GOUVERNEMENTS DE :

1. Soutenir et protéger les institutions de médiateur/ombudsman, non seulement dans les discours mais surtout dans les actes, en inscrivant leur existence dans la Constitution, en garantissant leur indépendance et en leur donnant et pérennisant les moyens de fonctionner en conformité avec les normes généralement acceptées au niveau international, et notamment :
 - des compétences pour contribuer à renforcer la bonne administration et pour défendre les droits fondamentaux des personnes ;
 - des moyens matériels et humains suffisants pour exercer ces compétences ;
2. S'engager concrètement dans une stratégie pour un « État ouvert », en y incluant les médiateurs/ombudsmans en raison de leur rôle tout à fait spécifique d'institutions qui contribuent à restaurer et à renforcer la confiance dans les services publics ;
3. Promouvoir et réaliser une société inclusive dans laquelle chaque personne, quelle que soient ses origines, sa situation et son orientation, bénéficie de la protection de l'Etat, de la solidarité interpersonnelle, et du respect de ses droits fondamentaux, en particulier si elle se trouve dans une situation de vulnérabilité ou fait partie d'une minorité ;
4. Inclure explicitement la compétence en matière de droits de l'enfant dans le mandat législatif des Médiateurs/Ombudsmans ou créer des institutions spécifiques de défenseur des droits des enfants.

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, créée en 1998, résulte d'une volonté d'obtenir une meilleure entraide et une plus grande coordination entre les Médiateurs francophones sur les questions des droits de la personne.

Elle consiste également à développer l'engagement démocratique et à renforcer les bureaux des ombudsmans et médiateurs francophones. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter son site Internet.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Message du Médiateur	5
Partie 2 - Recommandations d'ordre général	9
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique	
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	
Partie 3 : Statistiques	33
Partie 4 - Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques	41
Fédération Wallonie-Bruxelles	
Liste récapitulative des recommandations spécifiques	42
Statistiques FWB	46
Equivalences	48
Agrément des professions de santé	64
Allocations d'études	68
Relations scolaires	86
Personnels de l'enseignement	100
Aide à la jeunesse	120
Maisons de Justice	124
Sport	128
Fonction publique	132
Wallonie	
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice	136
Statistiques W	140
Fiscalité	142
Aides à l'énergie et au logement	146
Logement social	150
Crédit social	158
Aménagement du territoire	164
Qualité de vie	170
Économie et Emploi	182
Environnement	204
Distribution d'eau	210
Agriculture	220

Bien-être animal	228
Mobilité	234
Routes et Bâtiments	238
Transports	240
Tourisme	246
Délais de paiement	248
Médiation communale	252

Partie 5 - Communication et relations extérieurs **255**

Partie 6 - Qualité et Stratégie **265**

Partie 7 - Rapport de gestion **271**

Annexes **275**