

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2004-2005

28 AVRIL 2005

RAPPORT ANNUEL DU SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA COMMUNAUTÉ
FRANÇAISE (SEPTEMBRE 2003 - SEPTEMBRE 2004)⁽¹⁾

RAPPORT DE COMMISSION

PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DES FINANCES, DU BUDGET, DES
AFFAIRES GÉNÉRALES ET DU SPORT
PAR **M. DANIEL SENESAEL.**

⁽¹⁾Voir Doc. n°59 (2004-2005) n°1

TABLE DES MATIÈRES

1	Exposé introductif de Mme De Boeck, médiatrice et de Mme Cosijns, médiatrice-adjointe	4
2	Réponses apportées par M. Claude Eerdeken, Ministre de la Fonction publique et des Sports au nom du Gouvernement	7
2.1	Cadre :	7
2.2	Les activités des Services du Médiateur	7
2.2.1	Les recommandations visant l'amélioration du service de médiation :	8
2.2.1.1	Art. 1 du décret : services administratifs mieux définis ou autorité administrative.	8
2.2.1.2	Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au service du médiateur.	8
2.2.1.3	Possibilité de réclamation par les associations de fait.	8
2.2.1.4	Clarifier la compétence du service du médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française.	9
2.2.1.5	Mentionner le service du médiateur dans le code de déontologie.	9
2.2.2	Les recommandations visant l'amélioration des relations entre les citoyens et l'administration :	9
2.2.2.1	Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'administration.	9
2.2.2.2	Suppression des copies certifiées conformes.	9
2.2.2.3	Faire connaître du grand public le numéro vert de la Communauté française.	9
2.2.2.4	Evaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnels et outils informatiques.	9
2.2.3	Recommandations spécifiques à 3 domaines :	10
2.2.3.1	Valorisation salariale de l'expérience professionnelle.	10
2.2.3.2	Meilleure compréhension des composantes de la rémunération.	10
2.2.3.3	Définir des modalités d'application objectives de l'article 11bis du décret programme du 12 juillet 2001.	10
2.2.3.4	Accessibilité et accueil du public des délais de traitement des dossiers et du suivi de la demande.	10
2.2.3.5	Information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence	11
2.2.3.6	restitution des documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur	11
2.2.3.7	Procédures d'introduction des demandes	11
2.2.3.8	Réflexion globale sur la procédure relative à l'introduction des demandes et les conditions d'octroi	12
2.2.4	Recommandations ponctuelles émises pendant l'exercice 2003-2004 :	12
2.2.4.1	Le paiement du minerval ne vaut pas inscription.	12
2.2.4.2	Modification du site internet de l'enseignement à distance.	12
2.2.4.3	Formulaire d'octroi d'une allocation d'étude.	12
2.2.4.4	Suivi d'une décision de la Cour d'arbitrage.	12

2.2.4.5	Accidents de travail des personnels de l'enseignement.	12
2.2.4.6	Personnel non statutaire de la Communauté française.	12
2.2.4.7	Possibilité de recours au CSA.	13
2.2.4.8	Références légales en matière d'équivalence de diplôme.	13

3	Discussion	13
----------	-------------------	-----------

1 Exposé introductif de Mme De Boeck, médiatrice et de Mme Cosijns, médiatrice-adjointe

Les caractéristiques du médiateur parlementaire sont qu'il doit être indépendant, impartial et assermenté et tenu au secret professionnel. Il constitue un service gratuit qui doit offrir la plus grande accessibilité possible. Le médiateur n'est, vis-à-vis de l'administration et des administrés, ni juge ni avocat. Il dispose d'un pouvoir de recommandation ; si l'administration ne veut pas suivre les recommandations formulées par le médiateur, elle doit le motiver par écrit. Le médiateur dispose également de divers outils de contrainte, il peut ainsi relever les fonctionnaires de leur secret professionnel, fixer des délais impératifs de réponse, se faire communiquer toute pièce utile, faire des descentes sur place ou encore donner l'injonction de se conformer à une décision de justice.

Les missions du médiateur sont de renouer le dialogue entre le citoyen et les services administratifs de la Communauté française et d'autre part, de faire rapport au Parlement sur les réclamations instruites et les préoccupations des administrés et dans ce cadre, recommander des mesures visant à améliorer le fonctionnement des services ou recommander des modifications aux textes légaux et réglementaires.

A l'occasion de l'examen d'une réclamation, le médiateur doit d'abord vérifier s'il est compétent c'est-à-dire vérifier s'il s'agit d'une matière relevant bien de la Communauté française et qu'il n'y a pas d'autres médiateurs compétents. Il doit vérifier également si la réclamation est recevable à savoir : l'identité du réclamant est-elle connue, les démarches préalables ou les recours internes ont-ils été exercés, le dernier fait utile remontait-il à moins d'un an ou encore la réclamation ne porte-t-elle pas sur un litige entre un agent et son service ? Le médiateur vérifie en outre si la réclamation est fondée et si aucune procédure pénale n'est en cours mais à la différence des autres médiateurs des autres institutions, le médiateur de la Communauté peut accepter la réclamation même si une procédure pénale est en cours.

La compétence du médiateur s'étend aux services du Gouvernement, aux organismes d'intérêt public dépendant de la Communauté française, à la RTBF et aux établissements dispensant l'enseignement organisé par la Communauté française.

Pour la mise en place du service du médiateur, un cadre du personnel a été défini puis accepté par le Parlement. Le service dispose de dix collaborateurs dont 5 de niveau A, son budget s'élevant à

1.200.000 € sur base annuelle.

Les contacts utiles ont été pris tant avec le Parlement qu'avec le Gouvernement et avec l'administration de la Communauté. Des contacts ont également été pris avec les opérateurs relais tels que les bibliothèques publiques, les centres culturels, les centres d'éducation permanente, les asbl socio-culturelles ; des collaborations ont été également développées avec les autres médiateurs et plus particulièrement avec le médiateur de la Région wallonne. Des contacts ont été pris avec les autres médiateurs parce qu'il y a des projets de création de site portail de tous les médiateurs belges de sorte que le citoyen qui a un problème avec une administration quelconque pourra tout de suite identifier par internet le médiateur qui pourra lui répondre. D'autre part, des permanences décentralisées communes à la Communauté française, à la Région wallonne et au médiateur fédéral francophone ont été mises en places à Bruxelles, Liège, Namur, Charleroi, Mons et Marche-en-Famenne.

En ce qui concerne le travail de médiation proprement dit, un règlement d'ordre intérieur a été élaboré qui a été approuvé par le Parlement. Il faut relever à cet égard que ce règlement d'ordre intérieur va plus loin que le décret instituant le service du médiateur en ce qu'il vise à l'instar du règlement existant au niveau fédéral les associations de fait. Il faudra sans doute mettre le décret en concordance avec cette extension figurant dans le règlement d'ordre intérieur. Il a également été élaboré un guide des procédures qui permet à chacun de s'y référer afin de garantir une égalité de traitement pour tous les usagers et une cohérence dans les démarches de la médiation. Par ailleurs, un outil informatique a été mis au point qui a été baptisé Cocoon (Contacts and complains) directement inspiré du logiciel de la Région wallonne et adapté aux souhaits spécifiques de la Communauté française.

Un protocole d'accord a été établi avec le ministère qui est le principal partenaire du service du médiateur. Ce protocole prévoit que tout courrier doit être adressé au secrétaire général à charge pour lui de le transférer dans les meilleurs délais au service compétent et de désigner au service de la médiation la personne de contact dans l'accusé de réception. Les délais dont dispose l'administration pour répondre ont également été définis ainsi que des procédures d'urgence qui permettent au médiateur de s'adresser directement au service avec copie au secrétaire général pour tous les cas qui méritent une intervention plus rapide.

Des contacts ont également été pris avec ce

que l'on appelle les institutions similaires qui sont au nombre de trois à savoir le délégué général aux droits de l'enfant, le service de médiation scolaire au niveau du ministère et le service de médiation de la RTBF.

Enfin, il est apparu que dans le décret du 20 juin 2002 instituant le service du médiateur subsistaient un certain nombre de zones d'incertitude et d'interrogations ; c'est pourquoi le service du médiateur s'est permis de formuler un certain nombre de recommandations en vue de la clarification du décret.

La première recommandation se rapporte au fait que l'article 1er du décret du 20 juin 2002 rend compétent le service du médiateur à l'égard d'un certain nombre de services administratifs. Or, il apparaît que dans les autres législations relatives aux médiateurs tant fédéraux que fédérés, il sont compétents pour les autorités administratives au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat. Le service de médiation proposerait au Parlement une formule mixte à savoir une formule rendant compétent le service du médiateur à la fois pour les services et pour les autorités administratives ce qui rendrait le service du médiateur compétent par exemple pour les services subventionnés à 100 % et agréés par la Communauté française.

La deuxième recommandation se rapporte à la notion d'institution similaire au service du médiateur ; on en dénombre actuellement trois mais il ne faudrait pas les multiplier afin de ne pas sectorialiser la médiation ce qui engendrerait le risque que l'administré ne sache plus à qui il doit s'adresser.

La recommandation n° 3 se rattache à la possibilité de réclamation par les associations de fait qui a déjà été évoquée ci-dessus.

La recommandation n° 4 concerne la compétence du service du médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française ; problème qui est évoqué dans le rapport intermédiaire déposé par les services du médiateur. Il s'agit là d'un problème qu'il devient urgent de clarifier(1).

La recommandation n° 5 vise à faire mentionner le service du médiateur dans le Code de déontologie. Le service de la médiation souhaiterait que toute publication mentionne les services du médiateur de façon suffisamment explicite pour que l'on comprenne qu'il s'agit d'un recours gratuit et non pas d'un service d'information. Parce que l'on constate qu'il y a un véritable problème d'identifier clairement ce que peut faire un service de mé-

diation par rapport à ce que peut faire le n° vert de la Communauté française.

Pour ce qui concerne le premier bilan du service de la médiation, les chiffres et les pourcentages sont évidemment peu significatifs du fait de la jeunesse de l'institution. Toutefois, on peut constater que le premier bilan du médiateur de la Région wallonne était assez comparable en termes de chiffres (700 dossiers ouverts en Région wallonne, 634 pour la Communauté française).

37 % des dossiers du service de la médiation sont en réalité des demandes d'information sur les sujets les plus divers. Le service de la médiation s'efforce de répondre un maximum à ces demandes d'information et aussi de leur renseigner le n° vert de la Communauté française qui est en charge de ce travail d'information. 81 % des réclamations concernent le ministère de la communauté française. On constate que peu de réclamations concernent des organismes tels que l'ONE, la RTBF ou encore d'autres organismes d'intérêt public. Sur 634 réclamations, 199 ont été refusées et 201 ont été déclarées recevables. Sur les 199 réclamations refusées, 20 % l'ont été pour l'absence de démarches qui devaient être effectuées ou de recours qui devaient être exercés. 20 % ont été refusées également parce que la réclamation concernait d'autres niveaux de pouvoir et 22 % ont été refusées parce qu'elles se situaient hors de la compétence du service de médiation, par exemple les réclamations concernant les établissements scolaires subventionnés. 130 réclamations ont été acceptées et clôturées ; 45 % de ces réclamations ont reçu une correction totale de la part de l'administration, 13 % ont eu une résolution spontanée (par résolution spontanée, on entend un dossier où l'on ne sait pas si c'est l'intervention du médiateur ou un autre élément qui est intervenu dans la résolution du problème). Toujours sur les 130 réclamations acceptées et clôturées, dans 30 % des cas la correction a été impossible ou refusée et dans 10 % des cas une correction partielle a eu lieu. On entend par correction partielle le cas où l'administration fournit à l'administré une explication claire du bien fondé de la décision qui a été prise à son égard.

En général, les réclamations portent sur des questions de bonne administration et des questions de simplification administrative qui ont amené le service de la médiation à formuler des recommandations générales. Trois secteurs ont attiré plus particulièrement l'attention du service de la médiation et entraîné la formulation par celui-ci de recommandations spécifiques. Il s'agit des personnels de l'enseignement, des équivalences de diplômes et des allocations d'études.

(1) Cfr. Doc. 67 (2004-2005) n° 1.

En ce qui concerne les recommandations générales, la première de celles-ci préconise la généralisation de l'envoi d'un accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'administration même si cela peut constituer un surcroît de travail pour l'administration.

La deuxième recommandation générale vise à la suppression des copies certifiées conformes. Pour l'utilisateur, obtenir une copie certifiée conforme demande un certain temps et représente un coût. La Communauté française et la Région de Bruxelles Capitale sont les dernières entités à conserver l'usage de la copie certifiée conforme. En matière d'équivalence de diplômes par exemple, certaines communes refusent de délivrer les copies certifiées conformes. Cette pratique de la copie certifiée conforme n'existe pas non plus dans d'autres pays dont par exemple la France.

La troisième recommandation générale vise à mieux faire connaître du public le n° vert de la Communauté française afin de permettre un aiguisage rapide et pertinent des demandes des administrés.

La quatrième recommandation générale vise à ce que le ministère de la Communauté française procède de façon continue à l'évaluation des besoins de certains services en termes de personnel et d'outils informatiques afin d'allouer les ressources là où c'est le plus nécessaire par rapport aux missions qui doivent être assumées.

Les recommandations spécifiques formulées par les services du médiateur concernent les personnels de l'enseignement, les équivalences de diplômes dans l'enseignement obligatoire et les allocations d'études.

A propos du statut des personnels de l'enseignement, trois recommandations ont été faites.

La première concerne la valorisation salariale de l'expérience professionnelle et une réécriture de l'arrêté royal de 1958 relatif à la valorisation des services admissibles. C'est un arrêté qui a été réécrit à de très nombreuses reprises et qui engendre des difficultés de lecture et d'interprétation et aboutit souvent à des demandes de répétition de l'indu.

La deuxième recommandation préconise une meilleure compréhension des composantes de la rémunération des personnels de l'enseignement. Il s'agit là d'un domaine relativement complexe et qui mériterait d'être clarifié.

La troisième recommandation porte sur la nécessité de définir les modalités d'application objectives de l'article 11 bis du décret-programme

de 2001. Cet article permet de renoncer à la répétition de l'indu pour autant que les enseignants réunissent un ensemble de conditions. En ce domaine, c'est le ministère qui a défini sa jurisprudence interne; or, dans la pratique, on se rend compte qu'il n'est quasi jamais renoncé à la répétition de l'indu. Il faudrait en cette matière fixer des critères objectifs pour la renonciation à la répétition de l'indu et que ces critères soient connus des administrés.

La question de la répétition de l'indu se pose également dans l'application du mécanisme des avances sur pension. L'administration générale des personnels de l'enseignement n'a pas assez de personnel pour donner en temps utile tous les calculs nécessaires à l'administration des pensions; l'enseignant reçoit alors une subvention d'attente qui ne correspond pas nécessairement pas au montant de la pension ce qui entraîne au final un travail assez lourd de récupération de l'indu.

En ce qui concerne les équivalences de diplômes dans l'enseignement obligatoire, le service qui a ces équivalences en charge reçoit environ 17.000 demandes par an. C'est donc un service qui a beaucoup de travail, travail très stressant pour les agents. A côté de cela, il faut tenir compte de ce qu'en demandant l'équivalence, les demandeurs jouent leur avenir scolaire. Le service des équivalences des diplômes pose un problème réel d'accessibilité et d'accueil du public, de délai de traitement des dossiers et de suivi des demandes. La première recommandation en matière d'équivalence de diplômes prône dès lors l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité de l'accueil.

La deuxième recommandation porte sur l'information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence. Les instructions en vue de la constitution d'un dossier de demande d'équivalence sont assez compliquées; ceci a pour conséquence qu'un certain nombre de dossiers ne sont pas nécessairement bien constitués ou mal libellés et que dès lors, on débouche sur un refus du dossier même si le refus n'est en réalité causé que par l'absence d'un élément ou d'une pièce de faible importance. On a constaté par ailleurs que les avis de la commission d'homologation qui sont rendus avant la décision d'équivalence sont souvent difficiles à comprendre. Cette observation a été transmise au ministère qui l'a communiquée à la commission d'homologation. Le service de médiation propose également qu'il soit procédé à une information maximale du requérant quant aux autres voies qui s'offrent à lui s'il n'obtient pas l'équivalence de son diplôme.

La troisième recommandation en matière

d'équivalence de diplômes porte sur la possibilité de restituer les documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur. Actuellement, en effet, un demandeur d'équivalence ne peut reprendre ou récupérer un certain nombre de documents tels que les extraits d'acte de naissance, qui sont difficiles à obtenir dans leur pays de naissance alors qu'ils peuvent avoir besoin de ce type de documents lors d'autres demandes ou d'autres procédures en Belgique. Il faudrait que tous ces documents puissent être rendus à l'utilisateur sur demande motivée.

En ce qui concerne les allocations d'études, deux recommandations sont formulées. On constate que le plus grand nombre de réclamations en la matière portent sur la procédure d'instruction des demandes. Une réforme a eu lieu en 2002 qui a rendu le processus administratif plus compliqué. Le service de la médiation a appris par la ministre de l'Enseignement supérieur que des arrêtés sont en préparation pour revenir à une procédure plus simplifiée.

La deuxième recommandation propose qu'il soit procédé à une réflexion globale sur la procédure relative à l'introduction des demandes et aux conditions d'octroi. On constate qu'il existe des difficultés quant à la définition de ce qu'est un cas exceptionnel ainsi que des difficultés résultant de ce qu'il est maintenant pris en compte un certain niveau de revenu cadastral.

Pour conclure, les objectifs du service du médiateur sont de se faire mieux connaître et par là même la Communauté française et son Parlement, de renforcer l'accessibilité du service pour tous notamment par la création d'un formulaire en ligne sur le site du service et de renforcer les liens avec l'administration ainsi que les liens entre les différents médiateurs.

2 Réponses apportées par M. Claude Eerdeken, Ministre de la Fonction publique et des Sports au nom du Gouvernement

2.1 Cadre :

C'est le 20 juin 2002 que le Décret portant création du service du médiateur de la Communauté française a été sanctionné et promulgué par le Gouvernement de la Communauté française.

Le Service du Médiateur a été institué auprès du Conseil de la Communauté française, et est chargé d'adresser à celui-ci un rapport annuel de ses activités.

Il peut en outre établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et expose les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

Le rapport du Service du Médiateur daté du 19 janvier 2005 a été présenté en Commission des finances, des Affaires générales et du Sport le 17 mars par Marianne De Boeck (Médiatrice).

Un rapport intermédiaire du 1er février 2005 sur l'article 16 §1er 3°(2) a également été remis(3).

2.2 Les activités des Services du Médiateur

Le Service du médiateur a entamé ses activités en septembre 2003. Entre le 1er septembre 2003 et le 30 septembre 2004, 634 demandes ont été adressées au Service. Parmi celles-ci, 234 étaient des demandes d'information et 400 étaient des réclamations.

Parmi ces 400 réclamations, 199 étaient irrecevables ou manifestement non fondées et 130 traitées (dont la moitié environ avec « correction totale »). 80% des cas sont des réclamations concernant l'Administration.

Le rapport annuel est une occasion pour le Parlement et pour le Gouvernement de la Communauté française d'avoir une vue d'ensemble sur les types de plaintes que peuvent adresser les administrés concernant leur relation avec l'administration.

Ce rapport, fruit de l'activité de la médiatrice et de son service, permet de susciter la réflexion sur les manières d'améliorer le fonctionnement de l'Administration dans son ensemble.

Ce ne sont pas moins de 25 recommandations que le rapport formule. Ces recommandations se divisent en 4 groupes :

- 1° recommandations visant l'amélioration du service de médiation
- 2° recommandations visant l'amélioration des relations entre citoyens et l'administration
- 3° recommandations spécifiques à 3 domaines
 - 1° Les personnels de l'Enseignement
 - 2° Les équivalences de diplômes dans l'enseignement

(2) Cette disposition précise qu'une réclamation est irrecevable si elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1er et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions.

(3) Cfr. Doc. 67 (2004-2005)n° 1

3° Les allocations d'études

4° recommandations ponctuelles

2.2.1 Les recommandations visant l'amélioration du service de médiation :

Le premier type de recommandations concerne le service de médiation lui-même. En effet, l'inauguration de cette institution a permis à la Médiatrice de poser des interrogations sur la manière de la perfectionner.

Ainsi, le rapport contient une analyse et des recommandations quant à la manière dont les missions du médiateur sont définies, et propose des pistes d'amélioration.

Cependant, un certain nombre de ces recommandations portent sur l'interprétation qu'il convient de donner au décret instituant le service du médiateur. Le Gouvernement n'est dès lors pas compétent pour trancher ce type de questions.

2.2.1.1 Art. 1 du décret : services administratifs mieux définis ou autorité administrative. Le rapport suggère de redéfinir le champ de compétences des services du Médiateur en l'étendant à l'ensemble des autorités administratives dépendant de la Communauté française.

Actuellement, les « services administratifs » sont définis par le décret et comprennent :

1° Les services du Gouvernement de la CF

2° Les OIP qui dépendent de la CF

3° La RTBF

4° Les établissements d'enseignement organisé par la CF.

Définir les compétences du service du médiateur de la Communauté française en faisant référence au concept d'autorité administrative permettrait, à la lecture du rapport, de clarifier le champ d'action du médiateur et d'englober certaines institutions qui actuellement, ne sont pas visées.

Cette extension permettrait, entre autres, d'étendre la compétence du service du médiateur aux établissements d'enseignement subventionné.

Le Gouvernement estime qu'il est prématuré d'élargir le champ de compétence d'un service institué il y a un an à peine.

Pour la médiatrice, cela permettrait également de lever certaines incertitudes quant à la compétence du Médiateur quant aux cabinets ministériels, au CSA et au Délégué général aux droits de l'enfant.

Ces incertitudes ne nous semblent pas exister :

— par rapport aux cabinets ministériels, la médiatrice relève à la page 154 de son rapport, que son service « est compétent à l'égard des cabinets ministériels considérés comme des services administratifs au sens de l'article 1er du décret du 20 juin 2002 et en leur qualité de services du Gouvernement. Par contre, le service du médiateur ne peut avoir pour mission d'entreprendre une médiation entre un citoyen et le pouvoir politique, à propos de l'opportunité politique d'une disposition légale ou réglementaire de portée générale ».

— par rapport au CSA et au délégué général aux droits de l'enfant : les travaux préparatoires et le commentaire des articles du décret du 20 juin 2002 prévoient explicitement la compétence du service du médiateur à l'égard de ces deux entités (sous réserve de l'exclusion de la compétence de la médiatrice dans les compétences de médiation du Délégué).

2.2.1.2 Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au service du médiateur. Le décret exclut la compétence du médiateur dans les hypothèses où des réclamations sont formulées à l'encontre de services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur par une loi ou un décret ou dans des matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà.

Le Gouvernement estime que, dans la mesure où des services de médiation spécifiques existent déjà (par exemple, le Délégué général aux droits de l'Enfant), il faut s'en réjouir et, dans un esprit de simplification, éviter de multiplier à outrance ces structures.

Il convient d'éviter au maximum que le citoyen se trouve face à une pléthore d'institutions pouvant accueillir le même type de plaintes à l'égard des mêmes institutions ou services.

2.2.1.3 Possibilité de réclamation par les associations de fait. Le rapport expose que le décret instituant le service du Médiateur omettrait la possibilité d'être saisi par une association de fait. Si les personnes physiques et morales sont visées, les associations de fait ne sont en effet pas mentionnées.

Le Gouvernement relève que le Règlement d'ordre intérieur approuvé par le Parlement ouvre la saisine aux associations de fait. Pratiquement donc, la modification du décret n'apporterait pas d'avantage substantiel. Par ailleurs, une personne

physique, membre d'une association de fait, pourrait saisir la médiatrice d'une plainte.

2.2.1.4 Clarifier la compétence du service du médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française. Nous renvoyons cette question à l'examen du rapport intermédiaire.

2.2.1.5 Mentionner le service du médiateur dans le code de déontologie. La Médiatrice formule le souhait que l'existence de l'institution du Service du médiateur soit mentionnée dans le code de déontologie de la Communauté française, afin de respecter l'article 3 du décret portant création du Service du médiateur qui prévoit que tout document émanant des services administratifs à destination de l'information au public mentionne l'existence de cette institution.

A ce propos, les membres du Gouvernement soulignent qu'un projet d'arrêté réglant la question a déjà été adopté en première lecture par le Gouvernement. Il a été soumis au comité de secteur XVII le 28 février. La procédure d'adoption suit son cours.

2.2.2 Les recommandations visant l'amélioration des relations entre les citoyens et l'administration :

Les recommandations formulées dans cette partie du rapport s'orientent vers une meilleure information de l'administré.

2.2.2.1 Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'administration. Il est suggéré de prévoir que toute demande, courrier et document d'un administré fasse systématiquement l'objet d'un accusé de réception de la part de l'administration.

Cette démarche permettrait de sécuriser l'administré et de lui indiquer 3 éléments :

- l'agent traitant,
- la complétude du dossier (besoin de pièces supplémentaires),
- le délai de réponse.

Ainsi, concernant les correspondances entre les administrés et l'Administration, le Gouvernement attire l'attention sur le fait qu'actuellement,

l'agent traitant est déjà mentionné dans les courriers émanant de l'Administration. En effet, cette exigence émane du décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'administration qui prévoit que « Toute correspondance émanant d'une autorité administrative doit permettre l'identification de l'agent susceptible de renseigner le destinataire » (Art. 2, al. 4).

L'accord de Gouvernement prévoit à ce titre que le Gouvernement et l'administration développeront le traitement des dossiers « en direct » : internet, téléphone et guichets de proximité.

2.2.2.2 Suppression des copies certifiées conformes. Le rapport suggère également de supprimer, lorsqu'elle n'est pas nécessaire, l'exigence de copie certifiée conforme de documents. En effet, ce principe s'est déjà traduit dans des dispositions fédérales et régionales, et les administrations communales hésitent parfois à délivrer des copies certifiées conformes.

La suppression de l'exigence de la copie certifiée conforme est en cours d'examen. Cette exigence gagnera effectivement à être supprimée lorsqu'elle est superflue. Un projet de décret allant en ce sens a été élaboré par l'Administration.

Toutefois, il convient de veiller à maintenir ce type d'exigence dans des cas précis. C'est dans le secteur de l'enseignement que cette suppression poserait le plus de difficultés (par exemple les équivalences de diplômes, où des risques de fraudes existent).

2.2.2.3 Faire connaître du grand public le numéro vert de la Communauté française. Le rapport recommande également que soit diffusé auprès du grand public le Numéro Vert de la Communauté française. Celui-ci serait insuffisamment connu. Un projet d'arrêté, suite à une proposition du médiateur, prévoit déjà de le mentionner dans toute correspondance administrative. Il a été adopté en première lecture par le Gouvernement et a été soumis au comité de secteur XVII le 28 février. La procédure d'adoption suit son cours.

2.2.2.4 Evaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnels et outils informatiques. Le Service d'Audit de la Communauté Française a commencé à évaluer ces besoins. La Médiatrice suggère que le Ministère continue l'analyse et hiérarchise les priorités avec l'ETNIC.

Le Gouvernement peut confirmer que le service d'Audit va poursuivre son œuvre, en collabo-

ration avec la cellule de gestion des compétences créée au sein de la Direction générale du Personnel et de la Fonction publique du Ministère de la Communauté française, dont les missions vont dans le sens d'une meilleure évaluation des besoins en personnel.

Par ailleurs, un groupe de travail présidé par l'administration a été mis sur pied afin de déterminer l'ensemble des priorités pour la livraison du matériel par l'ETNIC. Les premiers résultats sont positifs.

2.2.3 Recommandations spécifiques à 3 domaines :

Les personnels de l'Enseignement

2.2.3.1 Valorisation salariale de l'expérience professionnelle. Concernant le personnel de l'enseignement, le rapport recommande de revoir le statut pécuniaire des enseignants (AR du 15 avril 1958), vu les diverses réclamations déposées à ce sujet. Par ailleurs, la directive européenne permettant de valoriser certains services prestés dans d'autres pays de l'Union européenne devrait être transposée en droit belge.

Le Gouvernement relèvera à ce sujet que le Contrat stratégique pour l'Éducation prévoit une réforme des titres, à laquelle est bien entendu lié le statut pécuniaire des enseignants.

La directive européenne à laquelle la médiatrice fait allusion sera analysée.

2.2.3.2 Meilleure compréhension des composantes de la rémunération. Le service du médiateur recommande de veiller à une plus grande lisibilité des fiches de paie des enseignants.

Une demande en ce sens a été faite par l'administration à l'ETNIC. Un groupe de travail est mis en place en vue de simplifier ladite fiche.

En outre, l'attention de la cellule de simplification administrative se portera sur ce type de problématique dès sa création.

2.2.3.3 Définir des modalités d'application objectives de l'article 11bis du décret programme du 12 juillet 2001. Le rapport relève que les modalités d'application objectives de l'article 11 bis devraient être mieux définies.

Cet article prévoit la possibilité pour le Gouvernement de renoncer à la récupération

des indus. Selon la médiatrice, ces dispositions manquent de critères objectifs.

Le Gouvernement insiste sur le fait que cet article est la seule exception possible à la procédure de récupération des indus. Cette disposition prévoit la non récupération de l'indu dans des cas particuliers. Des conditions strictes doivent en effet être remplies : l'erreur administrative, la bonne foi du bénéficiaire du paiement et l'existence de circonstances exceptionnelles. Le Gouvernement apprécie au cas par cas si le membre du personnel remplit ces conditions. S'agissant d'une exception au principe de la récupération de l'indu, il s'agit de l'apprécier de façon stricte. L'analyse des dossiers ne peut se faire qu'au cas par cas.

Dans le cas récent des professeurs de religion exerçant dans l'enseignement subventionné au degré inférieur du secondaire, le Gouvernement a chargé la Ministre-Présidente d'inviter l'Administration à constituer les dossiers d'analyse des situations individuelles, sur la base desquels le Gouvernement prendra attitude.

Les équivalences de diplômes dans l'enseignement obligatoire

Sur 107 plaintes ouvertes contre la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire, 70 concernaient le Service des équivalences.

Particularité du service : affluence record de dossiers : 20.000 demandes par an.

2.2.3.4 Accessibilité et accueil du public des délais de traitement des dossiers et du suivi de la demande. Le rapport de la Médiatrice pointe des problèmes liés à l'accessibilité, à l'accueil du public, aux délais de traitement des dossiers et au suivi des demandes. Il met en évidence un manque d'effectifs : 15 ETP au lieu des 30 recommandés par un récent audit interne.

Le rapport estime toutefois que le déménagement de janvier et une nouvelle centrale téléphonique devraient réduire les problèmes liés à l'accessibilité.

Le rapport suggère de tenter de raccourcir les délais de traitement, de travailler en liaison informatique avec la Commission d'homologation et le système de travail dual : « accueil » et « traitement », ainsi que de délivrer à l'administré une information sur l'état du dossier dans le mois et une attestation de dépôt.

Concernant ces points, le Gouvernement souligne que le déménagement a eu lieu et la nouvelle centrale est en place. Le bénéfice des nouvelles installations pourra être évalué dans les prochains

mois et plus particulièrement en juin et en juillet.

Dans la mesure du possible, les demandes en personnel seront satisfaites lors de la concrétisation du plan global de recrutement 2005. Par ailleurs, pour faire face au surcroît de travail pendant la période critique juillet-août-septembre, il semble opportun de recourir aux possibilités de mobilité interne et au pool d'emplois mobiles.

Cependant, donner une information à l'administré sur l'état du dossier dans le mois demanderait un apport en personnel démesuré et ferait perdre un temps très précieux dans la période critique. Le Gouvernement estime qu'il serait plus judicieux de se concentrer sur l'information du public en amont : plus particulièrement via les universités et les hautes écoles.

Dans le cadre de la note au Gouvernement sur le gouvernement électronique, il est à noter que, parmi la liste des 27 projets exposés, un projet de modernisation informatique du service d'équivalences des diplômes a été proposé. Ce projet dispose d'un budget spécifique inscrit au budget de l'ETNIC. A ce jour, les analyses préalables sont dans l'attente de la définition des priorités par le comité stratégique du Gouvernement électronique en Communauté française.

2.2.3.5 Information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence Une piste est lancée dans le rapport, qui viserait à améliorer la diffusion de l'information via des brochures, un partenariat avec des acteurs de terrain et via les universités et les hautes écoles. Le rapport conseille également d'homogénéiser et de préciser l'information contenue dans les différents supports.

A ce sujet, l'administration travaille à la réalisation d'un document qui sera annexé à toute décision d'équivalence.

Les membres concernés du Gouvernement se concerteront afin d'évaluer la manière dont les Hautes écoles insistent sur l'importance de la démarche. Le Service des équivalences est demandeur d'une grande diffusion de l'info. Les contradictions dans les supports doivent être relevées, en coopération avec le Service des équivalences.

Le Gouvernement signale cependant que motiver chaque décision cas par cas demanderait des moyens humains disproportionnés. Le Conseil d'Etat avalise cette pratique lorsque la masse de dossiers est exceptionnelle et le Service des équivalences n'a jamais refusé de s'expliquer sur telle ou telle décision, même s'il leur faut parfois un certain temps, il est vrai.

Le Gouvernement souligne enfin que la collaboration avec des organismes comme le CIRE (aide aux réfugiés) se poursuit et est encouragée.

D'autre part, la réalisation d'un site internet pour les équivalences de l'enseignement supérieur et sa nécessaire articulation avec le site existant pour les équivalences de l'enseignement obligatoire est une des priorités de la politique en matière d'e-gouvernement.

2.2.3.6 restitution des documents non scolaires sur demande motivée de l'usager Le rapport formule également une recommandation sur l'opportunité de restituer des documents non scolaires sur demande motivée de l'usager.

La médiatrice souhaite que soit modifiée la circulaire qui prévoit que seuls les documents scolaires originaux peuvent être récupérés.

Le Gouvernement répondra en soulignant que dans les faits, le service des équivalences refuse de rendre les extraits originaux d'acte de naissance au motif qu'aucune administration, école ou autre n'a pour habitude de rendre des documents que l'on obtient en principe sur simple demande.

L'administration sait toutefois faire preuve de souplesse et accepte parfois une copie du passeport quand les gens ont trop de difficultés à obtenir un extrait d'acte de naissance dans leur pays. Toutefois, il convient, à l'occasion de l'évaluation de l'efficacité des nouvelles structures d'accueil d'examiner si le temps gagné ne permettrait pas au Service des équivalences de restituer ces documents, en tout cas pour les pays où la procédure d'octroi de l'extrait est trop longue. Une souplesse de terrain pourrait peut-être éviter de modifier à la hâte des dispositions réglementaires.

Les allocations d'études

2.2.3.7 Procédures d'introduction des demandes Le rapport suggère de revenir à une procédure en une étape, de revenir à l'annualité des demandes et d'introduire l'obligation de l'envoi sous pli recommandé dans la législation.

Afin de répondre à ces demandes, le Gouvernement approuvera demain en troisième et dernière lecture deux projets d'arrêtés, l'un pour les allocations d'études secondaires, l'autre pour celles de l'enseignement supérieur.

Dès la prochaine campagne 2005-2006, ces textes imposent aux demandeurs d'introduire, chaque année, tant dans le secondaire que dans le

supérieur, un seul formulaire simplifié, envoyé le 31 octobre au plus tard.

Ces arrêtés, élaborés avec l'Administration, ont été soumis au Conseil supérieur des Allocations d'études et aux organisations représentatives des étudiants au niveau communautaire et ont été accueillis de façon enthousiaste⁽⁴⁾.

2.2.3.8 Réflexion globale sur la procédure relative à l'introduction des demandes et les conditions d'octroi Le rapport mentionne également l'intérêt d'une réflexion globale sur la simplification de la procédure relative à l'introduction des demandes et aux conditions d'octroi.

En ce sens, la Médiatrice signale que les cas exceptionnels justifiant un retard d'introduction des formulaires de demandes d'allocations ne sont pas explicités dans l'arrêt de janvier 2002. Les projets d'arrêtés qui seront soumis au Gouvernement demain rencontrent partiellement cette remarque. Toutefois, comme le reconnaissent les représentants des organes consultatifs, il n'est pas possible de définir a priori toutes les situations exceptionnelles et le décret coordonné le 7 novembre 1983 permet au Conseil d'Appel des Allocations d'études d'apprécier la « force majeure » qui pourrait être invoquée.

Par ailleurs, la Médiatrice souligne certains effets pervers liés à l'année de référence à prendre en compte en cas de modification de la situation financière du demandeur. Le Gouvernement a été sensibilisé aux effets de la mesure restrictive visant les revenus cadastraux. La Ministre de l'Enseignement supérieur a demandé à l'Administration de lui fournir les éléments permettant de procéder à une évaluation prospective. Les chiffres, établis sur base significative des 110.000 dossiers examinés au 31 décembre 2004 font état de 2.216 refus pour revenus cadastraux incompatibles. Ces cas sont à présent analysés en détail afin de corriger au plus vite ces mesures limitatives imposées à partir de cette année 2004-2005.

(4) « Après lecture des projets de la Ministre, le Conseil supérieur des allocations d'études émet un avis positif global sur ces arrêtés en se réjouissant par ailleurs de la rédaction de textes coordonnés. » (avis du 31.01.2005)

« La Fédération des Etudiants Francophones se réjouit du caractère positif du projet qui vise une simplification administrative et une meilleure compréhension des dispositions, lesquelles devraient faciliter l'accès aux allocations d'études. » (avis du 27.01.2005)

2.2.4 Recommandations ponctuelles émises pendant l'exercice 2003-2004 :

2.2.4.1 Le paiement du minerval ne vaut pas inscription. La recommandation émise par le service du médiateur a été, comme cela est indiqué dans le rapport, suivie dans les faits. Il a ainsi été précisé dans le reçu du minerval que celui-ci n'entraînait pas inscription définitive contrairement à ce que certains étudiants ont pu croire

2.2.4.2 Modification du site internet de l'enseignement à distance. Le rapport recommande que ledit site internet évoque clairement les conséquences de l'enseignement à distance sur la reprise d'un cursus scolaire de type classique.

Il faut cependant noter que l'enseignement à distance constitue un complément du cursus scolaire traditionnel. Comme mentionné sur le site internet, aucun diplôme n'est délivré dans le cadre de cet enseignement. Une modification du site internet ne semble dès lors pas nécessaire.

2.2.4.3 Formulaire d'octroi d'une allocation d'étude. Le formulaire de demande d'allocation d'études a été revu pour supprimer la case « cours du soir ou de promotion sociale » étant donné que les étudiants suivant ces filières ne peuvent bénéficier d'allocations d'études. La remarque de la médiatrice a donc été suivie.

2.2.4.4 Suivi d'une décision de la Cour d'arbitrage. L'arrêt de la Cour d'arbitrage n°134/98 du 16 décembre 1998 annule les articles 12, al. 2 et 28 du décret du 4 février 1997 fixant le régime des congés et de disponibilité pour maladie et infirmité de certains membres du personnel enseignant.

Cette décision impliquait de nombreuses récupérations financières.

Le dossier est en voie de finalisation. Les personnes qui rentrent dans les conditions ont reçu ou recevront prochainement une proposition d'indemnisation.

2.2.4.5 Accidents de travail des personnels de l'enseignement. Le Gouvernement est conscient de la problématique et est en attente du rapport du Service d'Audit interne du Ministère à ce propos.

2.2.4.6 Personnel non statutaire de la Communauté française. Cette recommandation a été sui-

vie par l'adoption d'un décret voté le 12 mars 2004.

2.2.4.7 Possibilité de recours au CSA. Madame Evelyne LENTZEN, Présidente du CSA, a fait savoir qu'elle était d'accord de mettre en œuvre cette recommandation.

2.2.4.8 Références légales en matière d'équivalence de diplôme. Le rapport préconise de mentionner les normes de droit applicables dans les informations aux usagers.

L'administration étudie cette recommandation, et le Gouvernement y reste attentif.

3 Discussion

M. de Clippele souhaite savoir si l'indépendance du médiateur est suffisamment garantie par rapport au monde politique.

Mme Bertieaux constate qu'au vu du rapport qui a été exposé devant la commission, le service du médiateur a toute sa raison d'être. Elle espère qu'en ce qui concerne les recommandations formulées par les services du médiateur, elles pourront être mises en œuvre rapidement par le Gouvernement ou par le Parlement.

Mme Corbisier-Hagon remercie les services de la médiation pour les renseignements qui ont été présentés à la commission. Il apparaît du rapport présenté par le service de la médiation qu'il est nécessaire que ce service soit connu des administrés tout comme le n° vert dont on a parlé dans l'exposé introductif devrait également être mieux connu des administrés. Elle trouve par ailleurs qu'il serait intéressant d'être renseigné sur la différence existant entre une correction impossible et une correction refusée.

Par ailleurs, elle a appris que le service de la médiation faisait un travail de comparaison entre les lois et les décrets créant les médiateurs. Elle souhaite savoir quand on pourra être informé du résultat de ce travail.

M. Galand souhaiterait avoir plus d'informations sur les procédures internes au service de la médiation. Comment cela se passe-t-il à partir du moment où la réclamation est déposée ? Il aimerait également savoir comment les services du médiateur sont reçus dans les administrations et si, lorsqu'une administration est confrontée, cela peut arriver, à un usager excessif, cette administration peut faire appel au médiateur ?

L'intervention des services du médiateur pouvant emporter un surcroît de travail pour les administrations, **M. Senesael** souhaite savoir s'il y a des difficultés particulières qui apparaissent dans les rapports du service de la médiation avec le ministère.

Par ailleurs, à la page 82 du Rapport annuel, **M. Senesael** remarque qu'il est indiqué que le service de la médiation est compétent pour intervenir en cas de disfonctionnement de la part du délégué général aux droits de l'enfant. Dans la mesure où le service de ce délégué a une certaine autonomie, il se demande quelles interférences il peut y avoir avec le service de la médiation. Il aimerait savoir si entre ces deux services, des pistes de collaboration sont envisagées.

M. Boucher estime qu'à la lecture du rapport, il apparaît déjà que les médiatrices ont fait preuve d'indépendance dans l'exercice de leur mission. Il souhaite savoir par ailleurs comment s'organise la collaboration avec le médiateur de la Région wallonne.

En ce qui concerne la problématique de la pension des enseignants, il sait que des centaines d'enseignants sont concernés par les difficultés qui ont été énoncées. Il pense que c'est un dossier qui doit être réglé le plus rapidement possible.

Enfin, il partage le sentiment du service de médiation qu'en matière d'équivalence des diplômes, il y a urgence à légiférer pour régler les problèmes qui se posent.

La médiatrice, **Mme De Boeck**, répond qu'en ce qui concerne l'indépendance des médiatrices, elles n'ont jamais été l'objet de pressions quelles qu'elles soient. Dans les relations avec l'administration, dès le début, elles ont été reçues avec courtoisie. Elle convient toutefois que leur intervention peut provoquer dans les administrations un surcroît de travail. Au début, les relations avec l'administration ont toujours été relativement prudentes et puis petit à petit elles se sont faites plus fréquentes et parfois ont pu éventuellement faire percevoir un certain énervement de la part de certaines administrations.

Le service du médiateur toutefois veille à prendre un certain nombre de précautions oratoires afin de ne pas faire sien le discours des réclamants. Il y a évidemment parfois des réclamants abusifs qui obligent un fonctionnaire à ouvrir un dossier qu'il connaît déjà fort bien mais le service de la médiation, lui, ne les connaît pas. Il appartient dès lors parfois aux services de la médiation de calmer le jeu et de préciser à un réclamant que dans son cas particulier, l'administration a parfai-

tement accompli ses tâches.

Quant au nombre de réclamations, l'idéal de tout service de médiation est de pouvoir intervenir de moins en moins souvent. La préoccupation principale du service de médiation n'est pas de faire du chiffre ou d'avoir beaucoup de réclamations mais de faire savoir que le service de la médiation existe et que les gens peuvent s'adresser à lui.

Pour ce qui concerne la différence entre correction impossible ou refusée, la médiatrice précise que la correction impossible est celle qui est interdite par la recommandation. A cet égard, le décret permet aux services de médiation de procéder à une réglementation en équité qui consiste à trouver une interprétation plus souple de la norme mais cela l'administration ne l'accepte pas car l'agent qui voudrait appliquer la recommandation en équité n'est pas dégagé de sa responsabilité et il se refusera donc à le faire. Par exemple, pour une équivalence de diplôme, elle a connu un cas où un faisceau de circonstances exceptionnelles plaiderait en faveur de l'octroi de l'équivalence de diplôme ce qui l'a amenée à faire une recommandation en équité. L'administration, après avoir consulté un certain nombre de juristes spécialisés, a décidé de ne pas accepter la recommandation mais a toutefois accepté l'octroi de l'équivalence vu le caractère exceptionnel du cas examiné. On devra sans doute avoir dans les mois ou années qui viennent un débat sur ce sujet. Avec le médiateur wallon qui lui aussi peut faire des recommandations en équité, ils se sont demandés si l'on ne pourrait pas avoir un débat à ce sujet en commission parlementaire mixte du Parlement de la Communauté française et du Parlement wallon.

A propos de la coopération avec le médiateur wallon, il existe déjà les permanences décentralisées qui vont encore être développées. Des campagnes d'information communes sont également développées afin de mieux faire connaître davantage les différents services de médiation. Un domaine devra encore dans l'avenir être approfondi, c'est la compétence des médiateurs à l'égard des pouvoirs locaux. Il y a actuellement au niveau wallon une expérience pilote en cours. Il faudra voir quelle coopération on pourra développer avec le médiateur wallon en ce domaine eu égard au fait que dans les communes, il y a également des matières relevant de la Communauté telles que par exemple l'enseignement. C'est un domaine où une coopération pourrait être menée entre le Parlement wallon et celui de la Communauté française et les deux services de médiation.

En ce qui concerne le délégué général aux

droits de l'enfant, il faut signaler qu'il s'agit d'un service du Gouvernement. Le service de la médiation peut intervenir mais pas pour le sanctionner ou le désavouer ce qui n'est pas le rôle du service de médiation. Une certaine collaboration s'est déjà installée entre le service de médiation et le service du délégué général aux droits de l'enfant. Des pistes intéressantes peuvent être dégagées dans cette collaboration; par exemple lorsqu'il s'agit de placer des jeunes en institut fermé et qu'il n'y a plus de place, le délégué aux droits de l'enfant pourrait introduire auprès de la médiation une réclamation au nom d'un enfant. Le médiateur se retournerait alors vers les services administratifs pour signaler qu'il n'y a pas une capacité d'accueil nécessaire.

La médiatrice signale qu'elle fait partie du comité consultatif du service du délégué aux droits de l'enfant ce qui favorise une certaine collaboration. Il va de soi que si il y a une réclamation à propos d'un dysfonctionnement du service du délégué aux droits de l'enfant, c'est la médiatrice adjointe qui interviendrait dans le dossier en application du règlement de travail interne du service de médiation.

Evoquant la coopération avec l'administration, la médiatrice adjointe précise que dans un protocole d'accord on a décidé d'emprunter la voie hiérarchique et donc pour le ministère de s'adresser au secrétaire général; ceci présente l'avantage d'avoir une veille active, d'avoir un suivi certain des dossiers, l'inconvénient étant principalement la difficulté d'entrer en relation avec le fonctionnaire compétent. Il faudra envisager de faire un travail de suivi des recommandations avec les administrations et d'évaluation des difficultés que celles-ci rencontrent pour les appliquer et organiser des rencontres plus régulières avec les services qui nécessitent une attention plus particulière.

Quant aux procédures internes au service de médiation, il faut relever que le premier acte posé par les intéressés est de téléphoner au service de médiation. Le dossier est ensuite confié à un collaborateur compétent qui instruit celui-ci éventuellement en concertation avec la médiatrice ou la médiatrice adjointe et ensuite une demande d'informations est adressée au ministère. Si la réponse de l'administration est convaincante, la mission de la médiation s'arrête là. Si le point de vue du réclamant semble fondé, on introduit une intervention du médiateur auprès du ministère.

Mme Bertieaux estime que l'analyse faite par le Ministre de la Fonction publique en Communauté française est lucide. Il reste évidemment à

savoir comment les problèmes pourront être réglés. En ce domaine, il est sage également, sachant que les majorités de demain, ne seront sans doute pas celles d'aujourd'hui, de travailler, surtout dans une œuvre décrétable, en ayant à l'esprit l'intérêt général et l'intérêt de ceux qui nous succéderont. Elle rappelle par ailleurs qu'il existe une méfiance généralisée des enseignants à l'égard du monde politique et il faut garder cela à l'esprit dans le cadre du contrat stratégique qui est en cours de préparation.

A propos de la lisibilité des fiches de paie des enseignants, elle souligne qu'il s'agit là d'un problème important qu'il devient urgent de traiter. Au vu des documents qui sont remis aux enseignants, il est quasiment impossible pour un enseignant de savoir s'il est correctement payé et ceci débouche nécessairement sur la problématique de la répétition de l'indu. Elle a noté qu'une demande a été faite à l'Etnic d'étudier le problème mais au vu des relations qui se sont instaurées entre l'Etnic et l'administration, elle craint que la solution du problème ne soit pas très rapide.

Enfin, elle est heureuse de constater que la Fédération des étudiants francophones est satisfaite des arrêtés du Gouvernement modifiant la procédure d'octroi des bourses d'études.

En ce qui concerne la fiche de paie des enseignants, le ministre Eerdekens pense que les relations entre l'Etnic et l'administration se sont largement améliorées. Il informe la commission que le 3 mai est prévu une réunion entre l'Etnic et l'administration pour tenter de régler définitivement et de façon claire la la question.

M. Senesael remercie le Gouvernement pour le caractère exhaustif de la réponse qu'il a fournie au rapport de la médiatrice. Il souligne le souci du Gouvernement et du Ministre en particulier d'améliorer la qualité des services de l'administration de la Communauté française et son souci de satisfaire au mieux les demandes et exigences citoyennes reprises dans le rapport de la médiatrice. Il souligne encore la volonté du Ministre de mettre en place une administration performante par diverses mesures dans les limites naturellement des ressources budgétaires qui seront octroyées par le Parlement.

M. Fontaine souhaite revenir sur la problématique des copies certifiées conformes. Il souhaite à ce sujet attirer l'attention sur ce qui a été fait en Région wallonne où l'on considère qu'une copie est suffisante mais qu'il appartient au fonctionnaire qui reçoit ce document d'en vérifier a posteriori la légalité et de demander éventuellement au demandeur de fournir des preuves de cette léga-

lité. Il rappelle que la copie certifiée conforme n'est en réalité qu'une apparence de sécurité juridique puisque l'administration ne fait que certifier que la copie qu'il délivre est conforme aux documents qu'on lui a présenté. Il pense qu'en ce domaine, il est possible de trouver des systèmes qui permettent d'accélérer les procédures tout en réservant malgré tout à l'administration la possibilité d'intervenir si un problème apparaît. Il souhaite en tout cas que l'on ne se retrouve pas avec des systèmes trop différents à la Région wallonne et à la Communauté française.

Le rapport annuel du Service du médiateur de la Communauté française (septembre 2003 – septembre 2004) ne suscitant plus d'observations particulières, la discussion est close.

A l'unanimité des membres présents, il est fait confiance au Président et au Rapporteur pour l'élaboration du présent rapport.

D. SENESAEL

P. WACQUIER

Rapporteur

Président