

PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2005-2006

---

19 AVRIL 2006

---

RAPPORT ANNUEL DU SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA COMMUNAUTÉ  
FRANÇAISE (1ER OCTOBRE 2004 - 30 SEPTEMBRE 2005)(1)

RAPPORT PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DES FINANCES, DU BUDGET,  
DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DU SPORT  
PAR M. PIERRE BOUCHER.

---

(1) Voir Doc. n°190 (2005-2006) n°1

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1</b>	<b>Exposé introductif de Marianne De Boeck, médiatrice et Caroline Cosyns, médiatrice adjointe devant la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport</b>	<b>3</b>
1.1	LE BILAN GENERAL 2005 : chiffres et données statistiques . . . . .	3
1.2	LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2004 . . . . .	5
1.3	LES AVANCEES NOTABLES . . . . .	5
1.4	Des préoccupations récurrentes . . . . .	6
1.5	DE NOUVEAUX CHAMPS D'INVESTIGATION . . . . .	7
1.6	LES RECOMMANDATIONS 2005 . . . . .	9
1.7	CONCLUSIONS . . . . .	10
<b>2</b>	<b>Discussion générale</b>	<b>10</b>

## MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport a examiné au cours de sa réunion du 19 avril 2006(1) le Rapport annuel du Service du médiateur de la Communauté française (1er octobre 2004 - 30 septembre 2005).

### 1 Exposé introductif de Marianne De Boeck, médiatrice et Caroline Cosyns, médiatrice adjointe devant la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport

Selon les dispositions du décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, la remise du rapport annuel d'activités au Parlement est une des missions essentielles du médiateur. Cette mission rend publiques les actions et recommandations de l'institution et permet de débattre avec les parlementaires des questions dont le médiateur est saisi.

C'est évidemment le vœu de chaque médiateur, qu'un travail constructif se fasse avec le Parlement et ses membres afin que le rapport soit un réel outil de progrès, autant pour le Parlement que pour l'Administration.

Le rapport du médiateur de la Communauté française portant sur l'exercice du 1er octobre 2004 au 30 septembre 2005, a été remis officiellement au Président du Parlement en présence du Secrétaire général et de la presse, ce 19 janvier. Plusieurs membres de votre assemblée y étaient présents.

Nous sommes heureuses de vous présenter aujourd'hui le deuxième rapport annuel de notre service quelque peu différent du premier. En effet, le premier rapport annuel du service du médiateur était présenté sous l'angle des services administratifs.

(1)

**Ont participé aux travaux de la Commission :**

M. Wacquier (Président),  
M. Diallo , Mme Docq , Mme Fassiaux-Looten (en remplacement de M. Devin), M. Onkelinx (en remplacement de M. Senesael), Mme Tillieux , M. Walry (en remplacement de M. Daerden), Mme Bertieaux , M. Boucher (Rapporteur) , M. Fontaine , Mme Corbisier-Hagon , M. Langendries , M. Thisen et M. Galand

**Ont assisté aux travaux de la Commission :**

M. Crucke, M. Milcamps : membre du Parlement  
M. Eerdekens, Ministre de la Fonction publique et des Sports  
Mme De Boeck, médiatrice du service du médiateur  
Mme Cosyns, médiatrice adjointe du service du médiateur  
Mme Gilman, experte du groupe PS  
M. Sohy, expert du groupe MR

Toutefois, cette démarche a montré ses limites. En effet, la difficulté de classer toutes les réclamations au sein d'un service précis de l'Administration, la difficulté pour le lecteur ne connaissant pas de façon fine la structure même de l'Administration de la Communauté française, sont autant d'éléments qui nous ont amenés à opérer un changement de présentation.

Une réflexion a été menée pour tendre vers une plus grande lisibilité, afin de dégager une vue d'ensemble thématique des réclamations analysées et des recommandations qui en résultent.

C'est ainsi que la structure présentée aborde onze thématiques particulières, dont plus de 80 % concernent directement le champ de l'enseignement sous ses différentes facettes (équivalences de diplômes, allocations d'études, relations scolaires, personnels de l'enseignement).

L'on ne s'étonnera pas de cette proportion importante vu les compétences de la Communauté française. Toutefois, l'on pourrait être surpris de l'absence ou du peu de place consacrée à certaines matières dans ce rapport.

Pour rappel, le médiateur peut instruire uniquement des dossiers dont il est saisi et ne peut émettre des recommandations qu'à l'occasion de cette saisine. Ainsi, si aucune réclamation n'a été introduite dans un domaine particulier, il ne pourra faire l'objet du rapport du médiateur. On pense par exemple à des champs tels que l'accueil extra-scolaire, la prévention de la santé, l'éducation permanente... , matières importantes dans la vie des gens mais pour lesquelles le médiateur n'a été saisi d'aucun dossier.

Nous ne reviendrons pas ici sur la présentation de notre service, l'analyse du décret du 20 juin 2002, la méthodologie mise en place, le logiciel de traitement des réclamations développé et les contacts pris pour nous faire connaître de nos principaux interlocuteurs. Tout cela a été longuement développé dans le premier rapport et encore repris de manière plus succincte dans celui-ci.

### 1.1 LE BILAN GENERAL 2005 : chiffres et données statistiques

#### Nombre de dossiers

Au cours de l'exercice 2005, le service du médiateur a traité 953 dossiers, soit une augmentation de 50 % par rapport à l'exercice précédent qui avait comptabilisé 634 dossiers.

Au 30 septembre 2005, le Médiateur avait clôturé 876 dossiers, soit 91,92 % et seuls 8,08 % des

dossiers, soit 77 restaient en instruction.

#### Nature des réclamations

30 % des dossiers (289) instruits au cours de l'exercice étaient des demandes d'information écrites.

Le poids des demandes d'information a quelque peu diminué par rapport à l'exercice précédent. Cette légère modification nous incite à penser que la mission du jeune service du médiateur de la Communauté française serait mieux connue des usagers. . . Hypothèse à tempérer par le nombre d'appels téléphoniques, restant de simples demandes d'information et à confirmer dans les années à venir.

Il faut souligner que le traitement de ce type de réclamations et des demandes d'information représente une part non négligeable de la charge de travail du service du médiateur. Celui-ci s'efforce en effet, dans toute la mesure du possible, d'orienter les personnes qui font appel à lui vers un autre médiateur ou, à défaut, vers l'interlocuteur le mieux à même de répondre à leur demande, y compris au sein des services administratifs auxquels nous ne nous substituons pas.

C'est une charge commune à l'ensemble des médiateurs que cette mission d'information.

Monsieur Robert BADINTER, Président du Conseil constitutionnel français, l'estime à un tiers de la charge de travail, mais, cette année, le médiateur de la République française la chiffre à 50 % !

#### Thématiques

Trois thématiques sont en passe de devenir des « classiques » de la médiation en Communauté française :

- les équivalences de diplômes ;
- les allocations d'étude ;
- le statut des personnels enseignants et assimilés.

Elles constituent la majorité de nos réclamations, même si statistiquement, elles demeurent très faibles. En effet, avec 217 dossiers équivalences sur un volume de 20.000, 64 dossiers allocations d'étude sur un volume de plus de 140.000 et 187 dossiers statut enseignants sur un personnel de plus de 120.000 unités, le regard purement statistique est évidemment faible.

Mais finalement, le verre est-il à moitié vide ou à moitié plein ? D'où provient le sens ? Du nombre de réclamations ? Si bien évidemment le nombre peut renforcer des constats, une seule réclamation peut être suffisante pour porter attention au pro-

blème qu'elle génère pour l'intéressé en particulier, et pour les citoyens en général.

#### Services administratifs concernés

A noter que la majorité des dossiers traités par le médiateur porte sur un service administratif de la Communauté française (730 sur 953), avec une forte augmentation du nombre de dossiers concernant les services du Gouvernement de la Communauté française, passant de 348 l'année dernière à 606 cette année. La meilleure connaissance du service par les usagers et l'information diffusée par le Ministère dans divers supports sont sans doute les éléments explicatifs de cette hausse.

Les statistiques concernant les autres services évoluent peu. Ainsi, très peu de réclamations portent sur les OIP (14 réclamations) ou la RTBF (25 dossiers). Les établissements scolaires de la Communauté française ont, quant à eux, fait l'objet de l'ouverture de 85 dossiers.

#### Evaluation des dossiers

Les 953 dossiers se répartissent ainsi :

- 417 réclamations recevables ;
- 247 réclamations irrecevables ;
- 289 demandes d'informations écrites.

Ainsi, environ 25 % (247) des réclamations n'ont pu être traitées sur le fond : soit parce que les administrés n'ont pas effectué au préalable des démarches auprès du service administratif concerné ou exercé les recours prévus auprès de lui (condition légale pour pouvoir saisir valablement le médiateur), soit parce qu'ils n'entraient pas dans le champ des compétences du service du médiateur de la Communauté française, ou concernaient d'autres niveaux de pouvoir ou des litiges de droit privé.

#### Résultats

54 % des réclamations acceptées et clôturées ont abouti à une solution apportant une satisfaction totale ou partielle à l'administré et 15 % se sont résolues pendant l'instruction du dossier.

14,71 % des réclamations se sont avérées non fondées, après interpellation du service administratif et 16,18 % des dossiers n'ont pas abouti à un changement de position du service administratif.

Ainsi, dans une bonne majorité, le citoyen obtient satisfaction suite à l'intervention du médiateur.

## 1.2 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2004

Il nous paraît intéressant d'évoquer le suivi de nos premières recommandations, de natures très différentes : en effet, certaines évoquent de petites modifications qui peuvent sembler dérisoires, mais qui sont importantes dans la relation du citoyen avec son service public ; d'autres, plus fondamentales, supposent des modifications législatives.

Pour rappel, le ministre de la Fonction publique a répondu point par point à celles-ci devant votre Commission et quasiment la moitié d'entre elles ont été concrétisées, hormis celles concernant notre propre décret que vous avez jugé prématuré de modifier ou de préciser.

Cependant, nous noterons une avancée avec la mention du service du médiateur dans le Code de déontologie des services du Gouvernement de la Communauté française, même si le libellé ne nous donne pas entièrement satisfaction puisqu'il précise que : « la mention du service dans toute correspondance administrative n'est nécessaire que dans le cadre de correspondances susceptibles d'entrer dans le champ de compétences du médiateur à l'occasion d'une réclamation ».

En effet, il ne nous paraît pas opportun que les services eux-mêmes apprécient l'éventualité d'une réclamation.

Par ailleurs, une autre de nos recommandations visait à clarifier la compétence du service du médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française et a fait l'objet d'un rapport intermédiaire présenté en même temps que le rapport annuel en mars 2005.

Le Parlement de la Communauté française, et spécialement votre commission, ont examiné ledit rapport mais ne se sont pas encore prononcés sur l'interprétation à donner à l'article 16 § 1, tertio du décret portant création du service du médiateur qui stipule que : « 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 leur fonction ».

Les enseignants du réseau organisé par la Communauté française doivent-ils être considérés comme des agents du Ministère ou des agents relevant d'un autre service administratif, à savoir leur propre établissement scolaire ?

On notera que l'absence de réponse du Parlement à ce propos pose évidemment un certain nombre de problèmes en matière de communication claire et univoque vis-à-vis du monde de l'enseignement.

Sur le plan pratique, les réclamations qui nous parviennent de la part de ces enseignants sont transmises soit au Ministère et nous savons que le secrétaire général y donne suite, à titre personnel, soit directement vers le ministre concerné, par exemple lorsqu'il s'agit d'un problème de nomination ou de désignation.

## 1.3 LES AVANCEES NOTABLES

### Simplification administrative

Tout d'abord, le plan de simplification administrative et de gouvernement électronique lancé en Communauté française permet et permettra davantage de répondre à plusieurs de nos recommandations.

Ainsi, le projet de décret supprimant l'obligation de copies certifiées conformes (RG 2004/7) et les expériences-pilotes menées l'une à la Direction générale des Sports pour généraliser l'accusé de réception (RG 2004/6) et l'autre avec 80 écoles pour rendre plus compréhensible la fiche de paie des enseignants (RS 2004/11).

### Problèmes de personnel au sein du Ministère

Par ailleurs, la constitution d'une Cellule de gestion des compétences au Ministère de la Communauté française devrait permettre la définition de l'ensemble des profils des agents administratifs et une meilleure gestion des ressources humaines existantes et futures.

Cette cellule, aidée par les administrations générales et le Service d'Audit interne, est une première réponse à notre recommandation relative à l'évaluation des besoins de certains services du Ministère (RG 2004/9). Ce n'est toutefois qu'une ébauche à l'heure actuelle et cette recommandation conserve pour nous toute sa pertinence.

### Equivalences de diplômes

Citons également les gros efforts consentis au Service des Equivalences des diplômes de l'enseignement obligatoire pour améliorer l'accueil du public et l'information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence (RS 2004/13 et 2004/14), avec une brochure et un site d'excellente qualité et depuis peu, la possibilité de consulter sur internet l'état d'avancement de son dossier, innovation qui, nous dit-on, devrait être transposée dans le secteur des allocations d'études (anticipant ainsi la Recommandation 2005/5).

### Allocations d'études

La recommandation spécifique 2004/16 a été suivie en tout point : retour à une procédure en

une étape, avec un seul formulaire, chaque année et la mention de l'envoi obligatoire de la demande par recommandé dans la réglementation.

#### Recommandation ponctuelle

Enfin, parmi nos recommandations plus ponctuelles pour la plupart suivies d'effet, nous pointerons avec satisfaction le suivi d'un arrêt de la Cour d'Arbitrage de 1998 concernant le régime des congés et de disponibilité pour maladie et infirmité de certains membres du personnel enseignant (RP 2004/4) avec des propositions d'indemnisation faites aux réclamants.

### 1.4 Des préoccupations récurrentes

#### Accueil et accessibilité

Première préoccupation constante, l'accueil et l'accessibilité de certains services : ainsi, en ce qui concerne le Service des Equivalences de diplômes, malgré les nombreux efforts consentis, il n'en demeure pas moins que le service est submergé de demandes de toute nature, qui ne peuvent être toutes satisfaites.

Par ailleurs, au niveau de la téléphonie, différents problèmes ont été enregistrés au cours de l'exercice écoulé, qui ont généré une demande accrue auprès du service du médiateur.

A noter que la tendance du Ministère (comme ailleurs sans doute) semble privilégier l'accueil par un répondeur téléphonique : Service des Equivalences de diplômes, numéro vert de la Communauté française. . .

Un phénomène similaire a été de plus en plus fréquemment observé au niveau des allocations d'études, au service de Bruxelles-Brabant wallon qui s'est doté d'un répondeur téléphonique et qui a choisi de se consacrer au traitement de fonds des dossiers plutôt qu'aux réponses aux questions des usagers.

Or, ces questions tant pour les allocations d'études que pour les équivalences de diplômes suscitent le plus d'inquiétudes auprès des usagers, à savoir : les délais de traitement des dossiers, l'absence d'un accusé de réception, le moment où l'on connaîtra la décision finale et son orientation. . .

Nous avons souligné longuement une innovation intéressante au système des équivalences de diplômes qui permet de suivre, via internet, l'état d'avancement des différentes phases d'instruction du dossier, innovation qui devrait être reproduite au niveau des allocations d'études et qui nous semble un système à généraliser. Toutefois, il s'agit de veiller à ce que des contacts directs avec

les agents restent possibles dans tous les services afin de ne pas renforcer le sentiment du citoyen de n'être qu'un numéro ou un code-barre pour l'Administration.

#### Information active

Par ailleurs, un problème subsiste dans différentes matières, il s'agit de l'information active aux usagers.

Si de nettes améliorations ont été consenties au niveau des équivalences de diplômes et des allocations d'études, notre recommandation concernant une campagne d'information sur le numéro vert de la Communauté française semble être restée lettre morte et, bien souvent, comme nous l'avons dit c'est le service du médiateur qui joue un peu de rôle de numéro vert.

Ce problème s'est particulièrement posé au cours de cet exercice dans tout ce qui concerne le droit scolaire, les possibilités de recours (formes et délais) et l'information donnée par les hautes écoles, information qui n'est pas toujours de première qualité.

C'est pourquoi, nous avons formulé un certain nombre de recommandations pour mieux informer les étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur, pour mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique via un agent de référence au sein du Service des Equivalences de diplômes et pour diffuser une information détaillée sur tous les types de recours afin que ceux-ci puissent valablement être exercés dans les délais nécessaires, puisque trop souvent nous avons constaté que mal informés, les réclamants s'adressaient à nous comme ultime recours, alors qu'ils avaient laissé passer les délais prescrits.

En matière d'information, deux autres recommandations, à savoir : préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements en cas d'allocations d'études indûment perçues et informer de façon proactive à la fois les agents et les administrés sur les modifications qui interviennent en matière de rémunérations, qu'il s'agisse de changements réglementaires, de traitement fiscal ou parafiscal. . .

#### Délais de traitement des dossiers

Troisième problème souligné par les citoyens, c'est le délai de traitement des dossiers provenant fréquemment d'un manque de personnel qui soit à la fois stabilisé, formé et encadré.

Nous en avons principalement identifié trois : le Service des Equivalences de diplômes de l'Enseignement obligatoire, la Cellule Pension au niveau de l'Administration générale des Personnels

de l'Enseignement, ainsi que la Cellule des Accidents du travail.

Au Service des Equivalences de diplômes, le diagnostic n'est plus à démontrer puisque la directrice générale écrit elle-même que son personnel croît de manière inversement proportionnelle à la masse des dossiers traités. Or, nous l'avons souligné à maintes reprises, il s'agit de personnels souvent à statut précaire, en rotation fréquente et qui doit être immédiatement opérationnel et en contact avec le public dans des conditions de confort plus que relatives, même si bien entendu le déménagement du service a amélioré le confort matériel.

C'est l'inconfort intellectuel qui subsiste avec la dose de stress d'agents pas nécessairement formés à l'accueil ou à la gestion de conflits qui se retrouvent face à des demandeurs angoissés, ne maîtrisant pas toujours les procédures à suivre, ni même la langue française, ce qui génère des comportements parfois agressifs. Les dates impératives concernant les inscriptions, ne coïncident pas totalement avec la charge de travail du Service des Equivalences de diplômes.

Par ailleurs, dans les deux autres domaines mentionnés, qu'il s'agisse de pensions ou d'accidents du travail, le fait que les dossiers prennent du retard génère des avances sur traitement ou sur allocations, avec un risque d'indu et la nécessité de récupérer ces indus lorsque la situation est clarifiée et stabilisée. Ceci est particulièrement dommageable pour les personnels de l'enseignement et peut susciter une perte de confiance dans les services du Ministère chargé de la gestion du personnel.

De plus, on l'a déjà souvent remarqué, les agents chargés de la fixation et de la liquidation des traitements ont souvent une approche différenciée de l'application de la réglementation, ce qui justifie également des erreurs dans le calcul d'une ancienneté, dans une valorisation barémique... c'est pourquoi, parallèlement au problème du personnel, nous avons abordé la question d'une compensation plus systématique entre les arriérés et les indus.

Même chose en ce qui concerne les accidents du travail puisque dans l'attente de la clôture définitive du dossier et sa transmission au niveau fédéral, la Communauté verse des avances qu'elle devra récupérer avec bien souvent des indus et/ou des arriérés.

## 1.5 DE NOUVEAUX CHAMPS D'INVESTIGATION

Allocations d'études : certaines personnes de condition peu aisée ne bénéficient plus de l'allocation

Lors de cet exercice, un nouveau problème est apparu en liaison avec la diminution des plafonds liés aux revenus cadastraux dans le montant des revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études.

Nous tenons à pointer tout particulièrement le caractère désormais exclusif du code 109 lorsque ce dernier apparaît sur l'avertissement-extrait de rôle du demandeur, ce motif d'exclusion intervient en amont de toute autre considération et donc du plafond du RC fixé à 745 euros indexés, autre que celui de l'habitation personnelle.

Pour rappel, ce code reprend les revenus cadastraux des biens donnés en location à une personne physique qui les affecte à l'exercice de sa profession; toutefois, cela peut engendrer des effets pervers comme nous avons pu le constater. Ainsi, comme cela a été le cas pour une famille, l'allocation lui a été refusée car un montant de 704 euros était inscrit au code 109 de son avertissement extrait de rôle. Exclue du bénéfice de l'allocation d'études qu'elle percevait précédemment, alors que la situation des parents n'avait pas changé : tous deux pensionnés, avec des revenus s'élevant à 11.000 euros par an. C'est la location, dans leur propre maison, d'un atelier pour leurs enfants, qui ne génère pas de revenus importants, qui les exclus de l'allocation d'études.

Leur manque à gagner est plus élevé que le peu de revenus générés par la location de l'atelier à leurs fils...

A ce propos, il faut noter que le changement de réglementation, appliqué pour la première fois pour l'année académique 2004-2005, n'a pas fait l'objet d'une information adéquate et aucune mesure transitoire n'a été prévue pour les élèves et les étudiants ayant déjà entamé des études.

Les conséquences négatives de cette nouvelle disposition amènent le médiateur à formuler une recommandation.

En effet, ces réclamations portées devant notre service ont dû être considérées comme non fondées au vu de la réglementation en vigueur, l'administration l'appliquant de façon juste et ne pouvant d'ailleurs y déroger (sauf éventuellement sur base d'une recommandation en équité du médiateur...). Toutefois, le médiateur a systématiquement poussé les réclamants à effectuer l'ensemble

des recours, et de présenter leur dossier devant le Conseil d'Appel afin que ces cas soient connus des différentes instances.

Le Conseil d'Appel des allocations d'études considère comme fondé le recours en ce qui concerne le non-octroi basé sur le code 109. Il considère en effet que « cette disposition est manifestement discriminatoire, sans raison valable et sans proportion avec le but de la réglementation qui a pour objectif d'accorder une aide à des personnes peu aisées afin de leur permettre d'accomplir leurs études ».

Malheureusement, tous les citoyens n'étant pas à égalité devant l'écrit, n'utilisent pas tous les voies de recours existantes. . .

Ainsi, si l'introduction des RC, comme revenu à prendre en considération dans l'octroi des allocations d'études, l'a été afin d'augmenter la justice sociale, il s'avère que pour certains, l'exclusion basée sur le code 109 a des effets réellement pervers. L'évaluation quantifiable de ceux-ci devrait sans doute être effectuée après deux ans d'application de la nouvelle réglementation.

Le médiateur recommande de supprimer le caractère exclusif de certains types de RC et de considérer ceux-ci dans leur globalité (plafond existant).

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

Il nous apparaît que cette raison est de nature à modifier fondamentalement la situation financière du demandeur et qu'il faudrait la prendre en compte au même titre que le décès, le divorce ou la séparation de fait, en raison du décalage entre la situation matérielle de la famille à un moment donné et l'année de référence pour le calcul des revenus.

Homologation : une boîte noire pour l'administré, des administrés pris en otage entre deux services administratifs. . .

Au cours de l'exercice 2005, des problèmes liés à l'homologation et aux actes posés par les commissions d'homologation sont apparus.

Nous avons déjà souligné lors du premier rapport des problèmes générés par les avis de la Commission d'Homologation en ce qui concerne les équivalences de diplômes, problèmes qui restent récurrents.

Lors de cet exercice, nous avons dû noter des problèmes liés à l'homologation d'une formation professionnelle ou à l'homologation des diplômes d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur et

aux certificats d'enseignement supérieur. L'administré dont le diplôme ou le certificat doit être homologué est fréquemment en dehors du processus d'homologation; l'école, le centre de formation ou l'administration étant les liens directs dans son dossier avec la Commission d'Homologation ad hoc. Cette relation peut avoir comme conséquence que l'administré se retrouve, bien malgré lui, pris en otage suite à un différend entre les deux autres acteurs.

Ainsi, quand Madame B. saisi le médiateur, son titre concernant la formation qu'elle a suivie en 2002 à l'IFAPME de chef d'entreprise n'a toujours pas été homologué par la Commission d'homologation. Il s'avèrera que la Commission d'Homologation refuse l'homologation car la direction territoriale de Liège de l'IFAPME n'a pas transmis les documents nécessaires à la Commission d'Homologation dans les délais prescrits par la réglementation.

Le retard de transmission des documents n'étant pas de la responsabilité de l'administrée, et le dysfonctionnement provenant du centre de formation, le service du médiateur, en collaboration avec le Médiateur de la Région wallonne, interviendra auprès de la Ministre compétente afin de débloquer la situation. Dix mois seront nécessaires avant qu'une issue favorable soit trouvée.

Si la problématique ne peut pas être totalement comparable, l'homologation des diplômes d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur et les certificats d'enseignement supérieurs, dans les dossiers pour lesquels le SMCF est saisi actuellement, place également le citoyen dans une situation qui semble injuste.

A l'occasion de la publication de notre rapport, nous avons eu un contact avec la première section de la Commission d'Homologation, ce qui a généré un questionnaire au sein de notre propre service. En effet, s'agissant d'un organe indépendant de la hiérarchie du Ministère, le service du médiateur était-il compétent ?

Nous avons jugé qu'il s'agissait d'une autorité administrative et que la Commission d'Homologation répondait bien à la notion de service du Gouvernement.

Cependant, sa présidente nous a fait savoir qu'elle considérait qu'il s'agissait d'une « juridiction indépendante » et, à ce titre, qu'elle n'avait pas à nous justifier les avis qu'elle rendait.

Commission de Déontologie de l'aide à la jeunesse et Délégué général aux droits de l'enfant.

Même interrogation dans le domaine de l'aide

à la jeunesse : le service du médiateur est-il ou non compétent pour la Commission de Déontologie de l'aide à la jeunesse ?

En effet, nous avons été saisis de la réclamation d'une personne contre le Délégué général aux droits de l'enfant et, quasi concomitamment, d'une réclamation du Délégué général contre la Commission de Déontologie qui avait émis un avis négatif, dont le réclamant s'était servi publiquement, à la fois dans ses relations avec les médias et dans une procédure judiciaire.

Nous avons considéré que si cette commission travaille de manière indépendante, on pouvait cependant bien l'assimiler à un service du Gouvernement dans la mesure où elle a été instituée par l'arrêté du 15 mai 1997 du Gouvernement, que ses membres sont nommés par ce dernier, qu'elle remet ses avis au ministre de tutelle, que celui-ci en approuve le règlement d'ordre intérieur, que des membres de l'administration assistent, avec voie délibérative, aux réunions...

Toutefois, en l'espèce, il nous est apparu que ce n'est pas en qualité d'administré particulier, mais en sa qualité spécifique de Délégué général, c'est-à-dire également de service du Gouvernement, que la réclamation avait été introduite et, dès lors, nous avons préféré nous déclarer incompétents pour ne pas devoir gérer une sorte de « guerre des services ».

Cependant, pour aller le plus loin possible vis-à-vis du réclamant initial qui souhaitait une sanction du Délégué général, nous lui avons rappelé les axes d'une médiation et nous avons organisé une réunion d'information avec tous les cabinets concernés par la problématique.

De même, nous avons émis une recommandation générale sur les futurs avis de la Commission de Déontologie et un contact sera noué très prochainement à son initiative.

#### RTBF

A noter qu'au cours de cet exercice, la RTBF a établi un lien entre son site internet et le nôtre et que, de ce fait, les réclamations ont été plus nombreuses.

Toutefois, comme nous avons pu l'expliquer devant la Commission de l'Audiovisuel à l'occasion des travaux préparatoires au prochain contrat de gestion, il y a certainement une confusion préjudiciable pour les usagers entre le service de médiation interne à la RTBF, qui est davantage un service de relation avec le public et non un service de résolution des conflits, et notre propre service de médiation.

C'est pourquoi, nous sommes assez favorables à la thèse de certains qui préféreraient voir externaliser la médiation propre à la RTBF. Ceci pourrait se faire sans modification de notre décret qui prévoit déjà explicitement notre compétence vis-à-vis de la RTBF.

De même, nous sommes soucieux de voir l'institution de service public renouer avec son obligation de réaliser dix émissions de médiation par an, tant en radio qu'en télévision, et nous souhaitons y participer de manière active.

Nous avons, par ailleurs, proposé une collaboration régulière à la RTBF pour mettre en valeur les acquis de la médiation, notamment au travers de certaines émissions de services.

### 1.6 LES RECOMMANDATIONS 2005

#### Les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire

Recommandation 2005/1 : Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'usager de suivre l'état de son dossier.

Recommandation 2005/2 : Assouplir l'exigence réglementaire inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que la preuve originale du paiement doit être jointe au dossier.

Recommandation 2005/3 : Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus du demandeur.

#### L'homologation

Recommandation 2005/4 : Créer un site internet concernant l'homologation des certificats et des diplômes.

#### Les allocations d'études

Recommandation 2005/5 : Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.

Recommandation 2005/6 : Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.

Recommandation 2005/7 : Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.

Recommandation 2005/8 : Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.

Recommandation 2005/9 : Préserver les allo-

cations en cas de réorientation vers des études de type court.

#### Les relations scolaires

Recommandation 2005/10 : Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.

Recommandation 2005/11 : Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme.

Recommandation 2005/12 : Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire et de l'Enseignement non obligatoire.

Recommandation 2005/13 : Une information détaillée sur tous les types de recours.

#### Les personnels de l'enseignement

Recommandation 2005/14 : Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement.

Recommandation 2005/15 : Informer de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.

Recommandation 2005/16 : Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus.

Recommandation 2005/17 : Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale.

#### L'aide à la jeunesse

Recommandation 2005/18 : Encadrer la publicité des avis de la Commission de Déontologie.

## 1.7 CONCLUSIONS

Les domaines d'intervention du service du médiateur n'ont pas connu de modification sensible par rapport au premier exercice.

L'augmentation des dossiers est encourageante pour le jeune service du médiateur et une politique de communication centrée sur les relais, prescripteurs éventuels de médiation va être entamée dès septembre 2006. La nécessité de faire connaître l'institution est essentielle, pour le renforcement de celle-ci et la mission qui lui est assignée : il s'agit de mieux informer et sensibiliser les citoyens, les services administratifs et les parlementaires.

Bien évidemment, afin que le médiateur puisse remplir au mieux ses missions, il est essentiel que

celui-ci se fasse connaître du grand public, afin d'augmenter l'accès à tous les citoyens, et sans doute à ceux et celles pour qui les procédures administratives sont les plus opaques.

Dans ce sens, des petits spots télévisuels sont actuellement en conception et seront diffusés prochainement sur les télévisions communautaires, vecteur de proximité des citoyens.

A noter que les permanences décentralisées exercées conjointement avec le médiateur de la Région wallonne et le Collège des médiateurs fédéraux, permettant un guichet unique de la médiation sont très peu « pourvoyeuses » de réclamations pour la Communauté française.

S'il est clair qu'un effort de communication doit encore être effectué envers ces permanences décentralisées, il n'en reste pas moins que celles-ci, en offrant une accessibilité plus grande et aisée à la médiation, ne répercutent pas cet élément dans les chiffres, tout du moins pour la Communauté française.

Pour les services administratifs les plus « touchés » par les interpellations du médiateur, nous renforcerons encore la concertation avec l'Administration, afin que chaque dossier permette un échange constructif et une plus-value tant pour les services en présence que pour le citoyen.

Enfin, nous souhaitons également renforcer la collaboration avec les parlementaires au-delà de cette rencontre annuelle. Dans ce sens, l'ensemble des groupes politiques a déjà été invité à rencontrer le service, afin de mieux appréhender le travail quotidien du service.

## 2 Discussion générale

Mme Bertieaux se réjouit de constater que, par rapport aux recommandations formulées par le service de la médiation en 2004, un certain nombre d'améliorations ont été effectuées. Elle se déclare encore toujours sceptique au niveau du problème des rémunérations du personnel. Elle rappelle la difficulté provoquée par la lisibilité des fiches de rémunération. Il subsiste également de nombreux dysfonctionnements au niveau des rémunérations, le nombre important de paiements indus étant indicatif du nombre d'erreurs commises en ce domaine.

Elle constate que le nombre de dossiers traités par le service de la médiation augmente ce qui démontre qu'il reste beaucoup de problèmes à régler mais aussi, heureusement, que les services du médiateur sont de plus en plus connus.

Au niveau de l'équivalence des diplômes de l'enseignement obligatoire, la médiatrice a parlé dans son exposé d'avancées considérables. On semble donc venir de loin en ce domaine mais elle pense qu'il reste aussi beaucoup à faire, au niveau de la rapidité, du respect des délais, de la transparence, de l'accessibilité au public, etc. Toujours au niveau de l'équivalence des diplômes de l'enseignement obligatoire Mme Bertieaux constate que l'on se plaint de la hauteur des frais administratifs alors que du côté de la Communauté flamande et germanophone, ces services sont gratuits.

En ce qui concerne l'équivalence des diplômes pour l'enseignement non obligatoire peu de dossiers semblent avoir été soumis à la médiatrice mais Mme Bertieaux fait état de plaintes qui lui auraient été adressées quant à la lenteur administrative excessive dans la gestion des dossiers.

Quant à l'homologation des diplômes, là aussi des plaintes sont formulées pour la lenteur de la gestion mais elle souhaiterait savoir si les avis de la commission de l'homologation sont motivés, et s'ils le sont, le sont-ils suffisamment.

A propos des allocations d'étude Mme Bertieaux convient qu'il y a eu une modification de la procédure d'instruction des demandes. Par contre elle ne pense pas qu'au niveau du gouvernement il y ait une réelle prise en compte de la problématique posée par le revenu cadastral.

En ce qui concerne les relations scolaires, Mme Bertieaux pense qu'il faudrait organiser un débat sur le problème de l'exclusion scolaire parce que si l'intervention de la médiation a tout son sens en la matière elle pense qu'il faudrait évoquer cette problématique de façon plus globale en pensant aux divers services mis en place pour gérer cette question de l'exclusion scolaire et envisager comment organiser les coordinations nécessaires.

A propos du droit scolaire, Mme Bertieaux pense que les écoles font convenablement l'instruction quant aux différents recours qui sont ouverts aux élèves. Elle pense qu'il ne faut pas non plus faire de l'incitation aux recours car elle craint qu'ils ne finissent par être trop nombreux.

Quant à l'aide à la jeunesse, la médiatrice a fait état du manque de places d'hébergement dans les structures de l'aide à la jeunesse. Elle souhaite savoir, dans ce domaine, comment et par qui les services du médiateur sont interpellés.

Enfin en ce qui concerne l'audiovisuel, Mme Bertieaux souhaite savoir si le service de la médiation a des recommandations à formuler au niveau de l'objectivité de l'information.

Mme Tillieux se réjouit de ce que la moitié des recommandations formulées par la médiatrice aient été suivies d'effet ce qui montre que le rôle de la médiation est de plus en plus reconnu. Elle se félicite également de l'action du gouvernement en ce qu'il s'inspire de ces recommandations et en assure le suivi.

Mme Tillieux pense qu'en matière de médiation ce qui est important c'est le respect des droits de l'homme et le principe d'égalité de traitement des usagers dans les services de l'administration.

Mme Tillieux revient également à la question de la publicité relative à la médiation. Il ne faut s'en douter pas médiatiser à outrance au risque de dénaturer le principe même de la médiation. Elle pense qu'il faut éviter que le citoyen soit débordé d'informations en la matière et que la médiation ne peut pas permettre au citoyen de faire pression sur l'administration.

La médiatrice a évoqué l'organisation de permanences décentralisées avec les services de la médiation du parlement wallon. Elle souhaite savoir s'il est possible de distinguer quels sont les différents publics qui s'adressent aux services de la médiation tant à la Région wallonne que bruxelloise ou à la Communauté française.

Enfin Mme Tillieux précise que le groupe socialiste est naturellement prêt et disposé à rencontrer les services du médiateur pour avoir un dialogue sur les missions du service de la médiation.

Mme Corbisier-Hagon souhaite tout d'abord pouvoir entendre le gouvernement sur les 18 recommandations formulées par le médiateur.

Par ailleurs Mme Corbisier-Hagon se demande quelle est la perception du citoyen par rapport à tous les services de médiation existants ou par rapport à l'individualisation du droit que nous vivons de plus en plus. Elle pense à cet égard que tout individu n'a pas toujours nécessairement raison par rapport à la position adoptée par l'Etat. Bien sûr un service de médiation doit être un service de proximité, mais elle se demande si il doit être un service bon à tout. Elle pense qu'il serait urgent que l'on puisse avoir un débat à ce sujet.

Mme Corbisier-Hagon rappelle que l'on avait envisagé d'effectuer un travail de comparaison entre les différentes lois et les différents décrets créant les services de médiation. Elle pense que c'est un travail sur lequel il faudrait pouvoir avancer.

Revenant à la question de l'organisation de permanences décentralisées, Mme Corbisier-Hagon constate qu'elles n'existent pas depuis

longtemps et elle pense qu'on n'a dès lors pas assez de recul pour juger de leur utilité. Elle se demande également si on a organisé suffisamment la publicité de ces permanences décentralisées. Elle estime en conséquence qu'il est prématuré de faire un bilan sur cette question.

Mme Corbisier-Hagon souligne que la médiatrice dans son exposé a fait état d'un certain nombre de cas qui ne font pas l'objet d'un dossier ni d'un rapport, elle souhaite savoir s'il est possible d'évaluer le temps qui est consacré à l'examen de ces cas.

Dans son exposé, la médiatrice a également évoqué un arrêté du 2 septembre 2005 qui prévoit dans quels cas il doit être fait mention des services du médiateur. Cet arrêté a activé un certain nombre de réactions et elle souhaite avoir des précisions à ce sujet.

En ce qui concerne la récupération des paiements indus, le ministre du budget avait annoncé qu'il demanderait des crédits pour les frais de justice et d'avocats en la matière. Elle souhaite savoir si cela figurera dans l'ajustement au budget.

Enfin évoquant l'existence de l'ETNIC Mme Corbisier-Hagon a l'impression que les services de la médiation ne sont pas suffisamment en rapport avec celui-ci et avec les informations qu'il pourrait leur apporter.

Enfin Mme Corbisier-Hagon relève que dans son exposé la médiatrice a cité le cas d'une haute école qui fournissait des renseignements incorrects sur la manière de constituer un dossier de demande d'équivalence de diplômes. Elle souhaite savoir si la médiation a pris contact avec cette haute école pour lui signaler qu'elle se trompait.

M. Boucher souhaite également que la clarté soit faite sur le cas de cette haute école, car effectivement pour lui les différences de minerval sont tout à fait inacceptables. Il pense qu'il faut agir en ce domaine et qu'on ne peut pas laisser la situation telle quelle.

Enfin M. Boucher estime qu'une injustice demeure au niveau du personnel enseignant de la Communauté française qui ne peut s'adresser au service de la médiation. En ce domaine on n'a pas beaucoup de choix : soit on maintient la divergence d'interprétation soit on modifie le décret soit on l'interprète. A ce sujet il se tourne vers le gouvernement pour que des décisions soient prises.

Enfin à propos des permanences décentralisées, M. Boucher plaide pour leur maintien dans la mesure où l'on est dans une phase de démarrage et où elles ne représentent pas un coût excessif.

M. Galand estime que les chiffres qui apparaissent sont assez rassurants même si on se rend bien compte qu'il y a plus de problèmes dans certains secteurs.

Il se joint aux questions de Mme Corbisier-Hagon concernant le suivi des recommandations par le gouvernement ainsi que sur la définition de la philosophie du concept de médiation.

Il souhaite également être informé sur le point de savoir par qui le médiateur est interpellé au niveau des structures d'hébergement en matière d'aide à la jeunesse.

En ce qui concerne la philosophie de l'institution qu'est la médiation, le Ministre Eerdekens rappelle que celle-ci peut apparaître indispensable dans une société comme la nôtre.

Le phénomène de la médiation était apparu il y a déjà longtemps dans le droit privé ; il est ensuite apparu dans le domaine de la justice sous la forme de la procédure de conciliation auquel a succédé dans le droit pénal le phénomène de la médiation pénale. Il est apparu que sur le plan administratif il y avait une sorte de vide puisque le citoyen lorsqu'il n'obtenait pas une réponse positive de l'administration devait se limiter à user des recours traditionnels du droit administratif.

Le ministre rappelle que la médiation a d'abord été mise en place au niveau fédéral dans les deux Assemblées que sont la Chambre et le Sénat puis d'autres institutions publiques ont créé leur propre service de médiation qu'il s'agisse des Postes, des chemins de fer, etc. Puis les institutions fédérées telles que la Région wallonne, la Communauté française ont également instauré leur médiateur.

Le Parlement de la Communauté française a créé cette institution par décret, décret qui a fixé les limites du travail de la médiation. Il est évidemment loisible au parlement de modifier ce décret et d'élargir la mission du médiateur mais il est évident que toute extension des missions du médiateur doit avoir pour corollaire une extension des moyens financiers, moyens qui sont ceux du Parlement de la Communauté française dont l'enveloppe reste fermée à l'exception des indexations au budget qui sont votées.

Il attire l'attention des membres de la commission sur le fait qu'en matière d'enseignement par exemple il y a une forte réticence à voir le service du médiateur exercer la plénitude de compétence. Il cite l'exemple du SEGEC qui ne souhaite pas que le service de la médiation puisse intervenir dans l'organisation de l'enseignement libre. De même l'enseignement communal et l'enseignement

provincial souhaitent s'organiser en toute autonomie au niveau de leurs enseignements. Faut-il faire une discrimination pour le seul enseignement de la Communauté française. Il faut à ce sujet ne pas perdre de vue que les enseignants de la Communauté française sont 120.000 ; ce qui augmente de façon considérable le nombre de personnes susceptibles d'avoir recours aux services de la médiation.

Cela étant le ministre Eerdekens estime que les services de la médiatrice travaillent bien et ont su éviter la dérive de vouloir s'occuper de tout.

Rejoignant les remarques faites par Mmes Tillieux et Corbisier-Hagon, le ministre souhaite éviter que le citoyen n'arrive plus à se retrouver dans la multiplicité des procédures, ce qui rend indispensable de bien informer ce dernier sur les missions précises du service de la médiation.

En ce qui concerne les hautes écoles, le ministre Eerdekens rappelle que celles-ci sont bien évidemment jalouses de leur autonomie et s'organisent comme elles l'entendent. Le ministre rappelle que si ces hautes écoles commettent des fautes elles engagent leur responsabilité sur base de l'article 1382 du Code civil.

A propos du service d'équivalence des diplômes, le ministre Eerdekens reconnaît qu'il est tentant de faire preuve de générosité et de plaider qu'il ne faille plus payer un montant déterminé pour obtenir l'équivalence d'un diplôme.

Cependant, le ministre plaide pour le maintien du paiement d'un montant en vue de l'obtention d'une équivalence pour la raison que si ce service est gratuit en Communauté flamande, il ne faut pas perdre de vue que le nombre de demandes d'équivalence de diplôme en Communauté flamande est de 5.000 contre 21.512 en Communauté française. Il se demande quel serait le nombre de demandes d'équivalence si ce service était gratuit.

De plus, il pense qu'une trop grande générosité en la matière rendrait la vie du service d'équivalence des diplômes quasiment impossible. A ce propos le ministre précise qu'il fait confiance à un nouveau service qui a été mis en place au début de l'année, qui vise à mettre en valeur les compétences au sein de l'administration de la Communauté française. Il attend de recevoir de ce nouveau service, des propositions constructives permettant d'effectuer les glissements nécessaires entre les différents services de l'administration pour pouvoir répondre aux besoins ponctuels, par exemple, du service d'équivalence des diplômes.

En ce qui concerne la question de l'établisse-

ment des fiches de paie des enseignants, le ministre rappelle tout d'abord que l'ETNIC fonctionne de mieux en mieux. Il collabore d'ailleurs activement et positivement à une expérience effectuée pour 80 établissements d'enseignement dont les 5.600 enseignants reçoivent des fiches de paiement tout à fait compréhensibles. L'objectif est de généraliser cette expérience au 1er septembre 2006.

Quant à l'organisation des permanences décentralisées, le ministre Eerdekens pense que c'est à la médiation d'apprécier s'il y a lieu de continuer cette expérience ou non.

En ce qui concerne les crédits pour les frais de justice et d'avocats, ces chiffres sont effectivement en augmentation parce que nous vivons dans une société contentieuse.

A propos des rémunérations indûment payées aux enseignants, le ministre pense que la fiche de paie nouvelle qui devrait être généralisée au 1er septembre 2006, devra permettre d'éviter les erreurs.

Le ministre rappelle toutefois qu'en matière de paiement indu, dans la majorité des cas c'est la Communauté qui dispose d'une créance sur les enseignants parce qu'elle leur a payé un montant trop élevé.

En ce qui concerne les problèmes évoqués au niveau du fonctionnement de la RTBF, le ministre relayera les problèmes soulevés auprès de sa collègue Mme Laanan.

Quant à la motivation des actes administratifs, le ministre rappelle que celle-ci n'était généralement pas intégrée dans la culture de l'administration de la Communauté française ; or cette motivation est imposée par la Constitution. Dès lors, le ministre a dû, notamment au niveau de l'administration des sports, faire une note rappelant que toute décision doit être motivée.

Enfin en ce qui concerne le nombre de dossiers traités par les services de la médiation, ce nombre lui paraît raisonnable. Le ministre craignait une certaine inflation du nombre de demandes mais il doit constater que malgré le fait que la médiation soit confrontée à une administration parfois réticente devant ses interventions, la médiation a à la fois su convaincre qu'elle était là pour aider et non simplement pour contrôler et que c'était l'intérêt de tous qu'il y ait une bonne collaboration entre le citoyen, l'administration et la médiation.

Mme De Boeck évoquant la question de la philosophie de l'institution même de la médiation rappelle que celle-ci est en réalité une alternative à la judiciarisation. Il ne faut pas perdre de vue qu'il

peut arriver que des citoyens déposent des réclamations en toute bonne foi et qu'il faut parfois leur expliquer qu'ils se trompent; cela fait aussi partie du travail de la médiation que d'expliquer que l'administration a bien son travail et que la décision qu'elle a prise était fondée. Il faut expliquer aussi au citoyen qu'il a des devoirs et notamment celui de remplir correctement un dossier et en temps utile. Elle pense que c'est au travers de l'éducation des citoyens à leurs droits et leurs devoirs que l'on évitera un trop grand recours à la médiation.

A propos des dossiers non répertoriés, Mme De Boeck précise qu'ils représentent une part considérable de leur travail. Il y a effectivement dans la société un certain nombre de personnes qui se sentent réellement perdues dans la jungle de l'administration. Elle pense que le temps passé à écouter ces personnes, à leur expliquer les choses et puis à les orienter n'est en aucune circonstance du temps perdu mais il est très difficilement mesurable.

Par ailleurs, s'il est vrai comme l'a dit le ministre Eerdekens, qu'il y a un décret qui définit les missions du service du médiateur, ce décret ne le fait pas toujours très clairement et c'est pourquoi elle a interpellé le parlement, l'administration et certains ministres afin de savoir quelle est la mission exacte assignée au service de la médiation. Elle signale que la demande qu'elle a faite ne porte pas sur une extension de compétence mais sur une clarification de compétence.

Elle rappelle qu'en ce qui concerne les enseignants de la Communauté française, ses services ont pendant un an traité les réclamations provenant de ces enseignants sans que jamais le ministère ne leur dise qu'ils n'étaient pas compétents. Ce n'est que par hasard, suite à un avis de la Cour des Comptes que la question de l'interprétation du décret a surgi.

La médiatrice déclare que si le parlement considérait que ce domaine entre bien dans les compétences du service du médiateur, cela se ferait à budget égal et à personnel égal.

Mme De Boeck précise que les services du médiateur sont actuellement repris dans le code de déontologie du gouvernement. L'avancée en ce domaine est que le service de l'équivalence des diplômes mentionne les services de la médiation dans ses brochures mais seuls les sites internet de la Communauté et des organismes d'intérêt public mentionnent les services de la médiation; dans les autres publications il n'est pas fait mention des services de la médiation. Or, l'article 3 du décret du 20 juin 2002 portant création du service du mé-

diateur de la Communauté française impose que tout document émanant des services administratifs à destination de l'information du public mentionne l'existence du service du médiateur.

En ce qui concerne les permanences décentralisées, Mme De Boeck convient que l'on n'a pas assez de recul pour évaluer de l'intérêt de leur maintien. Il faut surtout que le service de la médiation se fasse connaître à bon escient par le citoyen. Elle signale qu'en tout état de cause le coût de ces permanences décentralisées est fort peu élevé.

Mme Corbisier-Hagon souhaite réagir aux propos du ministre qui a estimé que le parlement travaillait dans une enveloppe fermée. Elle rappelle que c'est le parlement qui vote le budget de la Communauté française et dès lors si le parlement souhaite augmenter son enveloppe il peut parfaitement le faire.

Enfin évoquant la problématique soulevée par le rapport intermédiaire, Mme Corbisier-Hagon rappelle que la médiation a été créée non pas en faveur des pouvoirs organisateurs mais en faveur des citoyens.

Le rapport annuel du service du médiateur de la Communauté française 2005 est approuvé.

A l'unanimité des membres présents il est fait confiance au président et au rapporteur pour l'élaboration du rapport.

Le rapporteur,	Le président,
P. Boucher	P. Wacquier