Rapport annuel 2014

au Parlement wallon et au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

PW n°183 (2014-2015) - n°1
PFWB n° 103 (2014-2015) - n°1

Le médiateur
de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

183 (2014-2015) - n°1

Parlement wallon
Session 2014-2015

Troisième rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (01.01.2014 au 31.12.2014)

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

Parlement de la Communauté française
Session 2014-2015

103 (2014-2015) - n° 1

Le médiateur
de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Monsieur André ANTOINE
Président du Parlement wallon
Square Arthur Masson, 6
5000 Namur

Monsieur Philippe COURARD
Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Rue de la Loi, 6
1000 Bruxelles

Messieurs les Présidents,

En application de l'article 19 de l'Accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le troisième rapport annuel du Service commun, couvrant la période du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014.

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

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

Le Médiateur,

Marc BERTRAND

Rue Lucien Namèche 54 • 5000 Namur • Tél: 081 32 19 11 • Fax: 081 32 19 00
www.le-mediateur.be • E-mail: courrier@le-mediateur.be

SOMMAIRE

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

Message du Médiateur

PARTIE 1

20 ans de médiation institutionnelle en Wallonie – Regards vers l'avenir

Mai 1995 – Mai 2015.

Voici 20 ans, le Médiateur de la Région wallonne recevait et traitait les toutes premières réclamations.
Que de chemin parcouru depuis cette année 1995 !

Le législateur wallon venait quelques mois auparavant d'adopter le décret créant l'institution du Médiateur de la Région wallonne, s'inscrivant en cela dans un mouvement général en faveur d'une plus grande transparence de l'action publique et d'une volonté d'offrir un service plus ouvert et plus performant aux citoyens.

Ce mouvement va se poursuivre, notamment par la création en 2002 de l'institution du Médiateur de la Communauté française.

Et aboutir en 2011 par la conclusion de l'accord de coopération portant création du Service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, et par l'assentiment qui lui sera donné par les deux Parlements.
En vingt années, des milliers de réclamations traitées, des milliers de contacts avec des citoyens souvent désabusés face à des administrations qu'ils ne comprennent pas, des milliers de solutions d'ailleurs souvent proposées par ces mêmes administrations, des centaines de recommandations aux autorités politiques et administratives pour améliorer le fonctionnement du service public …

Il serait prétentieux de tirer des conclusions générales de ces premières années.
Néanmoins, il faut souligner que durant toutes ces années, l'institution du Médiateur et ses collaborateurs – que les pionniers soient ici remerciés pour leur engagement déterminé dès les tous premiers jours - n'auront eu de cesse d'être à l'écoute des citoyens désemparés, voire même fâchés, d'examiner leurs demandes, souvent aussi de leur expliquer pourquoi l'administration ne pouvait pas adopter une autre position, de demander à l'administration de motiver ses décisions, d'attirer son attention sur des positionnements contraires aux principes de la bonne administration, de proposer des solutions concrètes pour résoudre les litiges qui leur sont soumis par les usagers, de recommander aux ministres et aux parlementaires des changements plus structurels dans la règlementation ou dans la législation….

Avec pour seul objectif : améliorer la vie administrative de nos concitoyens.

Certes, ce n'est pas toujours le cas ! Et le présent rapport portant sur l'année 2014 reprend plusieurs situations vécues par trop d'usagers qui ont dû faire face à des manques, parfois graves, de professionnalisme dans le fonctionnement administratif.

Il en va ainsi de la gestion administrative de deux taxes dont le transfert de l'autorité fédérale à la Wallonie a débuté concrètement le 1er janvier 2014. Combien de citoyens wallons auront malheureusement une image négative du service public en Wallonie en raison de la préparation insuffisante de ce transfert administratif ! Les autorités wallonnes en sont conscientes, peut être un peu tardivement, et s'engagent à en tirer tous les enseignements pour réussir les prochaines étapes dans l'exercice par les administrations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles des missions transférées en application de la 6e réforme de l'Etat.

Je pourrais également attirer l'attention sur les législations adoptées en fin de législature dont la mise en œuvre est reportée en raison des modifications parfois fondamentales qui y sont apportées par un Parlement nouvellement

élu. Ou encore, les annonces de modification dans certains systèmes de primes qui ont pour effet d'inonder l'administration d'une telle masse de nouveaux dossiers déposés avant l'entrée en vigueur du nouveau système, qu'il faudra de nombreux mois pour résorber l'arriéré ainsi créé....

Le lecteur trouvera la description et l'analyse des situations ainsi évoquées dans les différents chapitres du rapport. Mais en cette année anniversaire, je ne souhaite pas m'arrêter aux difficultés évoquées qui, j'en suis sûr, resteront exceptionnelles dans la vie administrative de la Wallonie et de la Fédération.

Cet anniversaire de l'institution du Médiateur en Wallonie est pour moi l'occasion de regarder vers l'avenir !

Comme annoncé dans mon avant-propos au rapport 2013, j'ai arrêté un plan stratégique pour l'institution.
En effet, la fusion des deux anciens services de médiation était une occasion unique pour fixer ensemble les perspectives de la nouvelle institution, au-delà du cadre décrétal qui précise en détail l'organisation, le fonctionnement et les missions du Médiateur commun.

J'ai également considéré qu'après toutes ces années de « bons et loyaux services », il était nécessaire de procéder à une évaluation de l'institution du médiateur et de construire un projet collectif porteur pour chacun des collaborateurs.

Des éléments d'information plus précis sur le contenu de ce plan et sa mise en œuvre sont repris en dernière partie du présent rapport annuel.

Je m'arrêterai sur la vision que nous avons voulu donner à notre institution, c'est-à-dire, comment nous voyons l'institution à moyen terme :

> *Le Médiateur parlementaire est l'autorité de référence en matière de culture administrative.*
> *Connu et reconnu pour son expertise dans le contrôle externe de l'administration et la résolution complémentaire de conflits entre celle-ci et le citoyen, il est régulièrement sollicité par les autorités.*
> *Le Médiateur renforce la confiance des citoyens envers les services publics.*

Quelques commentaires de cette déclaration de vision permettront de mesurer l'ambition que je souhaiterais apporter à l'institution.

Le Médiateur parlementaire est l'autorité de référence en matière de culture administrative

Je tiens à souligner notre rôle de « médiateur parlementaire ». Mon ambition est de développer notre rôle stratégique de partenaire des Parlements. Je vise ainsi à ce que toutes les recommandations formulées soient mises en œuvre en raison de leur valeur ajoutée.

Je suis conscient du fait que cette évolution supposera un important travail de sensibilisation à nos activités auprès des Parlements et d'approfondissement des contacts. De notre côté, cela suppose également un travail énergique d'optimisation de notre structure et de nos processus internes, de manière à pouvoir mettre en avant notre expertise, dans notre démarche constante de qualité.

Je souhaiterais également que l'institution du Médiateur devienne, progressivement, une instance, considérée par

les Parlements, les Gouvernements et les Administrations comme l'autorité de référence en matière de bonnes pratiques et de culture administratives. Le projet de Guide de bonne conduite administrative élaboré au sein de notre Service en est déjà une première réalisation. Cela supposera d'analyser et de développer les compétences et connaissances encore nécessaires à l'établissement de cette nouvelle autorité. La simplification administrative, le développement de la qualité et de l'efficacité font partie intégrante de ces défis.

Comme organe auxiliaire des Parlements, j'ai également pour ambition de contribuer à renforcer leur mission de contrôle des pouvoirs exécutifs.

Connu et reconnu pour son expertise dans le contrôle externe de l'administration

Il faudra poursuivre le travail de connaissance et de reconnaissance par l'ensemble de nos partenaires, à savoir, les citoyens, les membres des Parlements, les personnels des Administrations, les prescripteurs directs et indirects de médiation… Pour atteindre cet ambitieux niveau de notoriété, un travail de promotion et de communication important devra être poursuivu, en particulier pour communiquer au sujet de notre rôle et de nos apports clés.

En outre, je souhaiterais faire reconnaître notre expertise en matière de contrôle externe des administrations, d'une part, en exerçant à la fois un rôle complémentaire en matière d'audit externe et d'autre part, en tant qu'ombudsman. Ce contrôle « positif » a pour objectif essentiel de contribuer à faire évoluer les administrations vers un respect toujours plus grand des droits des citoyens.

Et la résolution complémentaire de conflits entre celle-ci et le citoyen

La médiation institutionnelle est devenue un mode complémentaire de résolutions des conflits, par rapport aux autres voies de résolutions de conflits possibles entre les Administrations et les citoyens. La médiation est bien placée pour offrir des alternatives efficaces aux voies juridictionnelles. La réflexion sur l'extension de la compétence du Médiateur avant ou pendant l'exercice d'un recours administratif ou juridictionnel pourrait être menée, à l'instar du changement récent intervenu en ce qui concerne la procédure devant le Conseil d'Etat.

Il est régulièrement sollicité par les autorités

Comme organe auxiliaire des Parlements, je souhaiterais également que l'on envisage d'adapter la compétence du Médiateur à l'instar de la loi fédérale, en permettant aux Parlements de demander au Médiateur de procéder à des investigations spécifiques sur le fonctionnement de l'administration, mais aussi de le solliciter pour évaluer des projets de réglementation sous l'angle du fonctionnement du service public, et ce, dans une approche de coopération plus intensive et active avec ceux-ci.

Le Médiateur renforce la confiance des citoyens envers les services publics

Quand les citoyens feront l'expérience, grâce aux actions du Médiateur mais aussi d'autres instances telles que « eWBS » ou encore aux actions de modernisation entreprises au sein des Administrations elles-mêmes, que les services publics wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles sont vraiment plus performants, efficaces et à l'écoute de leurs besoins, les citoyens ressentiront une plus grande confiance dans l'utilité et la finalité des services publics, essentiels au bon fonctionnement d'une démocratie.

Marc BERTRAND
Avril 2015

Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les droits économiques, sociaux et culturels : quelques réflexions

« La sauvegarde et la promotion des Droits de l'homme s'avère un véritable labeur de Sisyphe, sans cesse recommencé, jamais achevé. Si l'on peut parfois céder à l'illusion que de grands progrès ont été obtenus, le temps, ce démolisseur de mythes, rappelle très vite à la réalité. Et il faut encore recommencer… »

Ce constat, dressé en 1996 à Strasbourg, par la Présidente du Comité gouvernemental de la Charte sociale européenne, Madame Maria-Josefina LEITAO, est … hélas, encore vrai aujourd'hui.

L'accord de coopération qui a créé le Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, n'a pas donné pour mission première à l'Ombudsman de ces entités, de protéger les droits individuels et les libertés publiques des administrés.

Notre rôle est de contrôler l'action de l'administration dans ses relations avec les citoyens, de lutter contre la « maladministration » et les dysfonctionnements de l'administration, au final de contribuer à renforcer la confiance des citoyens dans leur administration.

C'est dire que notre action est axée sur les difficultés quotidiennes des administrés face aux services publics dont les exigences sont considérées par les premiers comme contraignantes, notamment dans notre monde actuel perturbé.

Comme le décrivait dans une interview, l'ancien Défenseur français des droits, feu Dominique Baudis, *« Toutes les réclamations sont traitées mais cela ne signifie pas que toutes les demandes sont satisfaites.*
Certains estiment parfois qu'ils sont victimes d'un dysfonctionnement ou d'une erreur et ce n'est pas le cas.
En tout état de cause notre mission est d'être une voie d'accès aux droits pour ceux qui ne parviennent pas à les faire entendre, et de réhumaniser les relations entre le citoyen et les pouvoirs publics. À la fois en traitant les réclamations de ceux qui nous saisissent et en faisant des propositions de réforme au Parlement ou au gouvernement, après avoir observé nous-mêmes des dysfonctionnements ou des pratiques discriminatoires. »

Ainsi, tout en défendant le citoyen contre un mauvais fonctionnement de l'administration, le Médiateur contribue à sauvegarder et protéger les droits fondamentaux, les droits économiques et sociaux des citoyens lorsque ceux-ci sont méconnus par les services publics.

C'est d'ailleurs cette dernière dimension qui est présente dans la dénomination de la fonction de médiateur dans plusieurs pays : il est le Défenseur des Droits en France, le Protecteur des citoyens au Québec, le Défenseur du Peuple en Espagne, l'Avocat du Peuple en Albanie…

Ces quelques développements succincts vont le démontrer.

Ainsi en Belgique, l'article 23 de la Constitution énonce : « chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. A cette fin, la loi, le décret, … garantissent en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels et déterminent les conditions de leur exercice.

Ces droits comprennent notamment :

1. le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective ;
2. le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;
3. le droit à un logement décent ;
4. le droit à la protection d'un environnement sain ;
5. le droit à l'épanouissement culturel et social. »

L'effectivité de tels droits implique une intervention ou une action complémentaire du pouvoir législatif.

En l'occurrence, en Belgique, Etat fédéral, il appartient notamment à la Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles de mettre en œuvre l'exercice effectif des normes dans les matières régionales et communautaires et de prendre les mesures nécessaires à la réalisation de ces matières, dont la plupart sont bien des « droits » en faveur des particuliers.

Dans ce cadre-là, si les organismes d'intérêt public et les administrations, dans leurs relations avec les citoyens/usagers, ne remplissent pas ou remplissent mal leur mission de service public, l'intervention du Médiateur se justifie pleinement.

Il en résulte qu'en aidant les citoyens dont les droits en matière de logement, d'emploi, de santé, d'environnement, d'éducation et d'épanouissement culturel ne seraient pas respectés, à obtenir satisfaction, le Médiateur contribue à la protection, au respect et à la promotion des droits fondamentaux économiques et sociaux.

Beaucoup de compétences régionales et communautaires renvoient directement ou indirectement aux droits supérieurs. On ne peut ignorer les proximités et les connexités entre : le droit au travail et la politique de l'emploi et de formation du FOREM, le droit à la sécurité sociale et la définition future du montant des allocations familiales au sein d'une instance francophone commune, le droit à un logement décent et la politique régionale et locale en matière de logement social, le droit à la protection d'un environnement sain et la politique régionale des déchets, le droit à l'aide juridique et l'action des maisons de justice récemment communautarisées.....

Ceci est d'autant plus vrai que le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est sollicité par une catégorie spécifique de citoyens, qui se sentent de nos jours plus vulnérables que les autres : il s'agit de ceux que l'on appelle dans notre société en crise, les exclus.

Ce sont les exclus du travail ou bien encore les exclus du logement ou des soins, ceux qui ne peuvent plus s'acquitter de leurs factures d'eau ou de gaz ou encore d'électricité.

Or, le droit au travail, le droit au logement décent, le droit à la protection de la santé et à l'aide sociale, ces droits fondamentaux consacrés dans la Constitution soulèvent des problématiques qui sont soumises au Médiateur par les citoyens dans l'espoir de le voir y remédier.

Je cite à nouveau M. Baudis : *« La crise actuelle tend les situations, crispe les relations, exacerbe les conflits et pousse ceux qui sont dans la précarité à des actes de révolte, de détresse.*
Mais le défaut de ressources n'est pas la seule cause.

MESSAGE DU MÉDIATEUR

Il faut bien l'avouer, la vulnérabilité des citoyens rencontre aussi la brutalité de la société, la dureté des systèmes. L'application aveugle des règlements, le manque de dialogue, l'opacité et la complexité des administrations ou des organismes privés conduisent souvent à un sentiment, à tort ou à raison, d'indifférence, d'injustice. »

Saisi par « la base », et notamment par les exclus, le Médiateur va tenter d'apporter une vision concrète des difficultés quotidiennes de ses concitoyens, aménager une relation plus humaine et directe avec l'autorité publique et par là, participer à la lutte contre les formes d'exclusion.

Son intervention apparaît nécessaire dans le contexte actuel et notamment, de « coupures de services » eau, gaz, électricité, mauvais entretien des logements sociaux, dans le chef des organismes régionaux qui ont une mission de service public.

Le Médiateur est le « porte-parole » de ces citoyens face au pouvoir administratif. A partir de ce qu'il constate, il tente d'aller plus loin que les cas particuliers et propose des recommandations à l'administration concernée et des réformes de textes pour améliorer de manière générale la situation donnée.

A partir de ses tentatives de conciliation, de redressement de situations injustes et de mises à jour de dysfonctionnements de l'administration, le Médiateur apparait comme un instrument de paix sociale et contribue à garantir de manière efficace le respect des droits économiques et sociaux.

D'ailleurs, feu Jacques Pelletier, Médiateur de la République française ne disait-il pas : *« médiation et exclusion sont intimement liées dans l'exercice quotidien des missions de l'Ombudsman »* ?

M. Jean-Charles Luperto, alors Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, s'adressant voici quelques années aux médiateurs régionaux de l'Union européenne précisait sa vision du rôle du médiateur dans un contexte de crise économique :
« Nous traversons une crise économique et sociale sans précédent. L'Europe est en proie aux doutes, lesquels semblent s'être emparés de la population aussi. Dans ce contexte difficile, l'ombudsman peut se faire le rempart de la démocratie en aidant les gouvernements à conserver la confiance des citoyens grâce à son rôle de conciliation des points de vue, de protection des citoyens et de soutien à la bonne administration.
Pour autant, il ne s'agit pas d'endormir le citoyen, mais bien au contraire de susciter sa participation active à l'amélioration de la bonne gouvernance. Cela signifie l'engager à exercer son propre contrôle de l'administration, avec le souci de faire déboucher sa plainte individuelle sur l'amélioration de la règle s'appliquant à tous. C'est cette conception de leur rôle qui est soutenue par de nombreux médiateurs parlementaires. »

Le Médiateur, par son action quotidienne, fait en sorte que la pierre de l'inhumanité ne tombe pas plus bas et ne détruise dans sa chute la somme des actions déjà réalisées.

Sisyphe, enfin libéré de la condamnation des dieux, pourra t-il un jour atteindre le sommet de la montagne, se demandait encore Madame Maria-Josefina LEITAO...

Recommandations d'ordre général

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

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

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

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

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

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

En ce qui concerne la Wallonie et pour rappel, plusieurs projets de suivi et d'évaluation des recommandations du Médiateur ont été envisagés : dans une proposition de décret déposée au Parlement wallon par la Députée Eliane TILLIEUX et Consorts - Doc 816 (2007-2008), dans la Déclaration de politique régionale 2009-2014 ou encore dans le cadre du Plan Marshall 2.vert et du Plan Ensemble Simplifions (voir rapport 2013 du Médiateur, p.15 pour plus de détails).

Au cours de la dernière législature, aucune proposition en ce sens n'a été déposée.

Le Médiateur recommande qu'un tableau de bord de suivi et d'évaluation de ses recommandations soit mis en œuvre au niveau des Ministres-Présidents et régulièrement communiqué aux Parlements.

I. RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL ET LA MÉDIATION PUBLIQUE

1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Annoncée dans le rapport précédent, et répondant ainsi à de multiples recommandations antérieures wallonnes, fédérales et européennes, le Médiateur a activé un projet-pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux, en y associant Le Ministre et l'Administration des Pouvoirs locaux (DGO5), ainsi que l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW).

S'appuyant sur les nouvelles opportunités ouvertes par l'article 3 de l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne qui précise que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention (…) », s'appuyant également sur l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la décentralisation qui énonce que « chaque intercommunale adhère à un service de médiation (…) », le projet-pilote a pour ambition de contribuer à la mise en œuvre de ces deux dispositions.
Portée à la connaissance de l'ensemble des acteurs locaux wallons concernés à l'occasion des Salons des Mandataires qui se sont tenus à Marche-en-Famenne en février 2013 et 2014, cette initiative a recueilli l'intérêt d'un certain nombre de communes et intercommunales.

Le Médiateur a ainsi donné suite aux demandes d'informations des communes de Remicourt, de Sombreffe, de Waterloo, de Namur, d'Houyet, d'Esneux, d'Ottignies Louvain-La-Neuve, de Tournai, du Pays de Famenne, de Farciennes, d'Ittre, de Hannut, de Lincent, de Viroinval, de Sambreville, ainsi qu'aux CPAS de Liège et de Seraing.
Une procédure de partenariat a été engagée avec les communes de Sombreffe, d'Esneux, d'Ottignies Louvain-La-Neuve, de Farciennes, de Viroinval et de 4 communes du Pays de Famenne, Marche, Rochefort, Durbuy et Hotton.

Au 31 décembre 2014, 8 communes sur les 9 ci-dessus ont conclu une convention de collaboration avec le Médiateur dans le cadre de l'expérience-pilote. Ottignies Louvain-La-Neuve concrétisera le partenariat en 2015.
Il est à noter que les partenariats avec les communes revêtent diverses formules quant à la personne chargée d'endosser la fonction de médiation (fonctionnaire communal, plan de cohésion sociale, délégation extérieure…).
Chaque situation devrait permettre d'en apprécier les atouts et les faiblesses.
Le Médiateur est en contact permanent avec les communes partenaires dans un processus d'accompagnement et de conseil.

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

Concernant la distribution de l'eau, plusieurs intercommunales ont manifesté leur intérêt et leur volonté de s'associer à cette expérience-pilote : la CILE, l'IECBW, l'INASEP et l'IDEN.

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

S'agissant des intercommunales actives dans la gestion environnementale, quatre d'entre elles ont décidé de s'associer au projet pilote : le BEP Environnement, l'ICDI, HYGEA et IPALLE.

Ces partenariats intercommunaux ont été concrétisés en 2014.

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

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

Depuis l'entrée en vigueur à l'automne 2014 des conventions passées avec ces intercommunales, 9 réclamations relatives aux intercommunales de distribution d'eau (4 dossiers pour la CILE, 3 pour l'INASEP et 2 pour l'IECBW) ont été introduites auprès du Médiateur. Ces dossiers concernent des questions liées à une surconsommation (4 dossiers) ou à la facturation (4 dossiers également) et une demande d'abonnement restée sans réponse.

Au 1er janvier 2015, tous les partenariats sont opérationnels (hors Ottignies Louvain-La-Neuve).
L'expérience-pilote portant sur une période de 18 mois, l'analyse du résultat débutera au dernier trimestre 2015 et s'étalera jusqu'en juin 2016.

Les résultats globaux qui seront le fruit de la collaboration de tous les acteurs associés, feront l'objet d'un rapport définitif pour le 30 septembre 2016.

2. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration

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

A l'instar de ce qui est mis en œuvre tant au niveau de la Communauté flamande qu'au niveau fédéral, on pourrait ainsi envisager le développement d'un système de gestion des réclamations, intégré et organisé sur deux niveaux, schématiquement exposé ci-après :

- Une première ligne : chaque entité administrative dispose d'un service « réclamations » auquel le citoyen peut s'adresser. C'est ce service qui traite la réclamation avec le service concerné ;
- Une deuxième ligne : si le citoyen n'est pas satisfait du traitement donné à sa réclamation par le service de première ligne ou s'il souhaite une autre lecture par une autorité indépendante, il peut demander au Médiateur d'examiner la réclamation. Le Médiateur agit dans le cadre des dispositions décrétales actuelles.

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

Le système ainsi proposé a l'avantage d'offrir au citoyen la garantie d'un traitement de sa réclamation au plus près du service administratif concerné mais également la garantie qu'une autorité indépendante, le Médiateur,

pourra toujours être saisie en cas de non-satisfaction. Ce système global a également pour effet de disposer de données plus complètes en ce qui concerne le nombre de plaintes fondées et non fondées traitées par l'ensemble des Administrations, permettant ainsi aux autorités concernées, Administrations, Gouvernements, Parlements, de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux dysfonctionnements constatés.

Depuis 2013, le Médiateur participe au Comité de pilotage de l'expérience-pilote pour la mise en œuvre d'une « Déclaration de Services aux Usagers », menée par le Mouvement wallon pour la Qualité au sein de six entités administratives sélectionnées à savoir :

- La Direction de la communication externe du SPW
- La DGO7 - Fiscalité
- La DG03 - Agriculture
- Wal-Brux international et l'AWEX
- La SWDE
- Le Centre de prêt de matériel de Naninne

Dans le cadre des réunions de ce comité, il est apparu que l'élaboration des modalités de gestion des plaintes de première ligne faisait l'objet d'une attention et d'un suivi tout particulier au sein de ces entités. En l'occurrence, il a été souligné que ce processus implique pour les organismes de bien connaître les attentes et besoins des usagers et d'organiser des formations internes en matière de gestion des conflits. Le Médiateur a proposé sa coopération à cette initiative dans le sens où depuis plusieurs années, au vu de l'expérience acquise au contact des citoyens, le Médiateur a pu identifier les besoins des usagers et la nécessité d'une organisation spécifique de ces services de gestion des plaintes.

Dans sa Déclaration de politique régionale 2014-2019, le Gouvernement wallon s'est engagé pour que les plaintes soient gérées en première ligne au sein des services traitants et que, à partir de là, les problèmes récurrents soient analysés en réseau et en synergie avec le Médiateur.

Dans cette optique, le Médiateur a pris l'initiative d'établir un relevé exhaustif de l'ensemble des services de gestion des plaintes et de recours au sein de l'ensemble des Administrations et OIP de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Un questionnaire a été envoyé aux fonctionnaires-dirigeants début janvier 2015. Parallèlement, le Médiateur envisage de renfoncer la synergie entre son service et des services de gestion de plaintes avec lesquels il collabore depuis plusieurs années. Des protocoles de collaboration sont envisagés de manière à organiser plus formellement le traitement des plaintes de manière intégrée à deux niveaux.

3. Une connaissance renforcée des attentes des usagers

Dans ses rapports précédents, le Médiateur recommandait la création de comités d'usagers qui seraient susceptibles de renforcer la concertation entre tous les intervenants dans l'action des services publics.

A l'égard de l'opportunité d'une procédure de traitement de réclamations de première ligne, ainsi qu'à l'égard d'un guide de bonne conduite administrative intégré dans les statuts des agents des Administrations, un comité d'usagers serait susceptible d'apporter son concours dans l'évaluation des mécanismes activés.

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

Dans ce cadre, le Gouvernement s'engage à :

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

Les enquêtes de satisfaction se sont poursuivies en 2014. L'exploitation de ces données est assurée par le SPW.

De manière plus générale, le Médiateur recommande que de tels baromètres de satisfaction de l'usager de l'Administration ou des clients d'entreprises publiques soient généralisés, tant au niveau de la Wallonie qu'à celui de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

4. L'obligation pour les autorités administratives d'informer le public de l'existence du Médiateur

Cette obligation d'informer le public de l'existence du Médiateur reprise dans l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création du service de médiation commun est relativement large dans la mesure où « tous les documents » sont visés.

Au fil des ans, on remarque une amélioration lente mais progressive du respect de cette disposition.

Sans qu'un cadastre exhaustif des publications n'ait été réalisé, on peut relever que de nombreuses brochures d'information éditées par le Service public de Wallonie et par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, comme par plusieurs Organismes d'intérêt public, mentionnent l'existence du Médiateur.

En outre, de nombreux sites web des autorités administratives wallonnes et de la Fédération présentent un lien avec le site du Médiateur. Un encart mentionnant le service du Médiateur est également intégré sur les « formulaires en ligne ».

Dans le cadre de la publication de plusieurs nouveaux formulaires de primes pour l'année 2014, la mention de l'existence du Médiateur a été revue en collaboration avec eWBS. Les voies de recours ont été clarifiées afin d'expliciter les démarches préalables à effectuer avant de saisir le Médiateur.

Il faudra cependant rester attentif à ce que ces indications des voies de recours tant juridictionnelles (recours devant des juridictions de l'ordre judiciaire ou administratives ou recours au Conseil d'Etat) que non juridictionnelles (saisine du Médiateur) soient suffisamment claires afin de ne pas créer une confusion préjudiciable pour le citoyen.

A cet égard, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan stratégique (voir p. 214), un groupe de projet prépare un modèle qui sera proposé aux Administrations, notamment, celles confrontées à l'existence de plusieurs voies de réclamation ou de recours.

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

5. La création d'un réseau de correspondants du Médiateur et les protocoles de collaboration avec les Ministères

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

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

En mai 2014, le Médiateur, a remis aux Secrétaires généraux du SPW et du MFWB un projet de protocole de collaboration afin d'améliorer le suivi du traitement des réclamations par les services administratifs concernés.

A la clôture du présent rapport, ni le SPW, ni le MFWB n'ont fait part de leurs réactions à l'égard de ce projet.

6. La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours et la légitimité de l'intervention du Médiateur, dès lors que le recours a été exercé

Deux situations méritent l'attention : d'une part, la question de la suspension du délai de recours tant dans le cadre des recours administratifs que les recours juridictionnels et d'autre part, la légitimité de l'intervention du Médiateur lorsqu'un recours administratif ou un recours juridictionnel est en cours.

6.1. En ce qui concerne la suspension du délai de recours en cas de saisine du Médiateur

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

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

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

A fortiori, le Médiateur estime que l'extension d'un mécanisme de même type, mais dans le cadre de procédures de recours administratifs, pourrait être examinée.

6.2. En ce qui concerne l'intervention du Médiateur lorsqu'un recours administratif ou un recours juridictionnel est en cours

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

C'est d'ailleurs avec cet objectif que l'article 37 de la loi relative aux Médiateurs fédéraux a été adaptée de telle sorte que l'introduction d'un recours au Conseil d'Etat ne suspend plus l'examen de la réclamation introduite auprès des Médiateurs fédéraux.

Cela signifie que les Médiateurs fédéraux pourront continuer leur travail de médiation alors qu'une procédure est en cours au Conseil d'Etat.

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

> Le Médiateur recommande que l'accord de coopération soit adapté afin qu'à l'instar de la modification intervenue en ce qui concerne le Médiateur fédéral, le Médiateur commun puisse poursuivre son travail de médiation alors même que la procédure est en cours.

Enfin, et à l'instar de la proposition faite au point 6.1. ci-avant, la réflexion devrait être engagée pour élargir aux procédures de recours administratifs et juridictionnels, la possibilité de poursuivre une médiation alors que la procédure de recours a été initiée.

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

1. Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales

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

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

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

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

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

2. Motivation des actes et décisions administratifs

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

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

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

3. Jurisprudence administrative

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

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

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

Certaines de ces circulaires et décisions sont publiées sur les sites internet de l'Administration, dont Wallex en ce qui concerne la Wallonie. Pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, seules les circulaires en matière d'enseignement sont publiées sur un site internet spécifique.

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

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

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

4. Procédure contradictoire

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

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

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

5. Accusé de réception des courriers et documents transmis par le citoyen à l'Administration

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

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

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

6. Certification qualité de type ISO dans le cadre des envois administratifs

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

De manière plus générale, il serait opportun que l'Administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courriers aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication d'une décision administrative...). La redevance télévision ou la taxe sur le déversement des eaux usées ou les primes à l'énergie

pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives. L'Administration de la Wallonie semble sensible à cette recommandation et plusieurs Directions générales se sont déclarées engagées dans un système de qualité.

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

7. Réflexion relative à la suppression des recommandés – Problématique de la date certaine

Le décret de simplification administrative a supprimé l'utilisation obligatoire du pli recommandé postal. Si cette mesure présente des avantages et facilite les démarches du citoyen, elle présente aussi un effet pervers : la difficulté, voire l'impossibilité d'établir la preuve d'envoi d'un document et sa date.

En effet, comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais, si ce n'est en produisant un récépissé postal ?

Cette problématique s'est révélée notamment dans le cadre des primes à l'énergie et demeure d'actualité. Au cours des derniers exercices, un nombre non négligeable de réclamants ont interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée par l'Administration ou l'avait été tardivement alors qu'ils prétendaient avoir adressé leur dossier dans les délais.
Si l'on peut parfois mettre en doute la bonne foi de certains demandeurs, on ne peut cependant, au regard du nombre significatif de réclamations reçues à ce propos, écarter des hypothèses de pertes au sein de l'Administration ou de dysfonctionnements des services postaux.

Relevons à ce propos le dernier rapport du Service de médiation pour le secteur postal, lequel fait état pour l'année 2013 de 3723 réclamations relatives à la disparition d'envois ou d'erreurs de distribution.

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

L'envoi électronique est un procédé qui peut également permettre au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande. A l'heure actuelle, si des formulaires intelligents peuvent être complétés en ligne, la plupart ne peuvent être envoyés de manière électronique. Le demandeur doit les imprimer et les envoyer par courrier postal.

Le Médiateur encourage fortement le développement des formulaires en ligne, à l'instar notamment des projets déjà développés dans ce sens par eWBS ou du système du SPF Finances Taxe-on-Web.

8. Gestion centralisée et partage des données

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

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

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

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

On peut relever que plusieurs Administrations s'inscrivent déjà dans ce type de démarche de simplification en faveur du citoyen.

9. Procédure générique optimale de liquidation

La Wallonie intervient financièrement dans différents domaines (primes au logement, aides économiques, aides à l'énergie…). Le paiement de ces subsides nécessite le respect d'une procédure administrative, parfois relativement longue, bien que certaines étapes aient déjà été élaguées, comme le visa de la Cour des Comptes.

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

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

> Le Médiateur recommande que la réflexion au sein de certaines Administrations et Organismes d'intérêt public, sur la simplification des procédures et démarches relatives au paiement de subventions ou de primes soit mieux coordonnée et étendue.

10. Indicateurs internes - Délais de paiement

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

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

> A ce sujet, le Médiateur maintient sa recommandation pour que des mesures exceptionnelles et transversales de collaborations et de simplification soient prises afin que ces écueils ne se reproduisent pas. De manière plus globale, si on peut comprendre que certains retards soient imputables à la complexité de la procédure ou à des événements ponctuels (manque de personnel), le Médiateur recommande que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.

Ces indicateurs devraient être consultables (ex. via un intranet) par l'ensemble des agents de manière à ce qu'ils puissent, lorsqu'ils sont interrogés par un administré, lui donner une information précise. Un tel mécanisme de transparence permettrait d'aplanir nombre de contestations, qui sont souvent l'expression d'une inquiétude ou d'une impatience légitime.

11. Nécessité de prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen

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

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

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

Des mesures transitoires sont parfois prévues, mais elles apparaissent trop souvent insuffisantes pour prendre en compte les délais de constitution d'un dossier par les particuliers. Ce constat s'est encore confirmé cette année, particulièrement de la cadre de la réforme de l'octroi des certificats verts pour les installations photovoltaïques.

Il est à relever que le Ministre-Président, en réponse à cette recommandation, a demandé que les avis de la cellule LEGISA du SPW intègrent, à dater d'octobre 2013, également cette dimension.

Le Secrétaire général du SPW a confirmé que lors de la modification d'un acte, une remarque sera adressée à l'auteur de l'acte visant à reformuler des dispositions transitoires lorsque celles-ci semblent incomplètes ou à vérifier la pertinence d'intégrer des dispositions destinées à permettre le passage d'un régime ancien au nouveau régime lorsque l'acte ne prévoit pas de dispositions transitoires.

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

12. Harmonisation des modalités d'introduction des demandes et des recours

Les conditions de recevabilité quant aux délais diffèrent selon les réglementations. Certaines fixent un délai dans lequel la demande doit être envoyée tandis que d'autres imposent un délai dans lequel la demande doit

être réceptionnée. Dans ce dernier cas, l'usager qui introduit son dossier, par pli simple ou par recommandé, ne peut prévoir avec certitude à quel moment les services postaux remettront son dossier à l'Administration.

Par contre, considérer la date d'envoi, via le cachet de poste, permet de conférer une date certaine de vérifier facilement que l'usager respecte le critère de recevabilité.

Afin d'éviter toute confusion quant au délai d'introduction, le Médiateur recommande que le critère de recevabilité d'un dossier ou d'un recours ne soit pas la date à laquelle l'Administration le reçoit mais la date de son envoi.

13. Amélioration et simplification de la règlementation

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

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

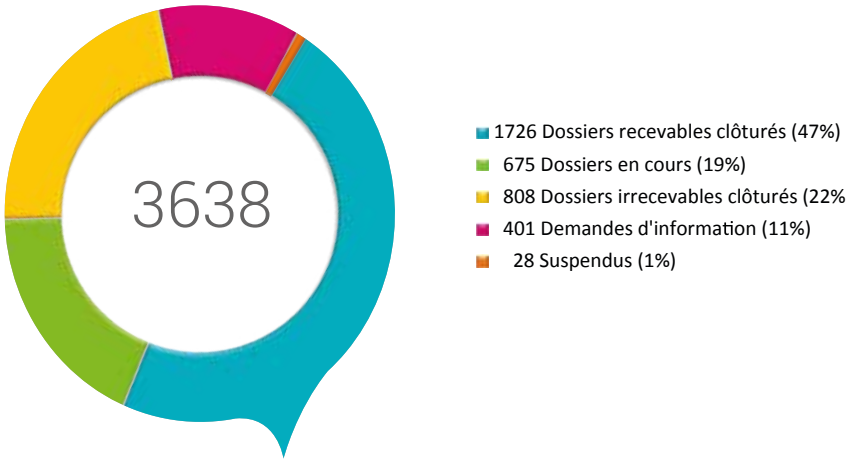
Cette recommandation implique également qu'une action plus ferme soit entreprise pour supprimer les règlementations devenues obsolètes, ainsi qu'un recours plus fréquent à la codification de différentes règlementations portant sur la même matière (comme le législateur l'a fait en matière d'action sociale,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

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

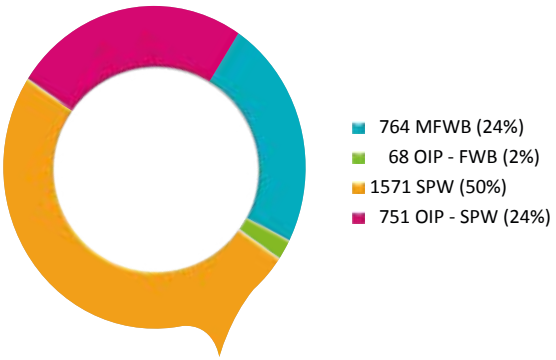
PARTIE 3

Statistiques générales
sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2014

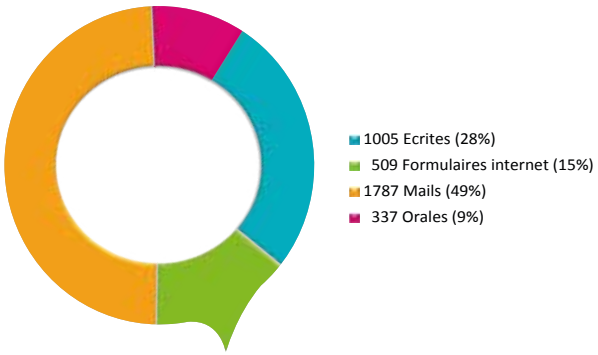
Bilan des réclamations



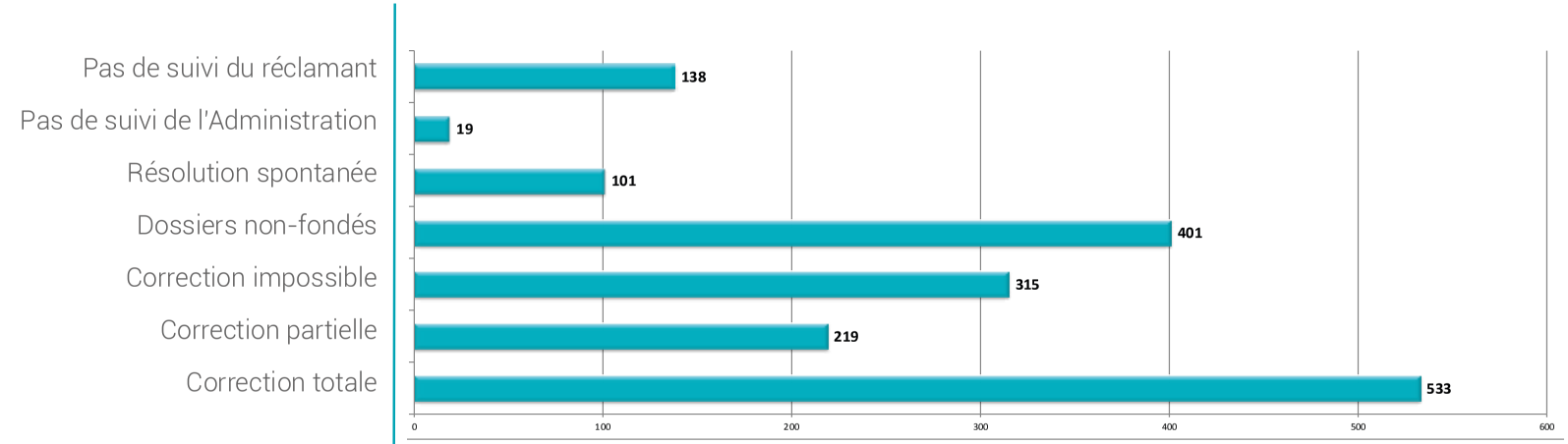
Répartition des réclamations



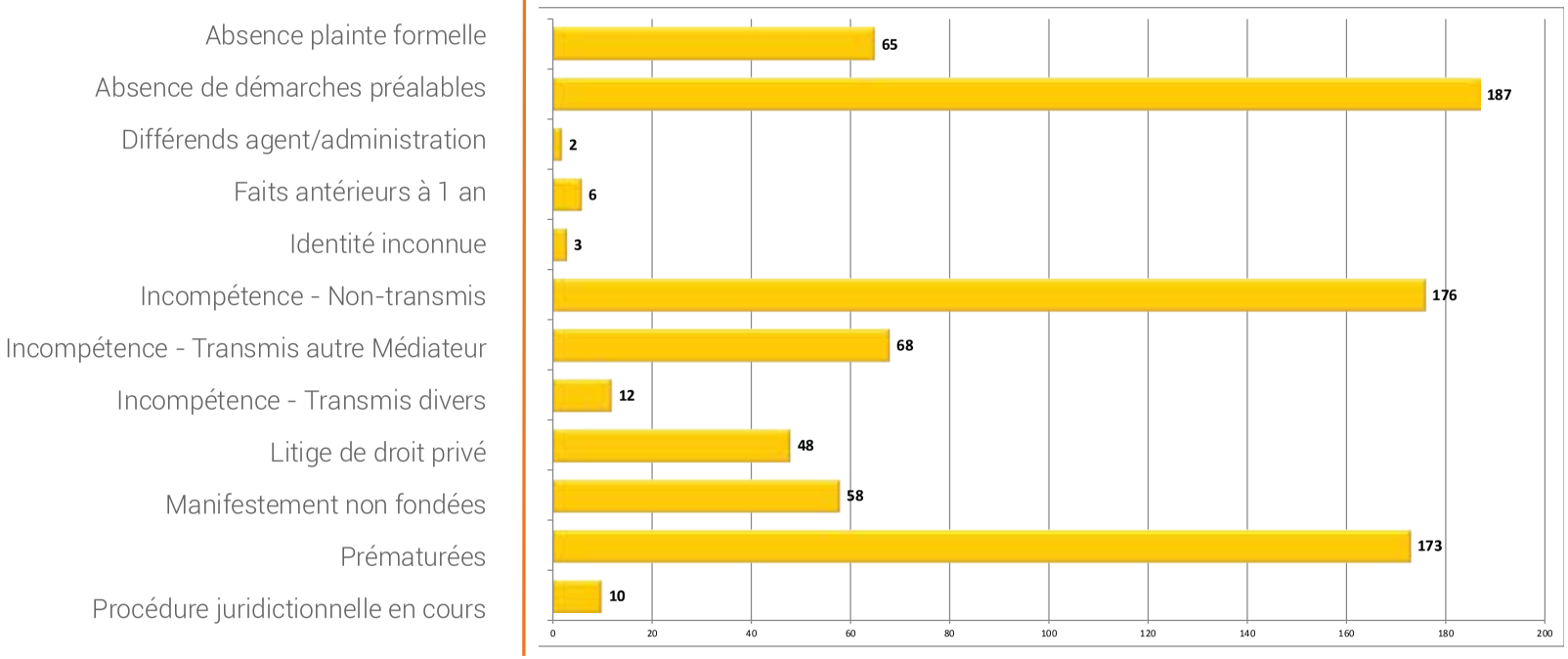
Répartition du mode de saisine



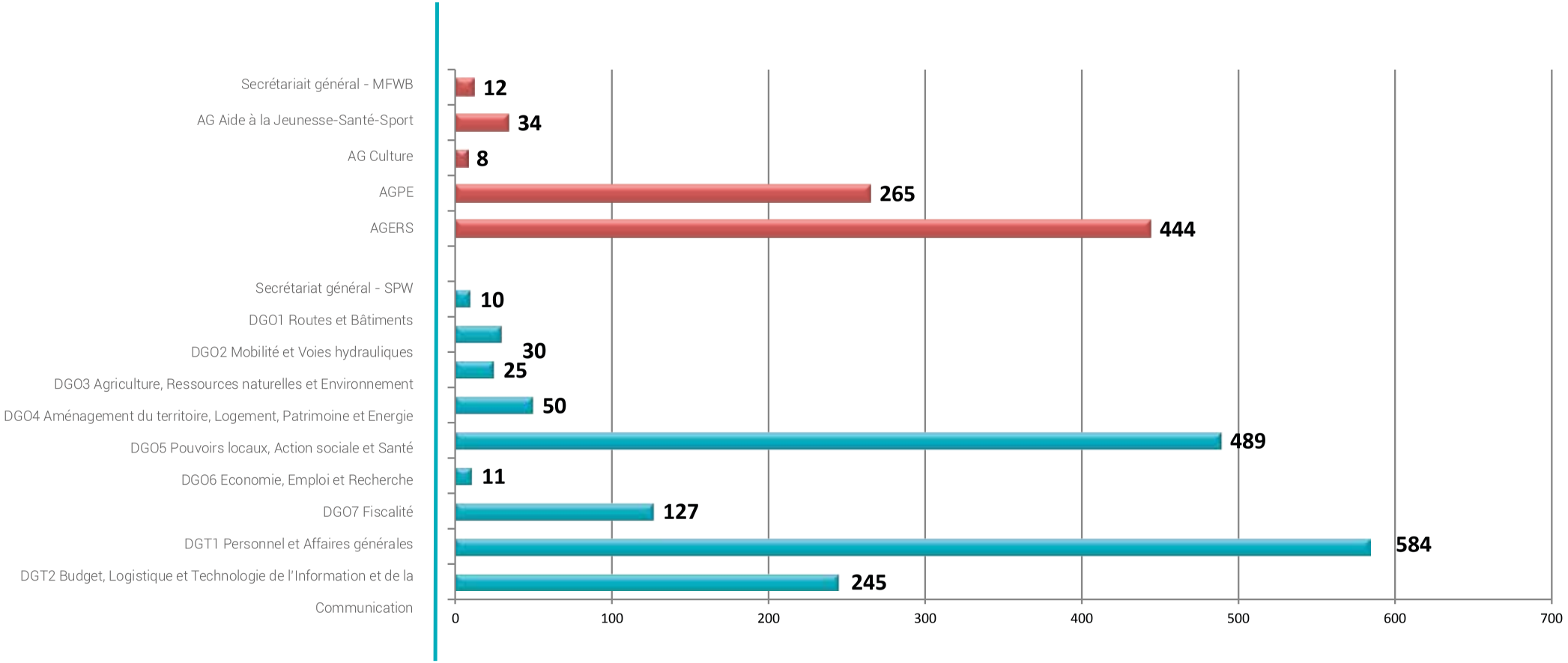
DOSSIERS RECEVABLES CLÔTURÉS



DOSSIERS IRRECEVABLES CLÔTURÉS

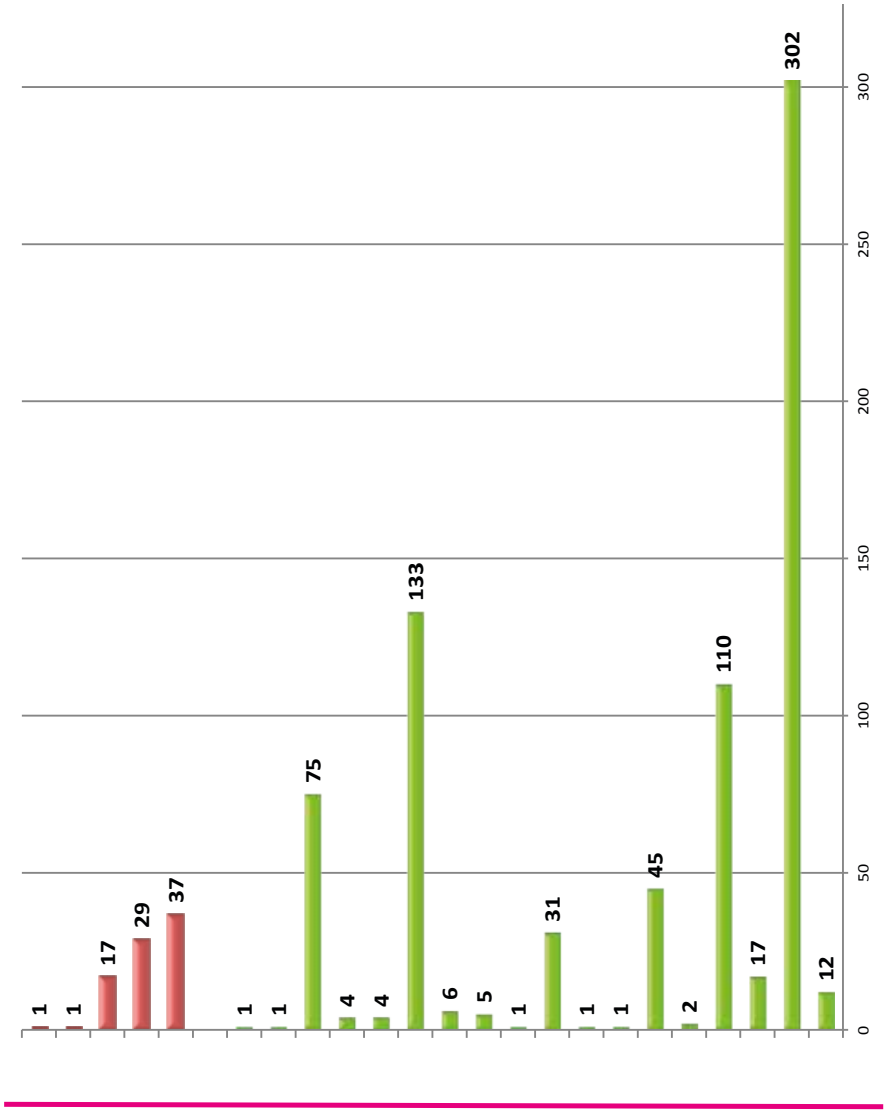


SPW - MFWB

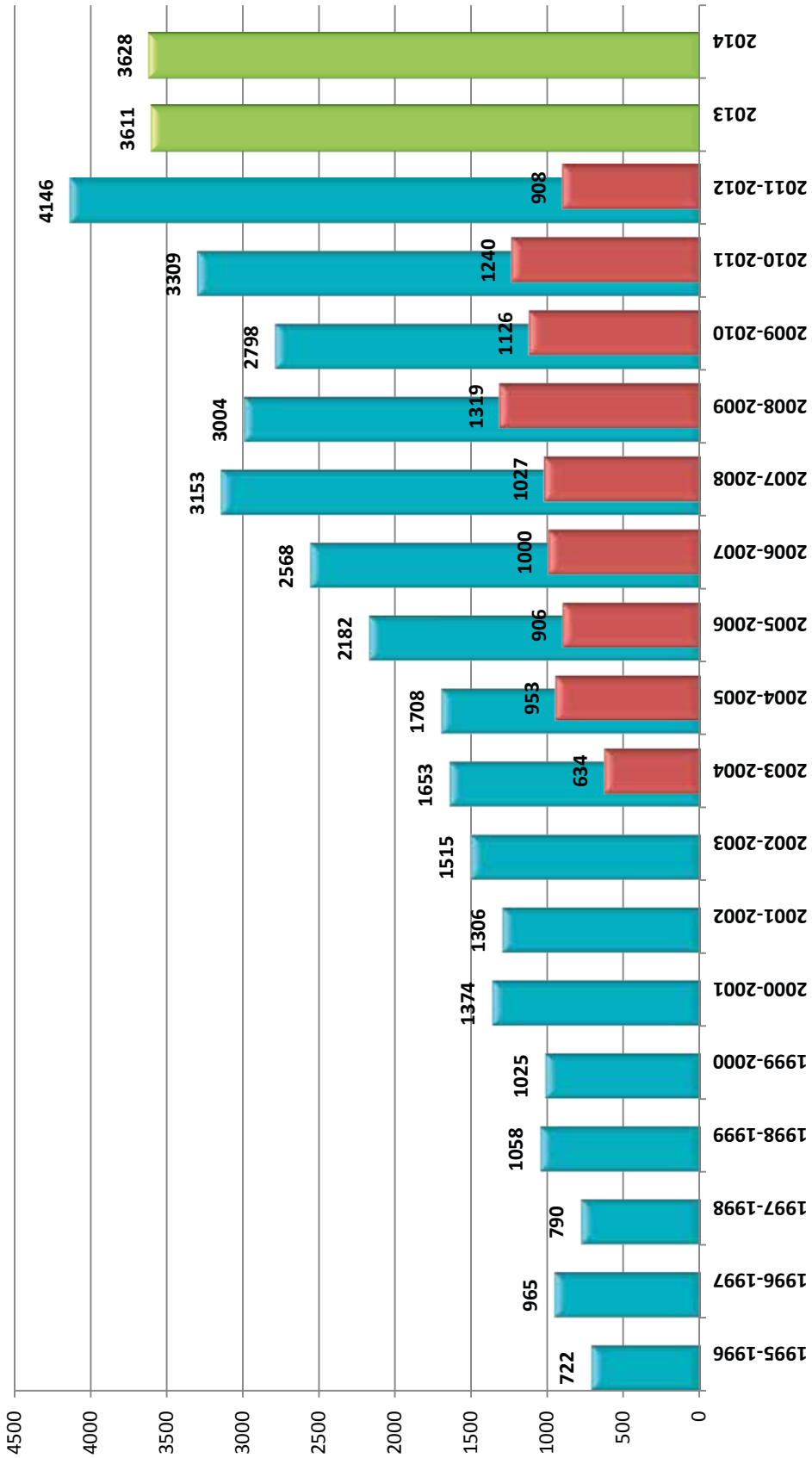

Secrétariait général - MFWB
AG Aide à la Jeunesse-Santé-Sport
AG Culture
AGPE
AGERS
Secrétariat général - SPW
DGO1 Routes et Bâtiments
DGO2 Mobilité et Voies hydrauliques
DGO3 Agriculture, Ressources naturelles et Environnement
DGO4 Aménagement du territoire, Logement, Patrimoine et Energie
DGO5 Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé
DGO6 Economie, Emploi et Recherche
DGO7 Fiscalité
DGT1 Personnel et Affaires générales
DGT2 Budget, Logistique et Technologie de l'Information et de la Communication
12
34
8
265
444
10
30
25
50
489
11
127
584
245
0
100
200
300
400
500
600
700

DONNÉES STATISTIQUES

OIP



EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS



DONNÉES STATISTIQUES

SECTEURS D'INTERVENTION ET RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES FWB

Recommandation FWB 2014-01
Equivalences des diplômes - Motiver la décision de contraction d'années

Recommandation FWB 2014-02
Equivalences des diplômes - Prendre en compte les valorisations des acquis reconnus

Recommandation FWB 2014-03
Allocations d'études - Suspendre le délai de recours au Conseil d'appel en cas de saisine du Médiateur

Recommandation FWB 2014-04
Allocations d'études - Adapter le système

Recommandation FWB 2014-05
Allocations d'études - Adapter l'outil informatique

Recommandation FWB 2014-06
Allocations d'études - Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Recommandation FWB 2014-07
Relations scolaires - Aligner le décret «non-résidents» sur les règles fixées pour le dépôt des demandes d'équivalence

Recommandation FWB 2014-08
Personnel de l'enseignement - Réaliser une étude sur la suppression des seuils d'âge

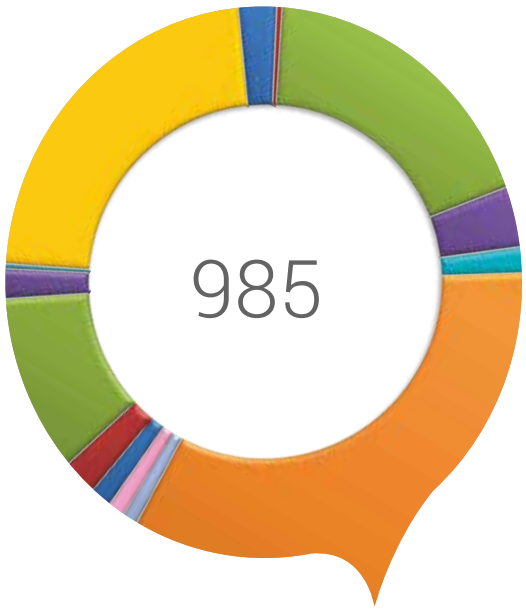
Recommandation FWB 2014-09
Personnel de l'enseignement - Clarifier le caractère requis du diplôme

Recommandation FWB 2014-10
Personnel de l'enseignement - Rendre opérant l'article 11 bis

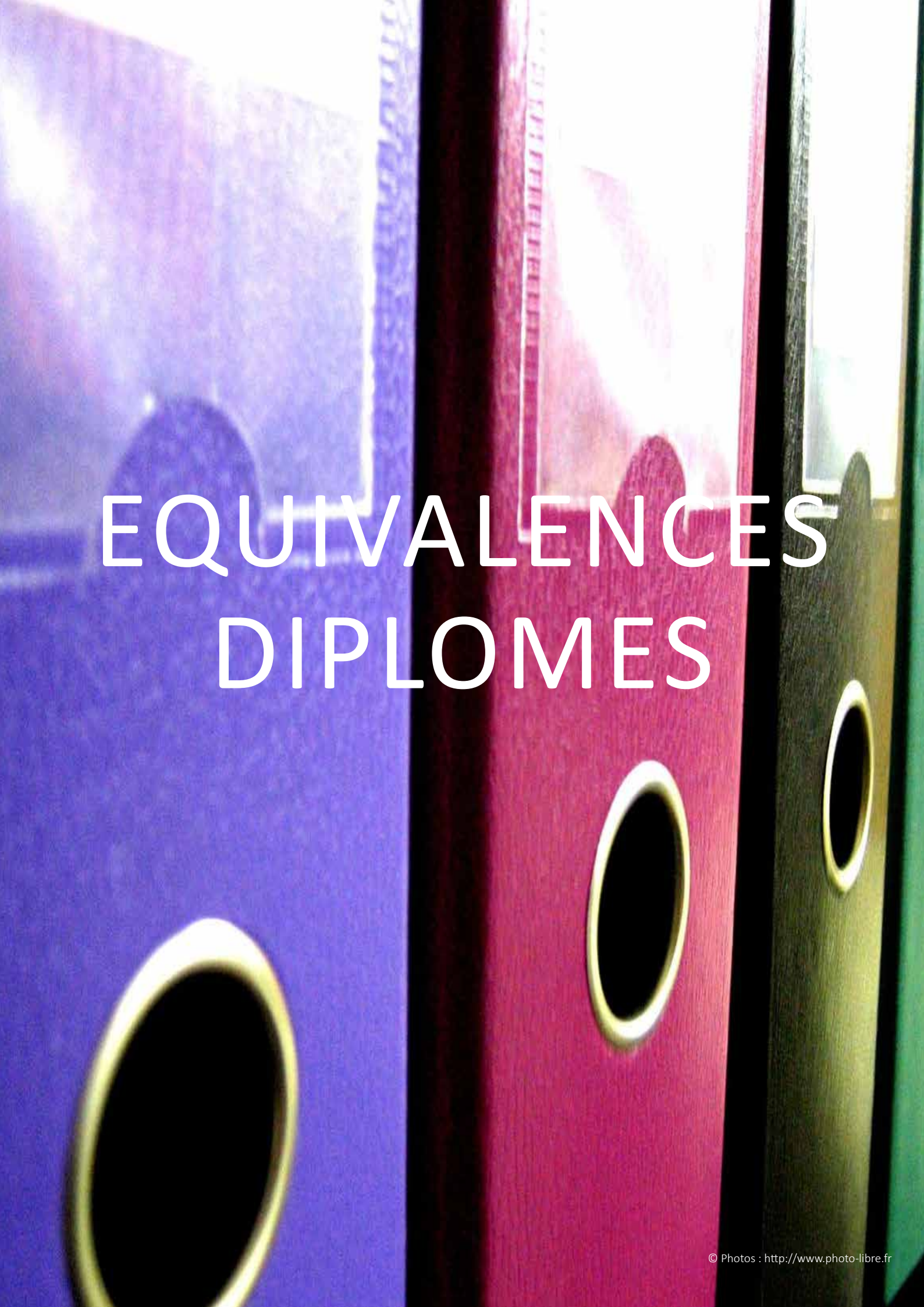
Recommandation FWB 2014-11
Aide à la jeunesse - Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Recommandation FWB 2013-12
Sports - Vérifier la conformité des relations contractuelles de l'Administration avec ses clients/usagers par rapport au prescrit de l'UE

RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DOMAINES D'INTERVENTION - FWB



- 13 Adm-Fct publique (1%)
- 21 Aide à la jeunesse (2%)
- 107 Allocations d'études (11%)
- 18 Audiovisuel (2%)
- 3 Culture (<1%)
- 219 Equivalences secondaire (22%)
- 22 Equivalences supérieur (2%)
- 3 Jeunesse-Education permanente (<1%)
- 179 Personnels de l'enseignement (18%)
- 37 Petite enfance (4%)
- 16 Relations internationales (2%)
- 328 Relations scolaires (33%)
- 9 Santé (1%)
- 10 Sport (1%)



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

1. EQUIVALENCES DE L'ENSEIGNEMENT OBLIGATOIRE

Pour rappel, une équivalence est un document officiel déterminant la valeur des études suivies à l'étranger, délivrée sur la base de documents scolaires obtenus à l'étranger en vue de poursuivre des études en Fédération Wallonie-Bruxelles, d'effectuer une formation professionnelle ou encore de trouver un emploi. Les conditions et la procédure d'octroi de celle-ci sont déterminées dans l'arrêté royal du 20 juillet 1971.

Comme chaque année, le service des équivalences de l'enseignement obligatoire est particulièrement sollicité par de nouvelles demandes qui ne cessent d'affluer. Grâce à quelques chiffres cités ci-après, il sera plus aisé de comprendre la vaste tâche de ce service. Ainsi, en 2014, pas moins de 23.190 nouvelles demandes ont été déposées auprès de ce service (un nombre qui marque une légère hausse par rapport à 2013) : 19.026 d'entre elles concernaient une demande d'équivalence à un diplôme de fin de secondaire et 4.164 une demande d'équivalence à un parcours scolaire secondaire incomplet.

En 2014, le service des équivalences a mené 38.124 actions dans les dossiers introduits. Par action, il faut entendre l'émission de décision d'équivalence, l'avis remis par un expert, les demandes de renseignements, les courriers plus spécifiques,...

19.497 équivalences définitives et 4.645 équivalences provisoires ont été émises et 289 duplicatas ont été délivrés. 782 demandes de dérogations ont été introduites pour 2014 et 475 dérogations ont été accordées contre 202 qui ont fait l'objet d'un refus. 105 demandes sont, quant à elles, toujours en attente de renseignements complémentaires demandés en vue de pouvoir statuer sur la demande d'équivalence et dès lors toujours en cours de traitement.

Au cours de cet exercice, notre service a été saisi de 219 demandes relatives à cette matière. Un nombre quelque peu en hausse par rapport à l'exercice 2013. Comme nous le rappelons chaque année, ce nombre concerne uniquement des dossiers instruits et ne prend dès lors pas en compte les nombreuses demandes d'informations reçues par téléphone ou lors de permanences, lesquelles n'ont pas nécessité l'ouverture d'un dossier.

D'une année à l'autre, les motifs pour lesquels le Médiateur est saisi restent assez similaires.

1.1. Accessibilité

Ainsi, l'accessibilité constitue une des raisons majeures de saisine du Médiateur. Pourtant, chaque année, le service des équivalences consacre beaucoup d'efforts à l'amélioration de l'accès à ses infrastructures, notamment pour les rendez-vous et visites sur place (pour information, en 2014, ce service a reçu 13.793 visiteurs) ; à son site internet afin que tout un chacun puisse suivre en ligne l'évolution de son dossier ; à son pôle téléphonique ou encore à son adresse mail.

Malgré tout, de nombreux problèmes demeurent, tels qu'une ligne téléphonique pas assez accessible durant les

mois de « rush » ou encore des délais d'attente au téléphone bien trop importants ; un accueil sur place toujours uniquement sur rendez-vous ; un délai d'attente pour obtenir un rendez-vous encore bien trop long.

Le Médiateur estime que le traitement des dossiers et les délais pour traiter les demandes tiennent au rapport entre la taille du service des équivalences et la quantité importante de demandes qu'il doit traiter. Depuis de nombreuses années, le Médiateur ne cesse d'attirer l'attention sur la grande nécessité de renforcer ce service.

Actuellement, il compte 19 équivalents-temps-plein. 14 des équivalents-temps-plein s'occupent à tour de rôle du « front office », du « back office » et de l'accueil téléphonique. Les 5 équivalents temps plein restant se concentrent essentiellement sur le « back office » : il s'agit des 3 équivalents temps plein s'occupant de l'ouverture et de l'indicatage du courrier entrant, de la responsable de service et de la personne s'occupant du secrétariat. A ces 19 agents, il faut ajouter 3 chargés de mission qui s'occupent de procéder à une expertise des dossiers et émettent les avis sur ceux-ci.

Il est important de noter qu'en 2014, des changements d'effectifs importants ont eu lieu en cours d'année. En effet, les deux responsables ont quitté le service des équivalences et un seul d'entre eux a été remplacé. La secrétaire a également quitté le service. Sa fonction a été reprise par une personne qui travaillait déjà au service des équivalences puisque son poste n'a pas été remplacé. Par ailleurs, un agent de la cellule s'occupant des dossiers français a également quitté le service des équivalences, sans être remplacé.

Outre le demandeur d'équivalence, d'autres publics semblent avoir des difficultés à entrer en contact avec ce service. En effet, certaines Universités, Hautes Ecoles ou établissements secondaires affirment que la ligne téléphonique ou le courriel qui leur sont réservés, devant permettre une meilleure accessibilité, ne fonctionnent pas (voir ci-dessous au sujet du délai de traitement). Le Médiateur rencontre lui aussi quelques difficultés pour joindre ce service à certains moments de l'année. Cependant, plusieurs agents du service s'efforcent de répondre au plus vite aux interpellations ou questions du Médiateur.

1.2. Analyse du parcours scolaire

Comme dit précédemment, ce sont trois chargés de mission qui assurent l'expertise des dossiers et réalisent une comparaison plus ou moins affinée du système scolaire où le demandeur a effectué ses études avec ce qui est organisé à l'heure actuelle en Fédération Wallonie-Bruxelles. A l'issue de son analyse, l'expert remet un avis qui servira à l'émission de la décision d'équivalence.

Dans nos rapports précédents, nous soulignions déjà le fait que seuls trois agents spécialisés procèdent à ces analyses plus approfondies, alors que 45 % des dossiers introduits auprès du service des équivalences de l'enseignement obligatoire transitent par leurs soins. Une tâche primordiale mais particulièrement conséquente, d'une part au vu de l'ampleur de la tâche à effectuer et du vaste réseau de connaissances à acquérir et de relais à développer, d'autre part au vu du nombre réduit d'experts affectés à ce service.

L'analyse du parcours scolaire est une chose importante et est nécessaire pour délivrer un document d'équivalence qui soit le plus proche possible de ce qui existe réellement dans notre communauté. Cette analyse est quelquefois confrontée à un cursus scolaire effectué à l'étranger sur un nombre d'années soit inférieur, soit supérieur au nôtre. C'est sur ce dernier point que nous nous arrêterons. En effet, au cours de cet exercice, le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations concernant un problème de contraction d'années faites par l'Administration en vue d'octroyer une équivalence. Bien sûr, il ne s'agit pas d'une nouvelle problématique, le service du Médiateur a déjà interpellé le service des équivalences à ce sujet lors d'exercices précédents.

Néanmoins, il nous semblait intéressant de revenir sur cette problématique et d'envisager ici les contractions effectuées et surtout les motivations apportées par l'Administration pour justifier celles-ci mais également le choix des années où s'opère ladite contraction.

On parle de contraction d'années lorsqu'on se retrouve confronté à un cursus scolaire obligatoire (couvrant à la fois l'enseignement fondamental et l'enseignement secondaire) qui s'effectue sur 13 années au lieu de 12 années comme en Fédération Wallonie-Bruxelles. C'est le cas des cursus effectués notamment en Italie, au Luxembourg ou encore au Québec.

L'ensemble des dossiers traités au sein du service du Médiateur relève chaque fois le même type de contraction d'années alors que les parcours scolaires d'un pays à l'autre semblent pourtant bien différents. Dès lors, se pose la question du choix de la contraction. Qui plus est, les réclamants se plaignent de ne pas comprendre le choix de contracter à tel endroit plutôt qu'à un autre, car les motivations sont généralement insuffisantes.

Sans cette motivation circonstanciée de l'acte administratif nécessaire pour comprendre et sans doute mieux accepter la décision prise par l'Administration, le réclamant a l'impression d'être lésé par une contraction faite de manière aléatoire.

Or, une décision d'équivalence doit reposer sur des éléments objectifs appliqués depuis de nombreuses années au regard des programmes scolaires du pays étranger et du nôtre. L'Administration se doit donc de motiver au mieux ces décisions, qui plus est lorsqu'il y a contraction d'années.

Même si l'on peut comprendre qu'il s'agit pour certains pays ou certains cursus d'un vaste chantier comparatif, il semble nécessaire de pouvoir faire apprécier au demandeur tout le bien-fondé de la décision prise.

DOSSIER 2014-3122

Une motivation plus complète m'aurait permis de mieux comprendre la décision prise au sujet de mon parcours

Les parents de G. interpellent le Médiateur concernant leur insatisfaction quant à l'avis émis sur le parcours de leur enfant, effectué au Luxembourg. G. était scolarisée pour l'année scolaire 2012-2013 en 4ème secondaire dans l'enseignement luxembourgeois. Elle a sollicité une équivalence de diplôme auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles afin de poursuivre ses études secondaires chez nous. Les parents relatent avoir d'abord reçu un premier avis et ensuite un second avis différent du premier. L'école se serait basée sur le premier avis pour inscrire G. en 5ème secondaire de l'enseignement général, alors que le second avis imposerait une inscription en 4ème année du même enseignement. C'est à la fin octobre que G apprend qu'elle doit redescendre en 4ème secondaire. Or, les parents ne comprennent pas ce revirement de situation et estiment que leur enfant suit particulièrement bien en 5ème et a même de très bons résultats. Le deuxième avis a est motivé de manière succincte dans un post-scriptum.

RECOMMANDATION FWB 2014-01 **Equivalence de diplômes - Motiver la décision de contraction d'années** Le Médiateur recommande qu'une motivation circonstanciée la plus précise possible soit donnée dans le cadre de décision d'équivalence où une contraction d'années aurait eu lieu.

Il y est tout simplement indiqué que « la contraction (passage par équivalence d'un système de 13 années en 12 années d'études) porterait sur la 5ème secondaire ; par conséquent, la 5ème du secondaire général n'est pas prise en considération ». Les parents de G. ont adressé un courrier à l'Administration pour signaler leur incompréhension et solliciter des explications complémentaires. Ce courrier est resté sans réponse, c'est pour cette raison qu'ils se sont adressés au Médiateur.

Suite à l'interpellation du Médiateur, l'Administration informe que dans ce cas concret où les études secondaires sont effectuées sur 7 années au lieu de 6 années chez nous, il y a forcément un étalement des programmes d'études qui influence l'acquisition des compétences et dont la modulation doit apparaître dans la décision d'équivalence. Elle précise que la contraction ne peut ici s'opérer qu'au 2ème degré puisqu'en fédération Wallonie-Bruxelles d'une part le 3ème degré forme un bloc au cours duquel l'élève ne peut changer de section et d'orientation d'études[1] et d'autre part le 1er degré quant à lui doit être accompli en maximum 3 ans, ce qui poserait des problèmes de conversion si la contraction s'effectuait durant cette période.

1 Cfr. art. 16, § 1er de l'A.R du 29 juin 1984

1.3. Délai de traitement

Au cours de cet exercice, le délai de traitement à de nouveau été particulièrement ciblé. Des délais de traitement particulièrement longs ont été constatés, notamment dans le cadre du suivi des dossiers de demandes de dérogations. Comme cela a déjà été longuement expliqué dans nos rapports précédents, durant les périodes de « rush », le service des équivalences reçoit plusieurs milliers de demandes. Un engorgement se crée et les délais de traitement des dossiers sont assez conséquents. Faute de l'obtention de leur décision d'équivalence, les étudiants se plaignent de rater la possibilité de régulariser leur inscription auprès de leur établissement. Le problème est d'autant plus important lorsqu'il s'agit d'étudiants inscrits dans une filière où ils doivent participer à un tirage au sort (voyez dans le chapitre consacré aux relations scolaires dans l'enseignement supérieur).

Plusieurs Universités se sont à nouveau adressées à notre service, afin de nous faire savoir que le courriel et la ligne téléphonique réservés aux établissements ne fonctionnaient pas et qu'elles restaient pour plusieurs dossiers sans réponse du service des équivalences. Aussi, elles réitèrent auprès de notre service le réel problème connu par certains étudiants qui ne sont pas en possession de leur dépêche d'équivalence au moment du tirage au sort. Elles souhaitent qu'une attention toute particulière soit prise par le service des équivalences pour ces étudiants afin de leur donner toutes les chances de pouvoir déposer leur dossier en temps voulu.

1.4. Diplômes paramédicaux

Les diplômes à caractère infirmier obtenus à l'étranger font également l'objet d'une équivalence de diplôme auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Toutefois, la procédure et le traitement de ces dossiers sont légèrement différents. Des pièces plus spécifiques dans le cadre de la complétude de ces dossiers sont d'ailleurs exigées telles que le programme officiel détaillé des études reprenant la spécification du nombre de périodes hebdomadaires attribuées à chaque cours année par année, le contenu ou le sommaire de chaque cours, la liste

détaillée des notes obtenues aux examens ou les bulletins ayant sanctionné les différentes années d'études à caractère infirmier suivies par le requérant, le relevé détaillé des stages effectués en milieu hospitalier au cours des études avec spécification du nombre d'heures de stage accomplies dans chaque discipline. Il faut savoir que ce type de dossier n'est accepté par le service des équivalences de l'enseignement obligatoire que s'il est jugé complet. C'est alors que le service délivre une attestation de dépôt. Le dossier est ensuite transmis pour analyse à la Direction de la surveillance et de la protection de la santé (de la Direction Générale de la Santé).

L'expertise du dossier est alors effectuée. Néanmoins dans le cadre de son analyse, ce service peut, s'il l'estime nécessaire, solliciter auprès du demandeur des documents complémentaires. Une fois le travail terminé, un avis est émis par cette Direction et transmis au service des équivalences qui émet la décision.

Ce travail à deux niveaux par deux entités totalement distinctes ralentit encore le processus d'émission d'équivalence. En effet, ici il ne s'agit pas d'une expertise interne (comme c'est le cas pour les dossiers traditionnels passant par les chargés de mission cités dans le point 1 relatif à l'accessibilité), mais d'une expertise spécifique issue d'une autre Direction générale. Le transfert des informations ne semble pas toujours se faire correctement entre ces deux entités.

Cependant, la 6ème réforme de l'Etat modifiant la loi spéciale du 8 août 1980 attribue aux Communautés de nouvelles compétences dans les matières de la santé et de l'aide aux personnes. Dans un souci de cohérence, la Fédération Wallonie-Bruxelles a transféré certaines de ces compétences vers la Région wallonne, la COCOF et l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance). La principale mission « santé » restant au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (issue du transfert des compétences) est l'agrément des prestataires de soins. Elle sera, assumée par une toute nouvelle Direction, la Direction de l'agrément des prestataires de santé, laquelle fait partie de la Direction générale de l'enseignement non-obligatoire et de la recherche scientifique. Concrètement, au 1er janvier 2015, date effective du transfert de l'exercice de la compétence et de son budget, la Direction générale de la Santé du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'existera plus.

Face à ce nouveau paysage de la Fédération, le Médiateur espère que l'expertise existant actuellement pour les équivalences à caractère informer sera préservé dans la nouvelle entité administrative afin d'accélérer la procédure.

Toutefois, le Médiateur souhaite revenir sur les réclamations qui lui arrivent dans ce secteur. Depuis de nombreuses années, ce point est évoqué dans notre rapport. Il s'agit la plupart du temps de réclamants qui ne comprennent pas la teneur de la décision émise. Ils ne savent pas quel usage en faire, que ce soit dans le cadre d'une candidature à un poste ou de la poursuite de leurs études. Le Médiateur a déjà sollicité l'Administration afin qu'il soit précisé que lorsqu'une décision d'équivalence n'est pas complète et que des stages, cours théoriques et/ou pratiques sont à réaliser, ceux-ci doivent impérativement être effectués auprès d'un établissement scolaire ; cela nécessitant bien entendu une inscription auprès dudit établissement.

2. EQUIVALENCES DE DIPLÔMES DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Avec 22 dossiers ouverts sous cet objet, l'exercice 2014 demeure dans les proportions habituellement constatées (27 dossiers pour l'exercice 2013, 22 pour 2012).

Pour mémoire, la compétence de reconnaître équivalents aux diplômes délivrés en FWB des diplômes étrangers de l'enseignement supérieur est partagée entre le Gouvernement (c'est-à-dire le Service de reconnaissance

académique et professionnelle des diplômes étrangers[1]) et les établissements d'enseignement supérieur (universités, hautes écoles, écoles supérieures des arts).

Dans certains cas, ces compétences peuvent s'exercer concurremment, la décision prise par une instance n'étant pas opposable à une autre. La motivation du demandeur (travailler ou étudier en FWB), la nature de la décision attendue ou encore la réponse à une première démarche pouvant justifier de s'adresser à une instance plutôt qu'à une autre, ou à plusieurs successivement.

Par exemple :

- Le titulaire d'un diplôme étranger de master le soumet au service des équivalences. Celui-ci ne délivre pas d'équivalence à un grade de master déterminé, mais accorde une équivalence au grade générique de master (équivalence dite « de niveau »). Le diplômé soumet alors ce même diplôme à une université, qui accorde une équivalence partielle permettant au bénéficiaire, en reprise d'études, d'obtenir en une année le grade de master spécifique correspondant
- Un diplôme étranger de bachelier de type long (180 crédits) est soumis à une Haute Ecole qui accorde une équivalence partielle (par exemple : 150 crédits). Une autre Haute Ecole sollicitée accorde une équivalence complète au grade de bachelier spécifique de type long correspondant

Au regard de l'identité de l'instance compétente, le Médiateur sera lui-même compétent ou non pour connaître d'une éventuelle réclamation. Celle-ci, bien sûr, peut ne pas concerner le fond de la décision, mais le suivi de la procédure ou, de manière générale, le fonctionnement de l'instance concernée.

Jusqu'à présent, seuls des dossiers traités par le service des équivalences ont fait l'objet d'une saisine du Médiateur. Durant l'exercice écoulé, une question soulevée par plusieurs réclamants nous a semblé mériter l'attention.

Une valorisation dévalorisée ?

Un parcours d'études, de formation ou d'expérience professionnelle peut être valorisé aux fins d'inscription dans un cursus d'enseignement supérieur (admission dite « personnalisée »).

En Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est ce que prévoit le décret « paysage » de l'enseignement supérieur qui dispose qu'à certaines conditions : «… en vue de l'admission aux études, les jurys valorisent les savoirs et compétences des étudiants acquis par leur expérience professionnelle ou personnelle » [2].

Des dispositifs similaires existent dans des systèmes étrangers d'enseignement supérieur. Dans ceux-là comme dans le nôtre, cette tendance s'est d'ailleurs accentuée avec l'essor de ce qu'il est convenu d'appeler « l'apprentissage tout au long de la vie », concept entériné notamment par le programme de la Commission européenne 'Lifelong Learning Programme' (LLP) repris désormais dans le programme « Erasmus + 2014-2020 ».

C'est ainsi que, sur base d'une telle valorisation, un étudiant pourrait ne devoir accomplir que 60 crédits ECTS d'une formation qui en comprend 120, c'est-à-dire en pratique suivre une année d'études plutôt que deux.

1. Plus communément appelé : « service des équivalences de l'enseignement supérieur ».

2. Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, art. 119 § 1er.

Dès lors qu'il aura suivi cet enseignement avec fruit, il obtiendra le même diplôme (de master spécialisé, par exemple) que l'étudiant « ordinaire » qui, n'ayant pu valoriser de compétences personnelles ou professionnelles déjà acquises, aurait suivi l'intégralité du programme de 120 crédits.

Si ce diplôme a été obtenu à l'étranger et que son titulaire s'installe en Fédération Wallonie-Bruxelles, il peut souhaiter en obtenir une équivalence[1]. Dans ce cas, il lui sera difficile d'admettre que l'équivalence lui soit refusée au motif qu'il a « réalisé » effectivement 60 crédits plutôt que 120, puisque les 60 crédits dont il a été dispensé l'ont été au motif d'une valorisation de ses acquis professionnels ou personnels.

C'est ce qui est arrivé à plusieurs réclamants qui se sont adressés au Médiateur.

Une telle décision de refus est-elle encore une équivalence de diplôme ? Ne s'agit-il pas davantage d'une équivalence de parcours individuel ? Et, dans ce cas, le service des équivalences ne réévalue-t-il pas la valorisation des acquis de l'expérience qui a été faite par l'instance académique étrangère compétente ? Est-ce conforme à sa mission et à ses propres compétences ?

Ces questions sont plus difficiles à trancher qu'il n'y paraît.

Il faut en effet rappeler qu'une décision d'équivalence est, sauf arrêté du Gouvernement visant indifféremment tous les porteurs d'un diplôme étranger déterminé[2], une décision individuelle. Par ailleurs, l'équivalence pour l'enseignement supérieur est définie comme le « processus visant à assimiler, pour un étudiant, ses compétences et savoirs, certifiés par un ou plusieurs titres, certificats d'études ou diplômes étrangers, à ceux requis à l'issue d'études dans les établissements d'enseignement supérieur organisés ou subventionnés par la Communauté française »[3].

Peut-on lire : « processus visant à assimiler, pour un étudiant, ses compétences et savoirs [tels que] certifiés par.... » ? Dans l'affirmative, les instances compétentes pour donner avis sur l'équivalence et pour décider de celle-ci n'auraient pas à revenir en amont de la diplomation ou certification de l'étudiant, c'est-à-dire ne devraient pas réexaminer la valorisation des acquis reconnue à l'étudiant (de la même manière que l'on ne revient pas sur une dispense de cours). En outre, cette valorisation d'acquis pourrait être elle-même comprise comme une forme de certification de compétences et savoirs.

A contrario, les arrêtés d'application en vigueur[4] visent notamment parmi les critères à prendre en compte pour décider d'une équivalence, les conditions d'accès à la formation. Mais s'agit-il des conditions générales d'accès, ou des conditions d'accès appliquées à tel étudiant en particulier ?

En définitive, rien ne paraît absolument décisif pour répondre aux questions posées dans un sens ou dans un

1 Une équivalence n'est pas toujours nécessaire : le diplôme étranger d'un demandeur d'emploi peut parfaitement satisfaire aux exigences d'un employeur privé.

2 Un tel arrêté réglementaire n'existe pas pour des diplômes étrangers d'enseignement supérieur (au niveau secondaire, sont reconnus équivalents au CESS, par arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 17/05/1999, le diplôme du baccalauréat européen et le diplôme du baccalauréat international).

3 Art. 15 § 1er, 32° du décret « paysage » du 7 novembre 2013 susvisé.

4 AGCF du 8 mai 2014 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes étrangers d'enseignement supérieur aux diplômes d'enseignement supérieur de type court et de type long délivrés en Hautes Ecoles en Communauté française ;

- AGCF du 28 août 1996 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes ou certificats d'études étrangers aux grades académiques

autre.

Le Conseil d'Etat pour sa part, contrairement à la Fédération Wallonie-Bruxelles elle-même, n'a pas considéré comme entachées d'une « illégalité manifeste » des décisions d'équivalences accordées à des porteurs de diplômes étrangers qui avaient pu bénéficier d'une valorisation d'expérience leur ayant permis d'obtenir ce diplôme à l'issue d'une seule année d'études plutôt que deux[1].

Nous préoccupant de l'avenir, et d'un paysage de l'enseignement supérieur largement réformé qui organise des parcours de plus en plus personnalisables au gré d'unités d'enseignement choisies et qui, à l'instar des enseignements étrangers, s'ouvre de plus en plus à l'enseignement tout au long de la vie, il nous paraît que la tâche confiée aux instances chargées de décider des équivalences de diplômes deviendra de plus en plus complexe, alors même que la mobilité internationale des étudiants et des diplômés ira croissant.

Dans ce contexte, le Médiateur recommande qu'une réflexion soit menée[2] sur la prise en compte, dans les décisions d'équivalence, des systèmes étrangers similaires à notre propre système de valorisation des acquis de l'expérience (VAE).

RECOMMANDATION

FWB 2014-02 **Equivalence de diplômes**

- **Prendre en compte les valorisations des acquis reconnus** Considérant le système de valorisation des acquis de l'expérience, confirmé et développé par le décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études ; Considérant le développement de la mobilité des étudiants et des diplômés, ainsi que de la conception et de l'organisation d'un enseignement tout au long de la vie ; Le Médiateur recommande qu'une réflexion soit menée sur la prise en compte, dans les décisions d'équivalence, des valorisations des acquis reconnus dans les parcours d'enseignement supérieur effectués à l'étranger.

1 Voyez notamment C.E., arrêt n° 227.467 du 20 mai 2014.

2 Par exemple en commun par l'ARES et l'Administration générale de l'enseignement.

Suivi des recommandations

Suivi de la recommandation 2004-13

Rapport 2005 - Rapport 2008 - Rapport 2009 - Rapport 2011 - Rapport 2012
Améliorer l'accessibilité et l'accueil du public, les délais de traitement des dossiers et le suivi de la demande

Concrétisée partiellement : de nombreux outils ont vu le jour. Toutefois, le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison du manque de stabilisation du personnel.

Suivi de la recommandation 2005-02

Rapport 2006
Assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier (art. 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971)

Concrétisée partiellement pour les demandeurs qui paient en ligne : depuis le 1er trimestre 2012, il est possible de payer en ligne sur le site des équivalences et d'imprimer la preuve de cette transaction afin de la joindre à sa demande. L'exigence de la preuve originale de paiement est toutefois maintenue lorsque le paiement n'est pas effectué sur le site.

Suivi de la recommandation 2005-03

Rapport 2012
Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs

Au contraire, les frais d'équivalence ont augmenté en avril 2012.

Suivi de la recommandation 2006-03

Rapport 2011 - Rapport 2012
Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire

Suivi de la recommandation 2006-04

Reconnaître l'habilitation des autorités publiques étrangères à certifier conformes les documents en référence à la loi du pays d'origine

Cas encore rencontré en 2013.

Suivi de la recommandation 2009-01

Permettre la complétude d'un dossier d'équivalence sans en avoir l'examen reporté à l'année suivante pour autant que la preuve de paiement soit présente dès l'introduction du dossier

Suivi de la recommandation 2010-01

Confier la mission d'analyse des parcours scolaires étrangers à un plus grand nombre d'agents spécialisés afin de permettre :
- un traitement des dossiers plus rapide ;
- une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires étrangers ;
- le développement d'un réseau de correspondants étrangers

Cas encore rencontré en 2013.

Suivi de la recommandation 2010-02

Veiller à une actualisation régulière, complète et chronologique des éléments du dossier d'équivalence figurant sur le site internet qui permet de suivre l'évolution du dossier, en indiquant la date d'introduction des informations

Concrétisée partiellement : un suivi précis et régulier doit toujours être opéré dans l'actualisation des dossiers afin que l'outil en ligne soit réellement pertinent pour l'usager.

Cette recommandation fait le lien avec la recommandation 2005/1 qui indiquait déjà en 2005 de poursuivre et d'améliorer la performance du site internet, permettant ainsi à l'usager de suivre l'état de son dossier.

Suivi de la recommandation 2010-03

Motiver plus précisément les décisions d'équivalences partielles, et utiliser un langage clair et accessible à tous.
Mentionner le cas échéant par quelle(s) voie(s) le demandeur pourra compléter son cursus et identifier une personne de contact

Cette recommandation, toujours d'actualité, vise principalement les équivalences émises dans le domaine paramédical.

Suivi de la recommandation 2011-16

Veiller à ce que la date d'envoi de courrier mentionnée sur le site de suivi du traitement du dossier d'équivalence soit la date de l'envoi effectif et non celle de la rédaction du courrier.
Subsidiairement, si cette solution n'est pas praticable, mentionner clairement qu'il s'agit de la date de rédaction du courrier, et qu'un délai de plusieurs jours avant l'envoi est à prendre en compte

Suivi de la recommandation 2013-01

Secteur paramédical

Mentionner l'inscription auprès d'un établissement scolaire.

Cette recommandation demeure d'actualité. Aucune information n'est donnée à l'usager sur la manière dont il peut utiliser sa décision d'équivalence. Dans le cadre de décision d'équivalence partielle, une information est donnée quant aux stages, cours théoriques et pratiques à réaliser mais aucune précision n'est fournie que cela doit se réaliser impérativement dans le cadre d'une inscription auprès d'un établissement scolaire.

ALLOCATIONS D'ETUDES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

L'exercice 2014 a fait l'objet d'une augmentation considérable du nombre de dossiers ; 107 réclamations ayant été déposées au lieu des 19 enregistrées en 2013. Cette augmentation résulte du suivi d'une recommandation formulée en 2010 et visant à mentionner l'existence du Médiateur et ses coordonnées sur tous les supports destinés au public, en ce compris internet.

Ce rapport est l'occasion de mentionner la bonne collaboration avec la Direction des allocations et prêts d'études, soucieuse de donner réponse au Médiateur et satisfaction aux allocataires dans les meilleurs délais.

Malgré la distinction faite entre l'Administration et le Médiateur ainsi que l'indication des formalités à accomplir en cas de recours, l'on constate que l'usager confond encore l'Administration avec le Médiateur et s'adresse parfois directement à ce dernier en cas de contestation. Par ailleurs, l'usager se plaint de la longueur de la procédure et des deux recours à mettre en œuvre avant de pouvoir valablement saisir le Médiateur. Ces exigences sont pour le citoyen synonyme de dissuasion et de lenteurs administratives.

En effet, le champ d'intervention du Médiateur est limité par l'obligation pour le réclamant d'avoir exercé le recours interne prévu auprès du Service des Allocations d'Études à l'article 14 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études. En cas de confirmation de la décision administrative, il existe un recours auprès du Conseil d'Appel des Allocations d'Etudes qui est une juridiction administrative. Bien que le seul recours interne auprès du Bureau régional suffise pour pouvoir saisir le Médiateur, il est d'usage de conseiller au citoyen de s'adresser également au Conseil d'Appel, celui-ci disposant d'un pouvoir de contrainte et pouvant dès lors enjoindre l'Administration à revoir sa décision, au contraire du Médiateur qui ne dispose que d'un pouvoir de recommandation.

Lorsque la saisine du Médiateur est parallèle au Conseil d'Appel, le Médiateur est toutefois confronté au refus de réponse de l'Administration ou du Ministre compétent, ces derniers estimant qu'il ne leur appartient pas d'intervenir dans la procédure en cours. Enfin, lorsque le Conseil d'Appel s'est prononcé, l'on se contente de répondre au Médiateur que la décision a été confirmée par le Conseil d'Appel et que le dossier est à présent clôturé. L'on s'interroge dès lors quant à l'espace de médiation existant en la matière.

En pratique, l'intervention du Médiateur ne peut donc être qu'alternative au recours auprès du Conseil d'Appel avec le risque de voir la décision confirmée à l'issue de la médiation, sans possibilité de recours.

L'usager doit donc faire un choix : s'adresser au Médiateur ou au Conseil d'Appel.

RECOMMANDATION

FWB 2014-03 **Allocations d'études - Suspendre le délai de recours au Conseil d'appel en cas de saisine du Médiateur** A l'instar de la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'Etat en cas de saisine du Médiateur, le Médiateur recommande que le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études soit suspendu pendant la saisine du Médiateur.

Durant l'exercice 2014, de nombreuses réclamations ont été déposées à l'encontre de décisions de refus d'octroi d'allocations d'études fondées sur le revenu cadastral.

Pour rappel, l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 juin 2013 adaptant la règlementation en matière d'allocations d'études a, entre autres, permis de clarifier les règles en matière de revenu cadastral et il n'y a plus d'exclusion d'office du droit à l'allocation lorsque le candidat à l'allocation (ou le titulaire des revenus pris en considération) est propriétaire d'un bien immeuble qu'il donne en location à une personne qui l'affecte à l'exercice de sa profession, comme cela a été le cas avec les modifications successives opérées en 2004[1].

Les dispositions de 2004, mais également celles d'un arrêté de 1999, ayant introduit une restriction fondée sur le revenu cadastral avaient toutefois été gelées suite à la jurisprudence du Conseil d'Appel.

Selon cet arrêté de 2013, le candidat n'a toutefois pas droit à une allocation d'études si lui-même ou le titulaire des revenus pris en considération est propriétaire de biens immobiliers (autres que ceux occupés comme habitation personnelle) dont les revenus cadastraux sont supérieurs à 931,59 € (codes : 1106/2106 + 1109/2109 sur l'avertissement-extrait de rôle, plafond en vigueur pour l'année académique 2014/2015). Dès que ce montant est dépassé, le candidat est exclu du droit à l'allocation même si toutes les autres conditions sont remplies.

La décision du Gouvernement de la législature 1999-2004, qui a introduit une restriction fondée sur le revenu cadastral, est née du constat que des familles bénéficiant de revenus immobiliers, parfois très importants, pouvaient percevoir des allocations d'études alors que d'autres, qui disposaient seulement de revenus professionnels ou de remplacement d'un même montant, n'y avaient pas droit. Ceci n'est toutefois pas le cas de l'exemple repris ci-dessous qui démontre que le fait de posséder un bien et de le mettre en location, pour une somme modique, ne signifie pas automatiquement que l'on est de condition aisée.

DOSSIER 2014-1326, 1327 ET 1332

Désolé mais vous dépassez le plafond de 17 euros

Mademoiselle B. et ses deux frères ont introduit une demande d'allocations d'études supérieures lors de la rentrée académique 2013/2014. Cette famille bénéficie de cette précieuse aide financière depuis de nombreuses années. Néanmoins, elle leur est pour la première fois refusée dans la mesure où le revenu cadastral (autre que celui du logement que la famille occupe) est à nouveau pris en considération et qu'il dépasse de 17 € le plafond admissible fixé à 911,85 € (plafond 2013/2014) conformément à l'arrêté du 6 juin 2013 adaptant la règlementation en matière d'allocations d'études. Lorsque Mademoiselle B. saisit le Médiateur, le recours auprès du Bureau régional compétent a été introduit par la fratrie et les décisions de refus ont été maintenues. Le Médiateur conseille alors à la famille B. de saisir le Conseil d'Appel, le Médiateur intervenant quant à lui de manière concomitante auprès du Ministre compétent et non de l'Administration, s'agissant d'une stricte application d'un arrêté du Gouvernement ayant des conséquences importantes dans le chef de cette famille. Suite à cette interpellation, le Ministre s'est abstenu de répondre sur le fond au Médiateur au motif qu'il ne lui appartient pas d'intervenir dans la procédure en raison de la saisine du Conseil d'Appel. Fin juin 2014, le Conseil a confirmé les refus sur base des mêmes critères que ceux avancés par l'Administration, sans même prendre en considération les divers arguments invoqués par la famille B. Une nouvelle interpellation auprès du Ministre a donc eu lieu, la poursuite des études supérieures de cette fratrie étant fortement compromise. En effet, la mère de cette fratrie, Madame Y., est seule à s'occuper de quatre enfants, dont trois poursuivent des études supérieures. Quant au quatrième, il est atteint d'un handicap de plus de 66 % et ne peut rester seul, ce qui empêche Madame Y. de travailler, elle-même ayant des problèmes de santé. Elle ne perçoit ni allocations de chômage, ni aide du CPAS et la famille ne bénéficie

1 Cfr rapport 2005 p.74, rapport 2008 p.52 et 53, rapport 2009 p.60 et 61.

que des allocations familiales d'un montant de 712 € et d'un loyer de 550 € pour ce bien qui est loué. Le père n'intervient en rien dans l'éducation de ses enfants. Par ailleurs et pour un même bien immobilier, le montant du revenu cadastral peut varier sensiblement en fonction de la commune dans laquelle il se situe. Le montant du revenu cadastral est déterminé en fonction de la valeur locative de l'immeuble, et en tenant compte des loyers d'immeubles semblables qui servent de points de référence. Aussi, cette fratrie aurait pu bénéficier d'allocations d'études si ce bien n'avait pas été localisé en Région bruxelloise. Le Médiateur considère dès lors que cette situation engendre une discrimination dans le chef des demandeurs d'allocations d'études selon le lieu où est situé le bien dont ils sont propriétaires et qu'ils n'occupent pas comme habitation personnelle.

Pour toutes ces raisons et dans la mesure où la situation familiale et financière de cette famille prouvent que mettre un bien en location, pour une somme modique, ne signifie pas que l'on est de condition aisée, le Médiateur a formulé la recommandation ponctuelle d'accorder une allocation d'études à ces personnes. Le Médiateur a également demandé au Ministre si des adaptations avaient été envisagées suite à la 2ème année scolaire/académique d'application de cette règlementation.

Cette recommandation n'a malheureusement pas été suivie et le Ministre a informé le Médiateur qu'il n'était pas dans ses intentions de modifier la réglementation relative à la prise en compte du revenu cadastral en matière d'octroi d'allocations d'études.

RECOMMANDATION FWB

2014-04 **Allocations et prêts d'études - Adapter le système** Dans la mesure où de nombreux cas démontrent que mettre un bien en location, pour une somme modique, ne signifie pas que l'on est de condition aisée, et en raison du montant du revenu cadastral qui diffère considérablement d'une commune à l'autre engendrant une discrimination entre les allocataires, le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir les règles en matière de revenu cadastral. Par ailleurs, un système de phasing out, autrement dit de suppression progressive d'octroi de l'allocation en fonction de plafonds de revenus cadastraux pourrait être envisagé et serait perçu moins brutalement par l'allocataire qui pourrait bénéficier d'une allocation d'études d'un montant moindre, mais également de la gratuité du minerval ou de sa réduction. Un basculement vers le système des prêts d'études pourrait également être envisagé en dehors des cas des familles nombreuses.

DOSSIER 2014-3180

Veuillez rembourser les prêts d'études accordés à vos enfants il y a plus de 25 ans !

Fin avril 2014, Monsieur L. se voit notifier trois demandes de remboursement au sujet de prêts d'études accordés à ses enfants en 1989 et 1992. Dès prise de connaissance de ces courriers, l'intéressé contacte le numéro de téléphone qui est référencé sur lesdits courriers mais ne peut entrer en communication avec un agent. Un courrier électronique est alors envoyé par l'intéressé à l'adresse mail de l'Administration en mai, afin de manifester son incompréhension et demander des informations complémentaires. Deux jours plus tard, un courriel signalant le transfert de sa demande à l'agent en charge des prêts d'études a été adressé à Monsieur L. Ce dernier n'a toutefois jamais été recontacté malgré plusieurs appels en ce sens.

En septembre, Monsieur L. reçoit trois courriers identiques aux précédents et assortis de majoration d'intérêts en cas de non-paiement dans les délais impartis. Un courrier postal est alors envoyé en octobre à l'Administration mais reste sans réponse.

Pour ces raisons, Monsieur L. s'adresse au Médiateur. S'il reconnait avoir bénéficié à l'époque de prêts d'études en faveur de ses enfants, il n'est toutefois plus en possession des documents relatifs à ceux-ci et ignore le montant des remboursements dont il serait encore redevable à l'heure actuelle. Par ailleurs, l'intéressé qui est pensionné depuis maintenant 13 ans, s'interroge quant au bien-fondé de ces demandes. Peut-on exiger le remboursement de sommes éventuellement encore dues 25 ans plus tard ? Autrement dit, quel est le délai de prescription en vigueur ? La prescription quinquennale figurant à l'article 3 du décret réglant pour la Communauté française les allocations d'études, est-elle la même pour les prêts d'études accordés ? Par ailleurs, comment expliquer un tel délai déraisonnable de traitement ? Pour ces raisons, le Médiateur décide d'interroger l'Administration.

L'Administration informe alors le Médiateur de la demande d'annulation de remboursement pour raison de forclusion. Quant à la demande d'informations détaillées quant aux prêts d'études formulée par le Médiateur, il apparait que législation en vigueur fait l'objet d'une analyse, en concertation avec le Conseil supérieur des Allocations et prêts d'études et les représentants du Cabinet compétent afin d'en examiner les impacts et l'opportunité.

Dans l'état actuel de la législation, les modalités de remboursement sont régies par l'arrêté de l'exécutif de la Communauté française du 8 juillet 1993 fixant les conditions et les modalités d'octroi et de remboursement des prêts d'études destinés aux familles comptant au moins trois enfants à charge. Le délai de prescription est de 10 ans à dater du dernier paiement enregistré.

Le délai relatif à la demande de remboursement s'explique, d'une part, par le caractère ancien du système informatique qui ne reprend pas automatiquement de date de prescription et, d'autre part, par le fait du décès de l'agent en charge de ces dossiers en 2012. L'agent ayant repris ses tâches en 2013 procède actuellement à un screening des dossiers dont certains feront l'objet d'une demande d'annulation comme celui de la famille L.

Sur base de ce qui précède, le Médiateur formule les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION

FWB 2014-05 **Allocations d'études - Adapter l'outil informatique**

Le Médiateur recommande d'adapter le système informatique afin qu'il reprenne automatiquement les dates de prescription et d'éviter par là même des demandes de remboursement inopportunes.

RECOMMANDATION

FWB 2014-06 **Allocations d'études - Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi**

Le Médiateur recommande à l'Administration de mettre à disposition du public (site internet, brochures) des informations détaillées sur les prêts d'études.

Enfin, le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations concernant des demandes d'allocations d'études d'élèves/étudiants dont les parents travaillent au Luxembourg. Bien que ces réclamations invoquaient un dysfonctionnement de l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il s'est avéré que le problème se situait au niveau luxembourgeois.

En effet, suite à l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 20 juin 2013, la législation luxembourgeoise qui limite depuis 2010, l'accès à l'aide pour études supérieures, constituée de bourses et/ou de prêts selon les cas, aux résidents du Grand-Duché a été jugée contraire au principe de la libre circulation des travailleurs communautaires. En juillet 2013, cette législation a dès lors été modifiée et l'on a conditionné l'octroi d'une bourse à un étudiant frontalier, à l'exigence que ses parents travaillent au Grand-Duché de manière ininterrompue durant les cinq années précédant la demande.

S'agissant d'une aide subsidiaire, l'Administration luxembourgeoise a exigé qu'une demande ait été faite par l'allocataire dans son pays d'origine et que la preuve officielle de l'octroi requis ou la raison du refus soit jointe au dossier. Cependant, les exigences de l'Administration luxembourgeoise en ce qui concerne les documents à produire ont été considérées comme déraisonnables et la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a été saisie d'un certain nombre de demandes d'étudiants frontaliers et de recours, ce qui a engendré une surcharge de travail au détriment des dossiers d'étudiants qui ont quant à eux droit à une allocation et ont vu le traitement de leur dossier retardé. Il convient de souligner la collaboration avec la Médiateure du Grand-Duché de Luxembourg qui a pris les contacts nécessaires avec l'Administration et le Ministre compétents afin de trouver une solution structurelle.

A l'heure de clôturer la rédaction du présent rapport, les deux Administrations concernées n'ont toujours pas défini une procédure simplifiée pour les étudiants concernés.

Suivi des recommandations

Suivi de la recommandation 2005-08

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

Dans un souci d'égalité des usagers, le Médiateur réitère sa recommandation de 2005 visant à modifier l'article 8 de l'arrêté du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer leurs montants, de manière à aligner les dispositions relatives à la perte de l'emploi principal ou de la cessation d'activités sur celles relatives aux situations de décès, divorce ou séparation de fait.

Suivi de la recommandation 2005-09

Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court

Le Médiateur maintient sa recommandation ayant pour but de modifier l'article 6 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures et les conditions de leur octroi, de manière à ouvrir le droit aux allocations d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études de type court, même lorsque ceux-ci ont été inscrits plus de deux années dans l'enseignement universitaire ou supérieur de type long (suppression de la limitation à deux ans au plus).

Suivi de la recommandation 2006-08

Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire

Le Médiateur recommande de modifier l'article 4 § 2 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études secondaires et les conditions de leur octroi, de manière à ouvrir le droit aux allocations d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, même lorsque ceux-ci ont été inscrits plus d'une année dans l'enseignement supérieur (suppression de la limitation à une année au plus).

Suivi de la recommandation 2008-03

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

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

Suivi de la recommandation 2010-05

Affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983

Même si le rythme des liquidations des allocations d'études est plus rapide que lors des années précédentes, un renfort du personnel doit encore être prévu.

Suivi de la recommandation 2010-06

Mentionner l'existence du service du Médiateur et ses coordonnées sur tous les supports destinés au public, en ce compris internet

Cette recommandation a été suivie. Voir développements supra.

Suivi de la recommandation 2010-07

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

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 juin 2013 modifiant la règlementation en matière d'allocations d'études dont il a été question plus haut permet de prendre en compte dans le dispositif des allocations d'études les étudiants bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale du CPAS et les cas de cohabitation légale. Toutefois, plusieurs cas restent dénués de base législative tels que ceux des concubins, des familles recomposées…

Suivi de la recommandation 2013/02

Informer correctement l'usager des délais de révision de son dossier

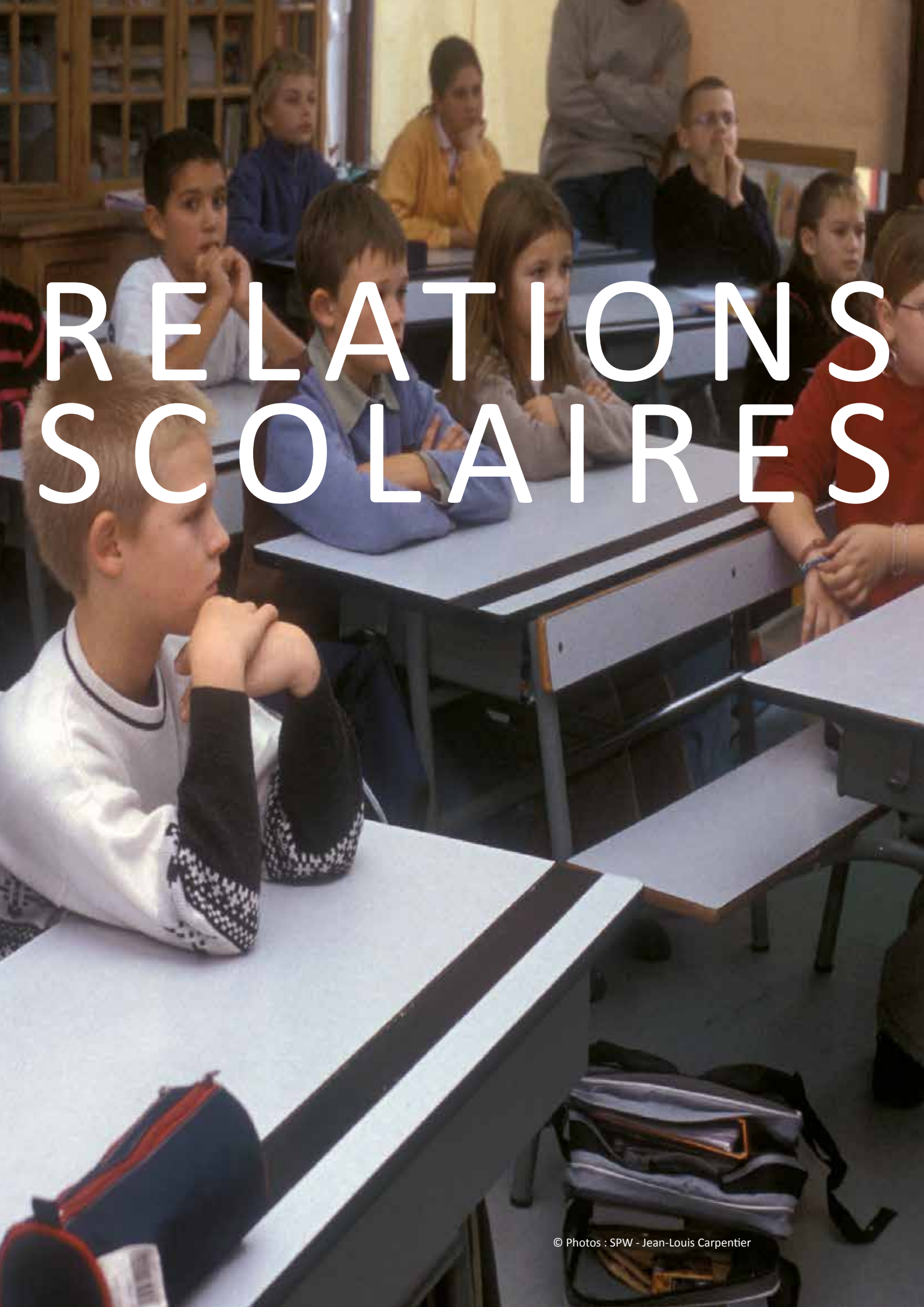
Cette recommandation a été suivie par l'Administration. Aussi, lors de la notification d'octroi de son allocation provisoire et forfaitaire, le bénéficiaire est averti que cette allocation est sujette à révision dans un délai de 5 ans.

Suivi de la recommandation 2013/03

Etendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers

Cette recommandation est maintenue suite au refus récent du Ministre compétent de prévoir des dérogations dans des cas exceptionnels d'étudiants frontaliers poursuivant des études supérieures à l'étranger qui existent en Belgique mais qui sont dispensées à quelques kilomètres de leur domicile.

RELATIONS SCOLAIRES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Parmi les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles dont le fonctionnement peut faire l'objet d'une réclamation auprès du service du Médiateur, figurent les établissements d'enseignement organisé par celle-ci, depuis la maternelle jusqu'à l'université.

Les problématiques relatives aux relations scolaires doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration générale de l'Enseignement, mais qui intervient dans la relation entre un étudiant, un élève et/ou ses parents et un établissement d'enseignement. A l'occasion, une interaction et une collaboration avec l'Administration ou un autre service du Gouvernement (délégué ou un commissaire du Gouvernement par exemple) peut être mise en place.

Nous avons aussi choisi d'assimiler les jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles aux établissements d'enseignement organisés par celle-ci.

Nous pouvons donc rencontrer des cas concernant, par exemple :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement
- des réclamations quant au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval…)
- des problèmes liés à l'exclusion d'un élève en cours d'année
- des contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire
- des difficultés d'ordre plus relationnel
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves, des parents…

1. JURYS

Le système des jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles représente une filière alternative d'épreuves permettant d'obtenir un diplôme en dehors des voies traditionnelles de l'enseignement dispensé dans les établissements de plein exercice pour les étudiants qui ne trouvent pas leur place dans un parcours scolaire "classique", ou qui ont dû interrompre celui-ci. Ce système d'épreuves permet d'obtenir les diplômes nécessaires à la poursuite de la scolarité ou la recherche d'un emploi.

Le Jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles organise des épreuves pour différents diplômes.

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

- le Certificat d'études du 1er degré (CE1D)
- un Certificat d'enseignement secondaire (CESDD) du deuxième degré
- un Certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) pour le 3ème degré de l'enseignement général, technique, artistique et professionnel
- un diplôme d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur (DAES) qui permet aux détenteurs d'un diplôme d'études étranger, reconnu préalablement équivalent au CESS belge, de poursuivre, après réussite d'un examen dit de «maturité», des études universitaires pour lesquelles ils ne peuvent directement s'inscrire
- les diplômes de professeur en Secrétariat-Bureautique et Éducation musicale
- le certificat de connaissance approfondie d'une langue en vue de l'enseignement de cours en langue d'immersion
- le Certificat d'Aptitude Pédagogique (CAP)

Aussi, le site Internet des jurys reprend le détail des conditions d'admission, des procédures et des matières ciblées. Le Médiateur salue l'effort fourni par l'Administration pour que ce site soit à jour et qu'il centralise tous les jurys.

Cette année, les dossiers reçus au service du Médiateur n'ont porté que sur le jury du troisième degré technique et professionnel de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ils ont soulevé le problème de la disponibilité des chargés de missions et professeurs.

DOSSIER 2014-984 ET 2014-1316

Où est ma copie ?

Ces deux dossiers sont à l'origine d'une série reçue par le service du Médiateur concernant plusieurs dysfonctionnements du service des Jurys. Quand un étudiant rate un examen, il semble logique qu'il veuille consulter sa feuille d'examen afin de comprendre ses erreurs. Des séances de rencontres sont organisées dans les écoles dans ce but (réunion de parents). Dans le cadre des examens organisés par les jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles, on s'attend à la même logique. Or ici, ces deux dossiers nous montrent le contraire. Des parents d'élèves qui ont raté une épreuve ont écrit au secrétariat du jury de l'enseignement secondaire supérieur, enseignement technique, artistique et professionnel 3ème degré. Ils ont demandé à consulter le compte-rendu de l'examen et/ou à rencontrer le professeur. Ces étudiants avaient besoin de comprendre les raisons de leur échec. La procédure pour consulter les copies d'examen n'était pas mentionnée dans les documents reçus. La procédure était censée être décrite au dos des résultats dixit le secrétariat du Jury.

Dans un des dossiers, le Médiateur s'est demandé si cela était dû au fait que l'examen était oral. Mais alors, quelle était la procédure à suivre en pareil cas ? Pour les examens écrits, le mystère resta entier. L'accès public aux documents n'était donc pas possible.

De plus, le service du Jury de l'enseignement secondaire supérieur, enseignement technique, artistique et professionnel 3ème degré s'est trouvé confronté à une pénurie de personnel cette année. Le personnel absent n'a pas été automatiquement remplacé. L'accessibilité du service s'en est ressentie pendant plusieurs mois.

DOSSIER 2014-1899, 2015-2202, 2014-3113

Quand vais-je passer mon examen ?

Il s'agit d'une série de disfonctionnements dans l'organisation des épreuves du Jury de la Fédération Wallonie Bruxelles, 3ème degré, technique de qualification comptabilité :

1. Un document a été envoyé aux candidats leur précisant, entre autres, que l'examen écrit d'anglais avait lieu le 11/02/2014. Cet examen eut lieu, en fait, 4 jours plus tôt, le 7/02/2014. Le premier jeune qui a pris contact avec le Médiateur en a eu connaissance par une communication verbale le 5/02/2014, le deuxième a reçu un sms d'un élève le matin même. Aucun correctif à la convocation écrite n'a été envoyé à ce propos.

2. Les jeunes qui se sont adressés au Médiateur ont écrit au secrétariat du jury un courrier recommandé pour leur parler des disfonctionnements qu'ils ont remarqué durant les examens ainsi que pour consulter leur copie. Ils n'ont jamais reçu aucune réponses.

Pratiquement, chaque session d'examen comprend 3 groupes d'épreuves.

Chaque année, et au bon vouloir du secrétaire du jury, la 3ème épreuve est réorganisée dans un délai permettant aux jeunes qui doivent représenter uniquement celle-ci de s'inscrire à temps dans l'enseignement supérieur sans perdre une année scolaire. Un chargé de mission s'est retrouvé seul à organiser les examens. Vu son statut dans la hiérarchie administrative, il ne pouvait prendre cette décision d'initiative. Ce qui revenait à dire que les jeunes, dans cette situation, n'auraient pas pu passer cette épreuve dans les délais requis.

Vu les difficultés de fonctionnement que connait ce service, à l'origine notamment des problèmes énoncés, le Médiateur a demandé à l'Administration d'envisager l'organisation d'une nouvelle 3ème épreuve, comme cela s'était fait les années précédentes, dans un délai permettant aux candidats de s'inscrire dans l'enseignement supérieur dès la rentrée 2014-2015.

Il semblait anormal au Médiateur qu'un candidat au CESS doive subir de tels disfonctionnements et risquer de la sorte de perdre la chance de s'inscrire dans l'enseignement supérieur. Il était évident que si l'examen n'était pas réorganisé avant le 15 octobre, les candidats n'auraient plus aucune chance de s'inscrire valablement dans l'enseignement supérieur, perdraient une année et auraient certainement des difficultés à retrouver un rythme scolaire. Le Médiateur a donc interpellé l'Administration quant aux épreuves du jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles car il lui semblait que la fin des épreuves se terminerait en dehors de la plage d'inscription autorisée dans l'enseignement supérieur, soit après le 31 octobre. Mais en fait que dit la législation ?

L'article 101 du décret « Paysage de l'enseignement supérieur» dispose que « (…) la date limite d'inscription est fixée au 31 octobre suivant le début de l'année académique; pour les étudiants visés à l'article 79 § 2, cette limite est portée au 30 novembre. Toutefois, par dérogation, le Gouvernement peut, sur avis de l'établissement d'enseignement supérieur, autoriser exceptionnellement un étudiant à s'inscrire au-delà de ces dates lorsque les circonstances invoquées le justifient. » L'article 95 du même décret a été actionné afin de solutionner le problème de ces étudiants en ce que « les établissements d'enseignement supérieur peuvent inscrire provisoirement des étudiants en attente de satisfaire certaines conditions d'accès. Cette inscription provisoire doit être régularisée au plus tard pour le 30 novembre, sauf si le retard dans la délivrance des documents ou attestations manquants n'est pas de la responsabilité de l'étudiant ».

Le Ministre de l'enseignement supérieur s'est donc appuyé sur ces deux articles pour aider ces jeunes gens dont la dernière épreuve s'est finalement déroulée mi décembre. Le service général de l'enseignement secondaire et des centres psycho-medico-sociaux a procuré une assistance administrative temporaire à cette section afin d'en permettre un meilleur fonctionnement.

Les étudiants concernés par le retard dans l'organisation du jury de la Communauté française pour la délivrance des CESS qui se sont inscrits avant le 31 octobre 2014 dans un établissement scolaire supérieur ont été régularisés. Il n'en demeure pas moins que cette problématique de l'organisation des épreuves n'est pas neuve. On voit par cet exemple que dans la pratique, rien n'a réellement été mis en œuvre pour avancer les épreuves avant les dates réglementaires.

Le Médiateur espère que cette année était une année exceptionnelle et que des contacts auront lieu entre les deux Ministres de l'enseignement pour que cette situation ne se reproduise plus à l'avenir. Il espère aussi que les épreuves du Jury seront organisées en 2015, selon un calendrier qui permettra aux étudiants d'obtenir leur C.E.S.S. avant de s'inscrire dans l'enseignement supérieur.

Jury CAP

Le jury compétent pour la délivrance du Certificat d'aptitude pédagogique (CAP) connaît lui aussi des difficultés de fonctionnement, dues sans doute à son succès (le nombre de candidats à l'épreuve a très sensiblement augmenté en 2014, et, malheureusement ici aussi, à une contraction de personnel.

Cela peut donner lieu à des situations fâcheuses, non seulement concernant la préparation de l'épreuve, mais également dans les suites d'une session qui a connu des difficultés d'organisation.

C'est ce qu'indiquent les cas soumis au Médiateur :

DOSSIER 2014-1717

Un temps long, devenu si court …

Madame B., licenciée en sciences biomédicales, s'est inscrite à la session 2013-2014 du CAP et a réussi les deux premières épreuves menant au certificat[1]. Au moment de la deuxième épreuve, il lui est demandé de modifier la proposition de leçon constituant la troisième épreuve. Celle-ci est en principe prévue à la fin du mois de mai 2014. C'est début mars 2014 que Madame B. envoie ses nouvelles propositions de cours. A la mi-mai pourtant, Madame B. ne sait toujours pas si son projet de leçon est agréé et n'a toujours pas reçu de convocation à l'épreuve. Les contacts qu'elle a pris avec l'Administration ne lui ont pas permis d'en savoir davantage. Fin mai, à l'interpellation du Médiateur, le service compétent reconnaît des difficultés d'organisation de l'épreuve dues notamment à une augmentation importante du nombre de candidats par rapport aux sessions précédentes : faute d'avoir pu convoquer l'ensemble de ceux-ci, il a été décidé que la session 2013-2014 aurait lieu jusqu'à la fin octobre, et que Madame B. serait convoquée au début de l'année scolaire.

Mais au 20 octobre, Madame B. n'a toujours reçu aucune information ou convocation. A nouveau interrogé par le Médiateur, le service compétent fait savoir que la fin des épreuves sera une nouvelle fois repoussée d'un mois, soit à la fin du mois de novembre 2014, et que Madame B. serait bien convoquée en temps utile. C'est finalement le 28 octobre que l'intéressée reçoit sa convocation par recommandé pour présenter sa leçon à la date du 04 novembre. Soit une semaine après la convocation, laquelle est arrivée en plein congés d'automne[2].

La candidate fait savoir son mécontentement et pointe les conséquences résultant de cette double circonstance : en plein congés scolaires, impossibilité de contacter l'école dans laquelle elle doit se rendre pour l'épreuve[3], notamment pour obtenir de l'information sur le matériel qui y sera disponible ; impossibilité de contacter les écoles où elle enseigne pour prévenir de son absence et permettre de prendre les mesures nécessaires ; impossibilité de se procurer en moins d'une semaine, a fortiori en période de congés, le matériel nécessaire auprès d'un laboratoire biologique. Madame B. considère que si la date de l'épreuve est maintenue, la leçon pratique ne sera pas complète. La demande du Médiateur de convenir ou de fixer une date un peu plus éloignée de la convocation n'est pas retenue, mais l'Administration accepte en revanche de sensibiliser l'examinateur aux conditions d'organisation quelque peu chaotiques et défavorables aux candidats.

---

1 Pour rappel, le Jury CAP comporte trois épreuves : Une première épreuve, écrite et commune à tous les candidats, porte sur un texte relatif à l'enseignement en général, ne nécessitant aucun prérequis. Il faut obtenir 50% des points pour être admis aux épreuves suivantes.

La deuxième épreuve, orale, concerne les matières de la pédagogie, méthodologie et psychologie reprises chacune dans la liste des ouvrages donnée uniquement lors de la convocation de l'examen écrit ou juste après celui-ci.

La troisième épreuve est une leçon à donner dans la spécialité du diplôme de base des candidats et qui se déroule devant des élèves, les membres du jury et dans un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. (Source : www.enseignement.be).

2 Vacances de Toussaint.

3 Le candidat au CAP n'apprend l'identité de l'école dans laquelle il aura à donner sa leçon qu'au moment de la convocation à la 3ème épreuve.

L'épreuve passée, la candidate - qui n'y aura pas réussi - doutera que cette sensibilisation ait eu lieu. S'il est difficile de le vérifier, force est de constater que la manière dont la dernière session des épreuves devant le jury du CAP a été organisée n'a pas permis, pour certains candidats, de s'y présenter dans des conditions de sérénité optimale.

Dans sa réponse au Médiateur, outre les remarques propres au cas particulier ayant donné lieu à interpellation, l'Administration exposera les mesures d'amélioration déjà poursuivies :

- *doublement de tous les courriers recommandés officiels (résultats, convocation…) envoyés aux candidats par un courrier électronique afin d'assurer une meilleure communication et éviter les difficultés rencontrées lors de la dernière session*
- *lecture du décret, approuvée par le jury, autorisant l'organisation en parallèle de la présentation des leçons et des interrogations orales de psychopédagogie (dans les limites de disponibilité des membres du jury)*
- *affectation au secrétariat du jury d'un équivalent-temps-plein au lieu d'un mi-temps*
- *mission de réflexion et de rédaction de propositions concrètes visant à l'amélioration, au bénéfice des candidats, de l'organisation du jury CAP, confiée à l'agent affecté au secrétariat.*

DOSSIER 2014-3181

A proclamation retardée, possession du titre retardée

Les reports successifs de la troisième épreuve du CAP pour un certain nombre de candidats, outre les désagréments qu''ils ont entraîné pour ces candidats, ont également eu des conséquences pour les candidats qui avaient pu la présenter, comme initialement prévu, à la fin du mois de mai 2014.

Ceux-ci pensaient en effet être proclamés en juin 2014, et dès lors faire valoir leur titre dès la rentrée scolaire suivante. Tel ne fut pas le cas, afin que tous les candidats relevant de la session 2013-2014 soient proclamés en même temps.

Si, de ce point de vue, il n'y a pas rupture d'égalité entre les candidats au CAP pour la session considérée, on peut s'interroger sur la situation défavorable de ceux-ci par rapport à d'autres candidats à une désignation, quant à eux titulaires d'un titre. Pour l'enseignante qui a saisi le Médiateur, la rentrée sans possibilité de faire valoir son CAP (pourtant réussi, mais non proclamé) fut synonyme d'inscription au chômage.

Ces circonstances risquent également de constituer pour cette jeune enseignante et ceux et celles qui ont connu la même situation, un retard dans le classement des priorités (nombre de candidatures prises en compte) ainsi que dans le parcours de l'échelle barémique.

A ce sujet, une médiation est encore en cours dans ce dossier pour explorer toute piste de solution.

Pour l'avenir, le Médiateur attire l'attention sur cette problématique, aux confins de la gestion de l'enseignement et de celle des personnels de l'enseignement.

2. DUPLICATA

C'est la Direction générale de l'Enseignement obligatoire qui vérifie que les études des élèves ont été accomplies conformément aux prescriptions légales en vigueur en Communauté française. Elle assure la validation du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS).

L'obtention d'un duplicata de diplôme (extrait de registre) de CESS, DAES (Diplôme d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur) et CESI (Certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré jusqu'à l'année scolaire 1992-1993) se fait via la Direction générale de l'Enseignement obligatoire. Les duplicatas de Certificats d'études de base (CEB), Certificats de qualification (CQ6 ou CQ7), de CESI délivrés après l'année scolaire 1992/1993 ou d'attestations de scolarité intermédiaire telles que le Certificat d'enseignement secondaire du premier ou du second degré (CE1D-CE2D) ou le Certificat de gestion doivent être réclamés directement auprès de l'établissement d'enseignement secondaire qui les a délivrés.

A partir du 1er janvier 2015, l'obtention d'un duplicata sera soumise au paiement de frais administratifs (50€).

La procédure d'introduction d'une demande de duplicata est la suivante :

Le demandeur doit remplir le formulaire à télécharger sur le site www.enseignement.be : les coordonnées du demandeur (nom, prénom, adresse, lieu de naissance, date de naissance, sexe, mail, GSM, téléphone) et les données relatives au diplôme obtenu (le type de diplôme, les coordonnées de l'établissement scolaire, l'année d'études, le type d'enseignement et option suivies).

La demande peut aussi être introduite par courrier, mail ou fax.

DOSSIER 2014-3246

Sans nouvelles depuis 5 mois

Le réclamant a téléchargé le formulaire de demande de duplicata sur le site du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il l'a rempli et envoyé par la poste mi-juin 2014. Depuis cette date, plus de nouvelles. Il se décide finalement à prendre contact avec le Médiateur début novembre. Après enquête auprès du Ministère, il s'avère que le service a accumulé du retard suite à l'afflux de demandes. Les délais de 3 à 5 semaines sont passés à plus de 12 semaines. Par l'intervention du Médiateur, son dossier a été examiné en extrême urgence car le réclamant postulait à un emploi. Dans les faits, les dossiers sont actuellement traités de façon prioritaire/en extrême urgence si le citoyen en fait la demande et s'il apporte la preuve de l'urgence de sa demande.

Nous pointons au passage que si le site de l'Administration générale de l'enseignement (AGE – www.enseignement.be) renseigne bien sur la procédure d'obtention d'un duplicata de certificat ou diplôme de l'enseignement de plein exercice, il ne donne en revanche aucune information sur les duplicatas de certificat ou diplôme délivrés dans l'enseignement de promotion sociale, traités par ailleurs.

3. CERTIFICATION

DOSSIER 2014-348

Quand recevrai-je mon certificat ?

Ici, ce n'est pas le Ministère proprement dit mais un établissement secondaire du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui est concerné.

Le Médiateur est saisi de la réclamation de Mademoiselle H., qui a été scolarisée dans un athénée bruxellois jusqu'en juin 2009. La demoiselle a écrit à la Direction de l'établissement le 28 octobre 2013, concernant la remise de son certificat de gestion. L'intéressée n'a jamais eu de réponse à son courriel. Le Médiateur a interpellé le préfet des études à plusieurs reprises ainsi que le proviseur afin de savoir ce qu'il en était des recherches afin de retrouver son diplôme. En vain.

Le Médiateur, après de nombreuses interpellations de l'école par diverses voies de communication et sur une période de 8 mois , décide de demander la collaboration du service de la Sanction des études. C'est ce dernier qui interpellera l'école. Sans nouvelles, le Médiateur relance l'Administration pour faire bouger l'école. Ce même service devra demander de l'aide du service général du réseau organisé Fédération Wallonie-Bruxelles. Le dossier est toujours en cours…

4. RECOURS

Aucun conseil de classe n'étant infaillible, un système de recours a été créé par le décret missions du 24 juillet 1997.

Pour rappel, le conseil de classe prend la décision la plus adéquate pour l'élève en fin d'année. Les enseignants, lors du conseil de classe partagent leurs informations entre eux et connaissent généralement très bien les points faibles et les points forts de leurs élèves.

La règlementation en vigueur, à savoir le décret précité, prévoit en son article 95 la possibilité d'introduire un recours contre les décisions d'échec ou de réussite avec restriction délivrées par les conseils de classe dans l'enseignement secondaire ordinaire.

Deux étapes seulement sont prévues :

Une procédure interne est organisée par chaque Pouvoir Organisateur visant à instruire les contestations pouvant survenir à propos des décisions des conseils de classe et à favoriser la conciliation des points de vue.

Dans l'hypothèse où cette tentative de conciliation n'aboutit pas, il existe également la possibilité d'introduire un recours externe auprès du conseil de recours dans un délai de dix jours ouvrables après la notification de la dernière décision.

Reste aux parents la décision d'aller plus loin en saisissant le Conseil d'Etat.

Cette année, les personnes ayant introduit un recours interne et externe contre une décision du conseil de classe se sont vu informées par l'Administration que le Médiateur était une voie de recours en cas de contestation sur le contenu de la décision : « Si le contenu de la décision ne vous agrée pas, le service du Médiateur de la Communauté française est à votre disposition (…) ». Ce que le Médiateur n'est pas. Aucun recours n'est organisé auprès du service du Médiateur. En effet, ce dernier a pour mission de traiter les réclamations des citoyens lorsque ces derniers rencontrent des problèmes avec un service administratif de la Fédération Wallonie-Bruxelles à propos du fonctionnement de l'Administration ou d'une décision qu'elle a prise à leur égard. Il n'est donc pas une instance de recours.

Par ailleurs, dans ce même courrier, le service du Médiateur était placé au même niveau que le Conseil d'Etat. Ce sont 27 demandes de révision de la décision du Conseil de recours qui sont parvenues au service du Médiateur.

Cette situation a généré une réflexion au sein du service du Médiateur pour envisager l'adaptation de nos procédures internes afin de détecter rapidement les réclamations qui pourraient avoir une suite dans un recours au Conseil d'Etat.

Nous réfléchissons à la bonne information à donner au citoyen. Le Médiateur communiquera un projet de texte qui pourrait se retrouver au verso des décisions prises par le conseil de recours.

5. CHANGEMENT DE NIVEAU D'ENSEIGNEMENT ET D'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE EN COURS D'ANNÉE

DOSSIER 2014-3203

Je n'ai jamais effectué ma 6ème année primaire, pourquoi dois-je passer directement en première année de l'enseignement secondaire ?

Mi-novembre, le Médiateur se voit saisi d'une réclamation concernant un élève scolarisé en 6ème primaire qui, suite à une inspection, doit immédiatement changer d'établissement pour rejoindre une première différenciée de l'enseignement secondaire alors qu'il n'a jusqu'alors jamais fréquenté de 6ème primaire. Les parents sont perdus et doivent trouver au plus vite un établissement secondaire susceptible d'accueillir leur enfant.

L'établissement scolaire renvoie alors les parents vers la médiatrice scolaire de la commune qui saisit directement le Médiateur afin de solliciter une dérogation auprès de l'Administration en vue de maintenir l'enfant en 6ème primaire.

A l'analyse du dossier, le Médiateur constate que l'enfant a triplé sa 5ème primaire, qu'il est né le 31/12/2000 et est donc âgé de 13 ans au moment de la rentrée scolaire 2014-2015. Le Médiateur considère que l'erreur administrative de faire doubler et ensuite tripler sa 5ème primaire à l'enfant est bien imputable à l'école. En outre, cette dernière n'a jamais prévenu les parents de l'enfant qu'en triplant sa 5ème primaire, l'enfant serait directement envoyé vers l'enseignement secondaire différencié sans passer par une 6ème primaire, et ce, tout simplement parce que l'école n'avait pas envisagé le problème. Il va de soi, que cet enfant n'a jamais déposé de FUI (Formulaire unique d'inscription dans le cadre d'une inscription en première commune) étant donné qu'il n'était selon l'école pas censé intégrer l'enseignement secondaire maintenant.

Le Médiateur interpelle alors l'Administration.Toutefois, cette dernière confirme l'impossibilité de maintenir l'enfant en 6ème primaire et explique que la limite d'âge réglementaire dans l'enseignement primaire est fixée à 13 ans et que « l'obligation scolaire est à temps plein jusqu'à l'âge de quinze ans et comporte au maximum sept années d'enseignement primaire et au moins les deux premières années de l'enseignement secondaire de plein exercice »[1].L'Administration précise aussi que toute école fondamentale et primaire est tenue de mettre un dispositif permettant à chaque enfant de «parcourir la scolarité d'une manière continue, à son rythme et sans redoublement, de la troisième à la sixième année de l'enseignement primaire »[2]. Néanmoins, pour l'Administration, il est vrai que l'enfant a bien triplé sa 5ème année primaire mais il a bénéficié, à tort, de deux années complémentaires. Son inscription en 1ère année secondaire commune différenciée doit dès lors être effective.

L'Administration tient également à attirer l'attention sur le fait que l'article 14 du décret du 24 juillet 1997 stipule que : «Tout établissement organisant l'enseignement fondamental ou primaire ou le premier degré ou la première phase d'enseignement secondaire définit, dans son projet visé à l'article 67, les moyens qu'il mettra en œuvre pour faciliter la transition entre les deux dernières années de l'enseignement primaire et le premier degré ou la première phase de l'enseignement secondaire. Ces moyens pourront comprendre notamment l'échange de documents pédagogiques et d'informations relatives à la maîtrise des socles de compétences ou des compétences-seuils, à la réalisation d'activités en commun et, de manière plus générale, aux concertations en matière de projets d'établissement ». Face à l'impossibilité d'octroyer une dérogation pour le maintien en 6ème primaire de l'enfant, le Médiateur a sollicité le Directeur de l'enseignement primaire où était scolarisé jusqu'alors l'élève pour qu'il se mette directement en contact avec le Préfet de l'établissement secondaire afin de voir comment pallier cette transition en cours d'année pour le moins difficile pour l'enfant. Même si ce type de cas est rare, il serait bon qu'un rappel soit effectué auprès des chefs d'établissements primaires afin de préciser quels seraient les risques encourus par l'enfant qui serait amené à recommencer plusieurs années dans l'enseignement fondamental.

1. Cfr. article 1er, § 1er, alinéa 2 de la Loi du 26 juin 1983 sur l'obligation scolaire.

2. Cfr. art. 4 du Décret du 14 mars 1995 relatif à la promotion d'une école de la réussite dans l'enseignement fondamental et article 13 §1er, § 2 et § 3 et article 15 1° du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre

6. COMMISSION CONSULTATIVE DE L'ENSEIGNEMENT SPÉCIALISÉ

Plusieurs plaintes concernant la lourdeur de la procédure de dérogation à l'obligation scolaire pour des enfants qui ne peuvent être scolarisés et qui sont admis dans un service d'accueil de jour sont arrivées au service du Médiateur.

Lorsqu'un enfant ou un adolescent à besoins spécifiques fait une demande d'être dispensé de toute obligation scolaire, sa demande fait l'objet d'une analyse par une des commissions consultatives de l'enseignement spécialisé[1] qui remet un avis circonstancié.

Cette nouvelle pratique a été mise en place avec le décret du 5 février 2009 modifiant le décret du 3 mars 2004 qui organise l'enseignement spécialisé et créant les commissions consultatives de l'enseignement spécialisé.

1. Celles-ci sont au nombre de 10, une par zone. Elles ont pour mission de donner un avis motivé dans différentes situations. Par exemple, quant à l'opportunité de transférer dans un établissement d'enseignement spécialisé un élève inscrit dans un établissement d'enseignement ordinaire, et vice versa, l'opportunité de transférer un élève à besoins spécifiques d'un établissement d'enseignement spécialisé dans un autre type d'enseignement spécialisé mieux approprié, l'aptitude d'un élève à besoins spécifiques à recevoir l'enseignement spécialisé lorsqu'il ne fréquente aucune école, ou l'opportunité de dispenser un enfant ou un adolescent à besoins spécifiques de toute obligation scolaire…

DOSSIER 2014-2014-1549 ET 1588 À 1644

J'ai déjà accompli de nombreuses démarches auprès de différentes instances pour que mon cas soit accepté pour intégrer un centre d'accueil de jour…

Le Conseil des Usagers[1] d'un de ces centres de jour dénonce une série d'éléments, selon lui « inquiétants », suite à la mise en place de commissions consultatives. Selon celui-ci, les enfants, pour être admis dans ce centre, ont déjà dû subir de nombreuses formalités administratives auprès de plusieurs institutions (Awiph…) et de nombreuses expertises médicales pour justifier de leur état de santé et de leur présence dans ce type de centre. Cette nouvelle pratique ne fait que réveiller des souffrances, compliquer la vie des parents et des enfants déjà soumis à une vie semée, au quotidien, de difficultés. Ainsi, outre le fait que le Conseil des Usagers ne comprend pas la nécessité de ces démarches « renforcées » relatives à la demande de dérogation à l'obligation scolaire pour ces enfants, il pointe certains dysfonctionnements de cette commission et inégalités de traitement (procédures diverses entre les dossiers, présence ou non de l'enfant lors de l'audition, prolongation de la dérogation et durée différente de celle-ci d'un dossier à l'autre, but de ces auditions non communiqués, problème de l'articulation avec l'Awiph et communication des informations entre les services, échanges des informations médicales à caractère confidentiel, problème de présentation du dossier de l'enfant devant plusieurs instances et donc redondance…). Face au caractère particulièrement sensible lié à ces plaintes, le Médiateur a rencontré le Conseil des Usagers. Le Médiateur s'est alors tourné vers l'Administration pour connaître son point de vue. La secrétaire de la Commission a rappelé le fonctionnement, la composition et les missions de ladite commission[2]. Elle a tenté de répondre à toutes les appréhensions relevées dans les plaintes déposées par le Conseil des Usagers telles que la question de la reconduction de la dérogation, sa durée, le délai de traitement des dossiers, l'aspect sécuritaire, etc.

1. Chaque centre doit avoir en son sein un conseil des usagers qui a pour mission de formuler toute suggestion relative à la qualité de vie et à l'organisation pratique, selon le cas, de l'hébergement des personnes handicapées. Il est constitué des personnes handicapées hébergées ou, le cas échéant, de leurs représentants légaux, d'un représentant de la Direction et d'un membre du personnel choisi par celui-ci.

2. Chapitre IX (articles 124 à 129 inclus) du décret organisant l'enseignement spécialisé

Elle a aussi précisé que la commission consultative ne remet qu'un avis non contraignant ; la contrainte, quant à elle, viendrait du Gouvernement (ce qui est nouveau par rapport au fonctionnement précédent des commissions). En effet, tous les avis de commissions consultatives sont transmis au Ministre compétent qui décide de suivre ou non ceux-ci. Lorsque les avis ne semblent pas assez probants ou clairs pour que le Ministre compétent se prononce, il peut exiger des clarifications.

Elle a également fait part des relations de travail avec l'Awiph et a précisé que l'Awiph ne lui communiquait pas d'informations à caractère médical sur les enfants puisqu'elle est soumise au secret professionnel. Elle a attiré l'attention sur le fait que son service a essayé de mettre sur pied avec l'Awiph une grille commune pour éviter des redites. Elle a précisé que c'est souvent le psychologue qui complète ladite grille mais que cela n'est pas reconnu comme suffisamment objectif pour la commission consultative et que dès lors, il faudrait envisager une autre manière de procéder.

Etant donné les contacts entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et l'Awiph dans ces dossiers, le Médiateur a proposé qu'une rencontre entre la Fédération, l'Awiph et le Conseil des Usagers soit organisée afin de répondre aux questions de ce dernier et de mieux communiquer sur la problématique, et ce, afin d'apaiser les esprits et de discuter des éventuelles améliorations qui pourraient être envisagées afin de soulager les démarches des parents envers la Fédération Wallonie-Bruxelles. La proposition faite par la Fédération était que toutes les parties soient autour de la table en même temps, à savoir des représentants de la Commission consultative, l'Awiph, le Conseil des Usagers et la direction du service d'accueil de jour.

Dans un premier temps, le Conseil des Usagers n'a pas donné suite et finalement ces rencontres se sont mises en place, mais le Conseil des Usagers a préféré rencontrer tout d'abord l'Awiph seule et il doit prochainement rencontrer les représentants de la Commission consultative.

7. ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

7.1. Etalement de la première année de bachelier en médecine

L'organisation des études de médecine a régulièrement changé ces dernières années, sous l'effet notamment d'objectifs politiques parfois contradictoires, tels que, d'une part, une volonté de développer l'aide à la réussite pour l'ensemble des études supérieures et, d'autre part, la nécessité de prendre en compte le contingentement des agréments INAMI pour les diplômés en médecine (numerus clausus, de compétence fédérale).

Ainsi, la session de fin de premier quadrimestre de la première année de bachelier en médecine a un caractère déterminant pour la suite des études de l'étudiant[1]. S'il est en situation d'échec grave avec une moyenne inférieure ou égale à 7,99/20, et qu'il n'opte pas pour la réorientation, il se verra imposer[2] l'étalement qui comprendra un programme d'enseignement spécifique au 2ème quadrimestre et la liste des épreuves qu'il sera autorisé à présenter.

1 En application des normes en vigueur pour l'année académique 2013-2014 :

- décret du 31 mars 2004 définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et refinançant les universités, dit « décret Bologne », art. 85,
- et arrêté du gouvernement de la Communauté française du 12 juillet 2012 portant approbation du règlement unique des jurys pour les épreuves de fin de premier quadrimestre de la première année des études de bachelier en médecine.

2 Pour les étudiants en échec ayant une moyenne comprise entre 9,99 et 8, l'étalement et/ou la remédiation ne seront que proposés.

Quelques étudiants « de première génération[1] » connaissant cette situation et qui ont omis de rendre leur proposition d'étalement ont bien failli perdre toute possibilité de présenter le moindre examen en juin/septembre. L'intervention du Médiateur et la collaboration du Commissaire du Gouvernement près l'université concernée a permis d'éviter cette issue malheureuse.

1. L'étalement n'est autorisé qu'aux étudiants dits de « première génération », c'est-à-dire un étudiant inscrit pour la première fois dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles.

DOSSIER 2014-3246

Sans nouvelles depuis 5 mois

Mademoiselle A. a bien remis sa proposition de programme de remédiation (elle a choisi de suivre le programme intégral), qu'elle suit assidument. En revanche, elle a omis de remettre à temps[1] au secrétariat de faculté la proposition de convention d'étalement, pour diverses raisons, et notamment parce que l'étalement lui était imposé[2]. L'omission de cette démarche administrative est très lourde de conséquences pour l'étudiante, puisqu'elle a appris qu'elle ne serait pas admise pour présenter les examens ni en juin prochain, ni en septembre. Elle conserve pourtant bien le statut d'étudiante régulièrement inscrite et est donc, paradoxalement, une étudiante régulière interdite d'examens. Le doyen de sa faculté lui a dit ne rien pouvoir faire : le service des inscriptions a clôturé définitivement les désinscriptions et modifications d'inscription depuis le 15 février pour l'ensemble de l'université (du réseau libre).

Mademoiselle A. saisit le Médiateur de sa situation, identique à celle d'un peu moins d'une dizaine d'autres étudiants. Le Médiateur, qui n'a pas de compétence directe à l'égard de la faculté ou de l'université dont elle dépend[3], interroge tant l'Administration que le Commissaire du Gouvernement près cette université. Il met en exergue que l'étudiante ne pouvait, dans sa situation, opter qu'entre la réorientation et l'étalement. De son inscription au programme complet de remédiation, on pouvait déduire qu'elle optait bien pour l'étalement. D'autant qu'elle s'était renseignée auprès du secrétariat de faculté sur la possibilité de l'étalement pour une étudiante boursière. Cette intervention auprès du Commissaire[4] permet par ailleurs de vérifier l'application du dispositif par les autres facultés de médecine en Fédération Wallonie-Bruxelles. Manifestement, des étudiants d'autres facultés dans la même situation ont pu régulariser celle-ci, et convenir des modalités de l'étalement après l'échéance fixée, mais largement avant la session du deuxième quadrimestre. Le respect de l'égalité de traitement a donc rétabli la situation pour cette étudiante et ses condisciples : ils ont pu programmer l'étalement de leur première année de bachelier. Pour eux, en l'état, ce n'est pas la perte pure et simple d'une année d'université dès le mois de février. Une telle conséquence aurait d'ailleurs été aussi regrettable que paradoxale dans le cadre d'un dispositif… d'aide à la réussite.

1. La date limite imposée aux étudiants de la faculté est le 10 février, alors que l'AGCF du 12/07/2012 prévoit le 15 février.

2. Bien entendu, l'étudiante aurait également pu soit abandonner (et éventuellement bisser), soit se réorienter. Mais la continuation du programme imposait pour elle de le faire en étalement.

3. Car c'est une université libre.

4. Saisi préalablement par l'étudiante, le Commissaire avait constaté l'application correcte des normes en vigueur.

7.2. L'ARES dans le nouveau paysage de l'enseignement supérieur : une institution encore fort discrète pour les étudiants

Avec le décret dit « décret paysage[1] », l'Académie de recherche et d'enseignement supérieur (ARES) a été créée. Outre l'espace de concertation et de représentation qu'elle constitue pour notre enseignement supérieur, notre recherche, et leurs institutions, elle est également en rapport direct avec les étudiants dans certaines missions qui lui ont été confiées. C'est notamment le cas dans la fonction d'instance de recours contre les refus d'inscription (en deuxième instance, après recours interne à l'établissement), rôle précédemment dévolu soit (dans le réseau d'enseignement libre) à une commission propre à l'établissement mais présentant à l'égard de celui-ci des garanties d'indépendance, soit au Ministre de l'enseignement supérieur (pour les universités organisées par la Fédération Wallonie-Bruxelles).

Ce nouveau rôle de l'ARES, confié à une commission spécifique en son sein, n'a pu être pris en charge dès la rentrée, ladite commission n'ayant été mise en place qu'à la fin du mois d'octobre, à quelques jours de l'échéance du délai prévu pour intenter pareil recours. Cette situation a pu donner lieu à des inquiétudes non seulement sur la possibilité d'introduction du recours, sur sa validité, mais encore sur le temps nécessaire à obtenir finalement une décision de la commission de recours, laissant en suspens l'incertitude sur l'inscription de l'étudiant. Par la force des choses, la commission étant à présent en place, cette situation ne devrait pas se reproduire pour les rentrées académiques prochaines.

L'ARES remplit également une mission d'information et de conseil des (futurs) étudiants, notamment en termes d'orientation et d'offre d'enseignement supérieur. Sur ce dernier point, on regrettera que la très riche information contenue notamment sur les sites du Conseil interuniversitaire francophone (CIUF) et du Conseil général des Hautes Ecoles (CGHE), institutions remplacées par l'ARES, ne soit plus disponible, le site internet de l'ARES étant encore très peu étoffé[2].

7.3. Persistance de l'incohérence de dates entre l'arrêté royal « Equivalence » et le décret « Non-résidents[3] »

A plusieurs reprises, le Médiateur a mis en évidence les conséquences dommageables de l'existence de dates distinctes, à un jour près, dans l'un et l'autre de ces textes.

Le premier exige le dépôt d'une demande d'équivalence pour le 15 juillet au plus tard[4] (cette date faisant partie du délai utile pour ce dépôt). Le second exige la preuve que le dépôt de la demande d'équivalence a été effectué avant le 15 juillet[5] (cette date étant exclue du délai utile).

1. Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études.

2. En ce début d'année 2015, période de rédaction du présent rapport.

3. Respectivement l'arrêté royal du 20/07/1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats étrangers et le décret du 16/06/2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur.

4. Art. 5 de l'AR du 20/07/1971 précité : « […] entre le 15 novembre et le 15 juillet de l'année académique qui précède celle de l'inscription ».

5. Art. 5, al. 2 et art. 9, al. 2 du décret du 16/06/2006 précité : « […] est assimilé à l'étudiant qui apporte la preuve qu'il remplit toutes les conditions d'admission, l'étudiant qui prouve qu'il a introduit avant le 15 juillet précédant l'année académique une demande d'équivalence de titre de fin d'études secondaires ».

Dans notre dernier rapport, nous avons démontré le caractère de facto discriminatoire créé par ce second texte entre étudiants soumis au décret non-résidents ayant déposé leur demande d'équivalence le 15 juillet, selon qu'ils recevront ou non leur dépêche d'équivalence avant le jour ultime d'inscription fixé pour les non-résidents, c'est-à-dire suivant une circonstance totalement indépendante de leur volonté[1].

Force est de constater que cette divergence persiste, et avec elle la source potentielle de discrimination qu'elle a créée.

Si durant l'exercice rapporté nous n'avons pas eu connaissance d'étudiants non résidents interdits de tirage au sort pour cette raison, le Médiateur a en revanche eu à connaître de demandes d'étudiants extrêmement inquiets de n'avoir pas encore reçu leur dépêche d'équivalence quelques jours à peine avant la date limite d'inscription des étudiants non résidents. Ces situations ont heureusement connu une issue positive par l'envoi dans l'urgence par le service des équivalences de la décision attendue, ou au retrait de celle-ci sur place (et sur rendez-vous pris et accordés dans la même urgence).

Ces sources de tensions inutiles et désagréables tant pour les étudiants concernés que pour le service des équivalences, qui s'efforce autant que possible de répondre aux urgences, pourraient être facilement évitées par l'adoption de la recommandation déjà formulée par le Médiateur. Celle-ci, en raison du tirage au sort répondant à la fixation d'un nombre limité d'étudiants non-résidents admis à s'inscrire, est bien sûr sans incidence sur ce nombre. Son adoption permettrait seulement à tous les étudiants qui sont dans les mêmes conditions objectives d'être admis au tirage au sort de manière égale. Elle permettrait également d'éviter au service des équivalences d'être perturbé dans l'organisation de son travail, et à l'étudiant un stress supplémentaire avant le verdict du tirage au sort…

RECOMMANDATION

FWB 2014-07 **Relations scolaires**

- Aligner le décret « non-résidents » sur les règles fixées pour le dépôt des demandes d'équivalence Considérant la tension générée par la discordance de date limite pour le dépôt d'une demande d'équivalence entre celle prévue à l'article 5 de l'arrêté royal du 20/07/1971[1] et celle prévue aux articles 5, al. 2 et 9, al. 2 du décret du 16/06/2006[2] ; Considérant les perturbations que cette discordance peut occasionner dans l'organisation du travail du service des équivalences, au détriment du bon déroulement de sa mission de service public ; Considérant l'effet discriminatoire généré par l'introduction des dispositions susvisées du décret du 16/06/2006 entre étudiants non-résidents qui ont déposé leur demande d'équivalence le 15 juillet selon qu'ils recevront ou non leur dépêche d'équivalence au plus tard le dernier jour prévu pour leur inscription ; Le Médiateur recommande de mettre fin à ces perturbations et à cette discrimination de fait en modifiant les articles 5 al. 2 et 9 al. 2 du décret précité, de manière à ce qu'une preuve du dépôt de la demande d'équivalence au 15 juillet au plus tard puisse être admise pour l'appréciation du caractère complet du dossier d'inscription aux études.

1. Décret du 16/06/2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur.

2. Ou, comme visé par le site www.equivalences.cfwb.be, le « décret 30% ».

Ces raisons vont dans la double direction d'un meilleur service rendu à l'usager par la meilleure organisation des services, et motivent le fait que nous réitérions cette recommandation, en la formulant autrement.

1 Rapport annuel 2013 (Doc. PFWB n° 663 (2013-2014) n°1), p.62 à 64, sous dossier 2013-2889.

Accessoirement à la question traitée, le Médiateur souligne le travail accompli par le service des équivalences pour surmonter les difficultés qui viennent d'être décrites, en répondant aux situations d'urgence.

Il est à noter que suite au précédent rapport du Médiateur, ce service dispense désormais sur son site internet une information sur le décret « non-résidents » , ce qui est un progrès. Cette information pourrait cependant être encore améliorée en insistant spécialement sur la question de date qui vient d'être abordée, et en actualisant le lien vers la circulaire ad hoc en vigueur[1]. Nous espérons cependant que ces dernières suggestions seront rendues inutiles par l'adoption de la recommandation qui vient d'être formulée.

7.4. Mobilité des porteurs d'un diplôme supérieur paramédical

Dans son rapport 2013, sous le titre « Diplôme et Mobilité » (p.69), le Médiateur mettait en exergue une problématique concernant l'accès à certains emplois pour des porteurs de diplôme de l'enseignement supérieur paramédical obtenu en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Médiateur revient sur cette problématique puisque plusieurs dossiers ont encore fait l'objet de réclamations lors de l'exercice 2014 ici rapporté.

Pour rappel, il s'agit de ressortissants de l'Union européenne (principalement Français, mais plusieurs Belges nous ont saisis également) qui ont suivi une filière d'enseignement organisée par la Fédération, conduisant à une profession réglementée, mais qui n'est pas conforme à la directive européenne de libre circulation 2005/36.

Il s'agit de la passerelle permettant le passage de la deuxième année en soins infirmiers vers la troisième année de sage-femme. SOLVIT (réseau de résolution des problèmes dans le marché intérieur mis en place par la Commission européenne)[2] continue d'être largement saisi pour cette problématique par des ressortissants français, et nous renvoie lesdits cas.

Au cours de l'exercice précédent, le Médiateur avait sollicité le Ministre de l'enseignement supérieur afin qu'il supprime ce parcours. Dans sa réponse au Médiateur, le Ministre avait reporté le problème sur d'autres instances. Sur cette problématique, on ne peut nier l'implication du Ministère fédéral de la Santé publique qui était tout à fait informé de la situation. D'ailleurs, c'est la Ministre de la Santé publique de l'époque, qui avait envoyé un courrier au Ministre de l'enseignement supérieur pour l'avertir du problème et lui suggérer de supprimer ce type de parcours.

Toutefois, à la rentrée académique 2014-2015, le Ministre n'a pas estimé nécessaire de supprimer ledit parcours qui pourtant est incompatible avec ladite directive européenne et empêche ainsi les diplômés ayant suivi ce parcours de travailler en tant que sage-femme ailleurs qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Ministre a jugé qu'une information aux étudiants concernés par cette inscription était suffisante. A l'heure actuelle, nous n'avons pas eu confirmation que cette information auprès des Hautes Ecoles concernées a bel et bien été effectuée.

Dans sa réponse au Médiateur, le Ministre fait référence à la nouvelle directive 2013/55/CE qui modifie la directive 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et précise que la Ministre de la Santé publique est en train d'analyser les implications que celle-ci pourrait avoir sur notre mode d'enseignement.

---

1. À la date de la rédaction du présent rapport (1er février 2015), il est encore renvoyé à la circulaire n°4447 du 10/06/2013 (visant l'année académique 13-14) plutôt que la circulaire n° 4931 du 14/07/2014 (année académique 14-15) qui l'a remplacée.

2. SOLVIT est un service fourni par l'Administration nationale de chaque pays de l'UE.
Il peut aider le citoyen ou l' entreprise de l'UE qui est confronté à des obstacles parce qu'une Administration publique d'un autre pays de l'UE ne se conforme pas à la législation européenne, si aucune action en justice n'a encore été engagée.

Néanmoins, le Médiateur s'interroge car cette nouvelle directive ne sera transposée que le 18 janvier 2016. Cette option ne constitue donc pas une piste praticable à court terme. Qu'en est-il des étudiants déjà diplômés cherchant à travailler ailleurs qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles et qu'en est-il des étudiants déjà inscrits dans cette filière et bientôt diplômés ?

S'il est positif d'informer correctement les étudiants qui entreprennent leurs études sur les difficultés de cette filière en termes de mobilité une fois le diplôme en poche, il nous semble que cela n'apporte qu'une réponse partielle. La suppression d'une filière qui pose problème est pour nous l'objectif à atteindre. En effet, le problème reste pendant pour tous ceux qui ont obtenu leur diplôme et qui rencontrent des difficultés « kafkaïennes » en ce moment pour exercer la profession de sage-femme (en France notamment).

Dans son rapport 2013, le Médiateur recommande de rendre conforme à la directive européenne 2005/36 (art. 41) toute formation menant au grade de bachelier sage-femme. Il recommande également qu'une solution transitoire conforme aux exigences de la directive européenne soit apportée afin que les étudiants déjà diplômés puissent valoriser leur diplôme à l'étranger. Cette recommandation n'a jusqu'alors pas été suivie. Dans sa nouvelle directive, l'article 41 est modifié ; toutefois, le problème reste bien réel pour les détenteurs et futurs détenteurs de ce diplôme de sage-femme obtenu via la passerelle dont il est fait mention ci-dessus jusqu'à la transposition de celle-ci en janvier 2016 .

Comme déjà énoncé précédemment, avec la 6ème Réforme de l'Etat et le transfert des compétences du niveau fédéral vers les entités fédérées, la compétence relative aux agréments des professions de la santé et à la conformité aux directives européennes est transférée à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Médiateur voit la réunion des compétences concernées entre les mains d'un seul Ministre comme une circonstance favorable à la résolution rapide des difficultés rencontrées, lesquelles sont par ailleurs causées par une non-conformité à la directive européenne susvisée.

Suivi des recommandations

Suivi de la recommandation 2008-06

Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion : respecter le délai prévu par le décret ou l'adapter

Cette recommandation restait d'actualité en 2013. Un seul agent au Ministère est affecté à cette tâche. Les délais sont actuellement d'environ 6 semaines au lieu de 15 jours (délai d'ordre). Il y aurait lieu d'affecter au moins un autre agent à l'examen des recours.

Cette recommandation reste d'actualité pour 2014. La fonctionnaire est toujours seule et les délais sont toujours d'au moins 6 semaines.

Suivi de la recommandation 2010-08

Insister auprès des chefs d'établissement, des PO et de leurs fédérations, sur l'obligation de notifier le refus d'inscription par l'attestation prescrite et faire une déclaration auprès de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire en cas de manque de places disponibles.

Examiner l'opportunité d'établir une sanction spécifique à l'encontre des établissements qui ne respectent pas ces obligations.

Cette recommandation reste d'actualité.

Suivi de la recommandation 2011-01

Mettre en œuvre une base de données gérable en temps réel permettant d'identifier les places disponibles dans les établissements scolaires dépendant de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à l'instar de ce qui existe en Communauté flamande

Cette recommandation a été tout récemment suivie pour l'enseignement fondamental (tous réseaux confondus) par l'édition d'un site internet spécifique (http://www.placesecolesmaternellesetprimaires.cfwb.be) en ligne le 21 avril 2015.

Suivi de la recommandation 2011-02

Prévoir dans la réglementation la possibilité de régulariser l'inscription de l'élève lorsqu'il apparait que l'erreur est imputable à l'établissement et n'a pas été constatée dans un délai raisonnable

Cette recommandation reste d'actualité.

Suivi de la recommandation 2011-03

Imposer la présentation de l'attestation d'orientation lors de l'inscription dans un nouvel établissement, afin de prévenir le risque d'erreur d'orientation

Cette recommandation est maintenue.

Suivi de la recommandation 2011-08

Intégrer dans la règlementation en vigueur concernant l'enseignement de promotion sociale une disposition relative au remboursement du minerval, comme cela existe pour l'enseignement supérieur de plein exercice

Dans un souci d'égalité entre les étudiants de l'enseignement de promotion sociale mais également entre ces étudiants et ceux de l'enseignement supérieur de plein exercice, cette recommandation est maintenue.

Suivi de la recommandation 2011-09

Veiller à la parfaite connaissance du décret inscription par les membres de la cellule chargée d'informer les usagers, dont le personnel devrait être stabilisé autant que possible, particulièrement en période d'affluence

La recommandation reste d'actualité : au moment du rush lié aux inscriptions en première année commune, cette cellule est renforcée par du personnel ponctuel issu d'autres cellules de l'Administration de l'enseignement. Ce même personnel doit être suffisamment au fait de la législation et de l'organisation liées au décret inscription, de manière à pouvoir répondre directement aux attentes des usagers.

Suivi de la recommandation 2013-07

Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD

Examiner la question du droit aux allocations familiales d'un majeur inscrit auprès de l'enseignement à distance lorsque la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne auront reçu compétence en matière d'allocations familiales, consécutivement à la 6ème réforme de l'Etat. Cette recommandation reste d'actualité.

Suivi de la recommandation 2013-08

Rendre conforme à l'article 41 de la directive européenne 2005/36 toute formation menant au grade de bachelier sage-femme

Aménager une solution transitoire, conforme aux exigences de la directive européenne, afin que les étudiants déjà diplômés puissent valoriser leur diplôme à l'étranger.

Cette recommandation reste d'actualité. Plusieurs réclamations nous sont parvenues durant l'exercice 2014.

Suivi de la recommandation 2013-09

Elargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées, notamment pour répondre à la procédure d'exclusion scolaire

Cette recommandation reste d'actualité.

Suivi de la recommandation 2013-12

Centraliser l'information concernant tous les jurys

Cette recommandation a été suivie par l'administration et mise en pratique dès 2014.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB



PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT ET ASSIMILÉS

Bilan de l'exercice

Cette « thématique » se caractérise par des constats récurrents d'année en année. Ceux-ci se focalisent sur le statut barémique et ses composantes, la classification réglementaire des titres et leurs implications sur certains éléments essentiels de la carrière, la position administrative exacte (cf. le classement et les priorités) dans la gestion des ressources humaines, les trop-perçus.

Parmi les constats classiques de cette année 2014, il est essentiel de distinguer le conjoncturel et le structurel.

En effet, le conjoncturel fera l'objet de constats commentés et le structurel fera l'objet de recommandations illustrées par des exemples. Le Médiateur travaille toujours à partir de cas concrets et développe ensuite ses commentaires et recommandations dans le cadre d'un échange constructif avec ses partenaires naturels (cf. Administration, Gouvernement et Parlement). Ce lien entre les réclamations concrètes et les commentaires construits du Médiateur représente sa plus-value sociale essentielle.

L'année 2014 induit un environnement spécifique par rapport aux personnels de l'enseignement, elle se caractérise donc par une production législative et réglementaire importantes dues à la fin de la législature communautaire concrétisant de grands chantiers (exemples : réformes des titres et fonctions, concrétisation des accords avec les syndicats et les PO…).

1. Statut barémique et composantes

Introduction

Il existe plusieurs statuts barémiques relatifs aux personnels enseignants et assimilés. Les normes multiples ont fait l'objet de nombreuses modifications. Avec le temps, elles sont sujettes à interprétations via des circulaires et/ou via des pratiques administratives, elles doivent souvent être lues en parallèle(s), elles se réfèrent les unes aux autres… En résumé, il s'agit de textes tiroirs appartenant à un meuble complexe et ancien, voire désuet ou obsolète.

Le salaire individuel du membre du personnel est déterminé essentiellement par la fonction occupée et les titres s'y rapportant, définissant de concert une échelle barémique de référence. Cette échelle comporte un minimum et maximum évoluant en fonction de l'ancienneté barémique.

Cette année, notre activité s'est concentrée principalement sur des questions relatives à la détermination de l'ancienneté barémique et à son évolution potentielle.

DOSSIER 2014-3424

Anciennentés pécuniaires plurielles

Monsieur T. travaille actuellement comme maître assistant dans une Haute Ecole et reçoit une demande de remboursement de salaires indus significative. La motivation principale de cette demande se situe dans l'inexactitude de son ancienneté pécuniaire. Dans un passé récent, Monsieur T. professait comme instituteur caractérisé par un autre barème que sa fonction actuelle. Les échelles barémiques comportent des seuils d'âge (cf. début de la prise en compte des services effectués dans l'ancienneté barémique) différents selon les études classiques en lien avec les fonctions professorales à occuper. Les études d'instituteur sont de 3 ans et les études pour un master classique sont de 5 ans, induisant des seuils d'âge différents.

Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et du pouvoir organisateur de l'enseignant ont assimilé toute son ancienneté pécuniaire d'instituteur dans l'échelle barémique de maître assistant caractérisée par un seuil d'âge plus élevé que celui de la fonction initiale.

Cette « erreur » d'ancienneté barémique dans la nouvelle fonction est à l'origine de l'indu.

Le Médiateur est intervenu auprès du Ministère pour évoquer dans le cas d'espèce l'application de l'article 16 §1 bis de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire des personnels enseignants et assimilés permettant le transfert intégral des anciennetés pécuniaires entre des fonctions différentes.

Cette régularisation d'anciennetés pécuniaires renvoie à la question plus large des différenciations ou discriminations (directes ou indirectes) en fonction de l'âge. L'âge comme critère protégé induit automatiquement que toute différence de traitement doit être l'exception et l'égalité de traitement la règle absolue.

Les seuils d'âge et leurs applications potentielles dans le cadre d'une carrière professionnelle évoluant interrogent l'article 12 du décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination !

On constate également qu'un récent projet de décret visant à ajouter des augmentations intercalaires aux membres du personnel enseignants et assimilés, toujours en service à 61 et 62 ans, pose question quant à la rupture du principe de la progressivité liée à toute échelle barémique.

RECOMMANDATION

FWB 2014-09 **Personnel de l'enseignement - Réaliser une étude sur la suppression des seuils d'âge** Etant donné l'importance des salaires des enseignants dans le budget des dépenses de la Fédération Wallonie-Bruxelles, étant donné les normes et la jurisprudence relative à la lutte contre les discriminations, étant donné la volonté du gouvernement de réduire le nombre d'échelles barémiques, le Médiateur recommande la réalisation d'une étude juridique et financière sur la suppression des seuils d'âge.

Le Médiateur a demandé un avis circonstancié au Centre Interfédéral pour l'Egalité des Chances dans le cadre d'une discrimination potentielle basée sur l'âge. Il s'agit d'un des critères protégés pour lequel le Centre est compétent.

DOSSIER 2014-3454

Modalités de comptabilisation des anciennetés pécuniaires partielles

Valorisation partielle ou totale de l'ancienneté comme commis-dactylographe mi-temps (personnel administratif) dans l'ancienneté de surveillante-éducatrice (personnel auxiliaire d'éducation). Il s'agit des modalités concrètes d'application de l'article 111 § 1 du décret du 16 avril 1991 relatif à l'enseignement de promotion sociale traitant des anciennetés barémiques du personnel administratif et surtout de leurs modalités de computation. Il faut lire cette norme décrétale en parallèle avec l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 20 mai 2008 modifiant l'arrêté royal du 15 avril 1958 (cf. article 16 § 1 A et article 18 littera D). On retrouve également à l'article 2 et à l'article 4 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 27 décembre 1991 des références explicites aux normes et aux articles précités.

Ces textes imbriqués les uns dans les autres nécessitent une analyse comparée et/ou parallèle rendant la réponse à la valorisation complète ou globale des services mi-temps comme temps plein dans une autre échelle barémique, complexe et sujette à cautions.

DOSSIER 2014-3328

Statut d'artiste et/ou statut de professeur de cours pratiques

Les enseignants de l'enseignement supérieur artistique occupent souvent des fonctions assez précaires vu l'importance relative du statut de l'artiste pour tout artiste (cf. liberté et activités plurielles et par nature temporaires, vu le caractère très spécialisé des postes occupés et des expériences requises). De plus, l'ensemble des textes relatifs à cet enseignement insiste sur l'importance des professionnels praticiens impliqués dans la vie active, dans une discipline spécifique. Il semble que les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles répartissent artificiellement les prestations des enseignants durant toute l'année académique via des prestations à temps partiel. Ce système provoque une diminution des allocations de chômage des artistes bénéficiant d'allocations complémentaires de chômage minorées en lieu et place d'allocations complètes dans l'hypothèse d'une inactivité pendant la période concernée par les périodes réelles de travail. Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles remplissent de manière incorrecte les déclarations DIMONA en ne tenant pas compte des prestations réelles, induisant des calculs erronés d'ancienneté.

La détermination de la bonne échelle barémique représente parfois une question complexe, un défi pour les secrétariats administratifs des PO et pour ceux de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

DOSSIER 2014-2026

Barèmes différents pour des fonctions similaires

Une enseignante détentrice d'un AESS en histoire de l'art et d'un master en langues et littératures françaises et romanes enseigne le français en promotion sociale. Elle travaille dans le réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles et dans l'enseignement subventionné (à caractère confessionnel ou non). Dans l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles , elle perçoit le barème 501 et dans l'enseignement subventionné le 542 inférieur. Il s'agit de l'application exacte par les services des normes relatives aux titres requis et aux titres jugés suffisants.

Cet exemple démontre que pour des situations professionnelles identiques, les échelles barémiques peuvent être différentes, allant à l'encontre du principe d'égalité de traitement et induisant potentiellement une différence de traitement à la limite de la discrimination indirecte vu le réseau de référence.

On se rappellera la situation quasi-identique des traducteurs-interprètes déjà évoquée dans le rapport 2013 (cf. barème 501 dans l'enseignement technique subventionné et barème 518 dans l'enseignement secondaire officiel).

Cette année, nous avons rencontré d'autres questions difficiles dont : le bénéfice ou non des dispositions du barème 501 pour les cours classés « ER » (dossier 2014/1361), le caractère statutaire et financier relatif des diplômes spécifiques de l'enseignement supérieur de promotion sociale, provoquant des requalifications barémiques (dossier 2014/3340 passage d'un salaire de niveau 2+ à celui d'un niveau 3 pour un travail toujours identique), le paiement sur fonds propres de certains enseignants (dossier 2014/3540 le titre d'auxiliaire de l'enfance non repris comme titre requis pour travailler comme puéricultrice)…

Conclusions

On peut espérer que la réforme des titres et fonctions et son corollaire naturel (la réforme des barèmes) devraient permettre d'éviter les erreurs salariales les plus classiques et donc les indus et les arriérés. Cependant, certaines questions techniques relatives à l'ancienneté et à l'application de mesures transitoires et dérogatoires devraient toujours produire certaines difficultés déterminantes pour les services responsables du calcul et la bonne liquidation des salaires des enseignants.

Le Médiateur, par ses constats et ses recommandations, contribue à réduire les situations salariales discriminantes et/ou inégales dues à des textes législatifs/réglementaires peu clairs et/ou à des pratiques administratives parfois opaques.

2. La classification des titres et conséquences sur la carrière

Introduction

Les titres et leurs classifications réglementaires potentielles (requis, suffisants, de pénurie…) par rapport à une fonction enseignante donnée ont de multiples implications sur la carrière professionnelle actuelle de tout enseignant et son évolution. Au-delà des implications salariales déjà évoquées, les implications de la classification administrative des titres sont multiples au niveau des priorités pour être désigné comme temporaire ou temporaire prioritaire, des opportunités de nomination, de l'évolution de la carrière (cf. fonctions de sélection, de promotion ou d'inspection)…

Les titres et les fonctions ont fait l'objet d'une réforme globale et consensuelle dans le chef de tous les intervenants directs ou indirects du monde de l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les récents arrêtés d'application et surtout les délais encore nécessaires à l'optimalisation de la réforme, obligent le Médiateur à des remarques ponctuelles par rapport à certains titres et à une grande vigilance durant la période de transition par rapport à un chantier inachevé.

DOSSIER 2014-2563

Un AESI qui n'est pas un titre requis

Madame G., enseignante de musique, détentrice d'un AESI (agrégation de l'enseignement secondaire inférieur) en pédagogie musicale de l'IMEP, interpelle le Médiateur à propos de la valeur réglementaire de son titre. Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles considèrent qu'elle ne possède pas le titre requis pour enseigner la musique dans l'enseignement ordinaire. Après un examen minutieux de l'arrêté de la Communauté française du 22 avril 1969 relatif aux titres requis, le Médiateur doit confirmer l'analyse des services. En effet, les professeurs de cours spéciaux (spécialité musique et éducation musicale) doivent disposer d'un diplôme de capacité pour l'enseignement de la musique vocale dans les établissements d'enseignement moyen et normal de l'Etat délivré par un jury institué par le Gouvernement. Cette disposition remet partiellement en cause la valeur de l'AESI de Madame G. et de certaines AESS organisées par l'IMEP et reconnues par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Après plusieurs interventions auprès de différents services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il apparaît que le Jury siège sans discontinuer (cf. arrêté du 13 mai 1991 tel que modifié) et que ses dix dernières années, il a reçu 62 candidatures et qu'il a proclamé 21 lauréats. Les titres délivrés par l'IMEP sont requis pour l'enseignement artistique à horaire réduit, mais pas dans l'enseignement ordinaire de plein exercice ! La situation statutaire de Madame G. reste inchangée dans ses fonctions enseignantes dans l'attente, soit de sa nomination comme article 20, soit de sa nomination dans le cadre de la réforme des titres et fonctions.

RECOMMANDATION FWB

2014-09 **Personnel de l'enseignement - Clarifier le caractère requis du diplôme** Vu le caractère relatif des informations fournies aux étudiants de l'enseignement supérieur artistique dans le domaine musical, vu le caractère requis variable des diplômes produits dans ce type d'enseignement, vu les efforts et progrès réalisés par les Gouvernements successifs pour réformer les titres et fonctions et éliminer des scories du passé, le Médiateur recommande que les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et l'ensemble des ESA organisant ce type de baccalauréats et masters précisent le caractère requis ou non du diplôme selon l'enseignement de référence et le réseau. Cette information pourrait être diffusée à l'ensemble des temporaires occupant des fonctions professorales de cette nature.

Cette recommandation s'inscrit parmi les constats du passé et celles déjà émises par le Médiateur par rapport à d'autres héritages du passé (exemples : professeur d'arts plastiques, accompagnateur au piano, barème relatif des professeurs de musique dans l'enseignement secondaire supérieur…).

Elle rejoint également l'idée déjà exprimée à plusieurs reprises dans les rapports annuels du Médiateur sur une information individuelle donnée à chaque candidat enseignant de la valeur réglementaire de ses titres et qualités par rapport à des fonctions enseignantes potentielles et les salaires qui y sont attachés.

Autres constats 2014

Le domaine des arts se caractérise également par une grande mobilité internationale des enseignants et des étudiants. Il est parfois complexe de se prononcer sur l'équivalence d'un titre étranger par rapport à ceux organisés et/ou reconnus par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

DOSSIER 2014-1242

Nouvelle décision d'équivalence impliquant une nouvelle qualification des titres par rapport aux fonctions

Il a fallu plusieurs années dans ce dossier pour que les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles revoient leur décision d'équivalence initiale (cf. bachelier en musique) et octroient au réclamant une nouvelle équivalence (cf. master à finalité musicale). Cette nouvelle équivalence a été obtenue suite aux efforts du réclamant pour répondre à l'ensemble des exigences de la Fédération Wallonie-Bruxelles et à l'aide active du Médiateur. Grâce à cette nouvelle décision administrative, le réclamant connaît de nouvelles perspectives dans le cadre de sa carrière professionnelle et essentiellement quant à la stabilisation de celle-ci. En résumé, il a plus d'opportunités de travail, devrait pouvoir être nommé à moyen terme et bénéficier du paiement plus rapide de l'ensemble de ses prestations.

Il semble donc utile de rappeler à l'ensemble des intervenants administratifs et experts de préciser le plus rapidement et le plus clairement possible leurs demandes, de maintenir un dialogue constructif avec les usagers et d'essayer, dans la mesure du possible, de déterminer les étapes et les délais de la procédure administrative.

DOSSIER 2014-1242

Nouvelle décision d'équivalence impliquant une nouvelle qualification des titres par rapport aux fonctions

Lors de l'examen d'une réclamation, le Médiateur est entré en contact avec l'Inspection de la religion protestante et avec la Direction de l'Institut Jean Calvin formant les professeurs de religion protestante pour l'enseignement primaire et pour l'enseignement secondaire inférieur.

L'Institut Jean Calvin organise des formations de professeurs de religion protestante reconnues comme titres requis dans l'annexe de l'arrêté royal du 25 octobre 1971. Mais, cette ASBL[1] n'est pas soumise au décret « paysage » de l'enseignement supérieur et de l'organisation académique des études du 7 novembre 2013.

1. N.B. : D'autres ASBL délivraient et délivrent toujours des titres requis pour enseigner certaines religions. Elles ne sont pas soumises au décret paysage. Les titres requis et les formations des professeurs de religion sont explicités en pages 85 à 106 de « l'Etude de faisabilité en vue de la création d'un Institut public d'étude de l'islam (IPEI) » – ULg – Etude effectuée par Jean-François Husson et Jérémy Mandin, sous la direction du Pr Marco Martiniello – Rapport final du 30 juin 2014.

Ce constat vaut également pour d'autres formations reconnues en Fédération Wallonie-Bruxelles et pour d'autres cultes (exemples : titres délivrés par l'Exécutif des Musulmans de Belgique ou l'Eglise orthodoxe…).

Comme déjà évoqué précédemment, les cultes minoritaires se caractérisent souvent par le fait qu'une seule et même personne occupe plusieurs fonctions comme celles d'enseignant, de directeur, d'inspecteur et de délégué du culte.

Ces nombreuses casquettes et les confusions y afférentes rendent parfois difficile la résolution des conflits professionnels devenant parfois interpersonnels.

DOSSIER 2014-1954

Méconnaissance de la législation par le pouvoir organisateur

Les professeurs de religions minoritaires doivent souvent occuper de multiples fonctions pour exercer une charge complète, induisant de multiples procédures administratives pour les désigner et surtout faire agréer leurs nominations parcellaires. Dans ce dossier particulier, une commune agissant comme employeur a décidé de nommer une enseignante de religion protestante pour 4 heures par semaine. Le Collège communal et le Conseil communal n'ont pas effectué un appel à candidature correct (cf. article 32 1°alinéa du décret du 10 mars 2006 relatif aux statuts des maîtres de religion et professeur de religion).

Cet exemple démontre la définition parfois complexe du rôle des différents intervenants dans le cadre des évolutions de la carrière des professeurs de religion (cf. au sens large) et les temps plus ou moins longs qui y sont impartis. La pluralité des employeurs, des organes de culte et des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles concernés rend assez aléatoire les engagements et les nominations.

DOSSIER 2014-2613

Lecture complexe des titres

Cette réclamation pose une question essentielle par rapport aux titres requis pour les professeurs de religion catholique dans l'enseignement libre subventionné. L'annexe de l'arrêté royal du 25 octobre 1971 mentionne comme titre requis pour l'enseignement secondaire inférieur et pour l'enseignement secondaire supérieur la notion de grade légal ou scientifique de licencié ou d'ingénieur obtenu après quatre années dans une université, une faculté ou un centre universitaire de Belgique. Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles se basant exclusivement sur une pratique administrative interne considèrent que les termes « de Belgique » s'appliquent aux trois items et non au dernier. Or, l'enseignant disposant de multiples titres universitaires étrangers, a obtenu une équivalence de niveau générique de master et ne dispose pas du titre requis selon les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Médiateur a questionné plus avant les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, sans véritable résultat probant, quant à la thèse défendue par les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Médiateur a évoqué l'impossibilité de définir la volonté du législateur en matière de titre requis ainsi que celles des partenaires sociaux, l'esprit du décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines discriminations et celui du 20 juin 2013 relatif à la suppression de la condition de nationalité pour l'exercice d'une fonction de recrutement dans l'enseignement organisé ou subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la potentielle modification de la décision d'équivalence des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles vu les nouveaux éléments fournis par le réclamant.

Le réclamant a obtenu l'équivalence à un « master générique », induisant selon l'analyse « restrictive » des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles qu'il ne peut être subventionné pour ses fonctions enseignantes. Il peut envisager de demander à son pouvoir organisateur, en sa qualité d'employeur, de lui liquider les sommes dues.

Conclusions par rapport aux professeurs de religion

Ces réclamations et les constats du Médiateur démontrent certaines difficultés d'application de l'annexe de l'arrêté royal du 25 octobre 1971. Il semble nécessaire, et ce, dans le respect des normes internationales et de la Constitution, de soutenir les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et le pouvoir législatif communautaire dans sa volonté de produire à court terme un décret relatif à cette matière.

Cette initiative s'inscrit dans la volonté de réformer l'ensemble des titres et fonctions.

Il semble également utile de préciser davantage les missions et les rôles de tous les intervenants dans le cadre de la carrière administrative, statutaire et pécuniaire des professeurs de religion au sens large. Le Médiateur se réjouit des initiatives prises par le Gouvernement et le Parlement en la matière (cf. débat sur la neutralité, études réalisées et constitution d'un groupe de réflexion à propos des formations des professeurs de religion islamique…).

3. Positions administratives et conséquences

Le classement comme personnel définitif/nommé ou temporaire (cf. au sens large) définit les possibilités de mobilités internes ou externes des personnels enseignants ou assimilés.

Le classement ou l'acquisition d'une nouvelle position administrative influencent fortement l'évolution de la carrière professionnelle de tout enseignant.

DOSSIER 2014-2753

Caractère relatif des classements

Madame R. travaille comme puéricultrice dans une école de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle a perdu son emploi suite à une régularisation à la baisse de son nombre de candidatures à cet emploi. Suite à l'intervention du Médiateur, la régularisation à la baisse a dû être revue une nouvelle fois. Suite à cette correction, la réclamante a pu retrouver son emploi relatif à sa désignation initiale du mois de septembre.

Ce dossier typique et de multiples demandes d'informations du début de l'année scolaire ou académique posent la question de la valeur relative des classements, des anciennetés et des priorités qui y sont attachées. Il semble essentiel qu'à l'avenir, les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles veillent à la plus grande transparence et une information complète relatives à la position statutaire et administrative des personnels et enseignants de leur réseau et dégagent des voies d'information équivalentes pour les autres réseaux d'enseignement défaillants ou non.

DOSSIER 2014-2687

Communication tardive d'une décision rétroactive

Monsieur Z. travaille depuis des années comme surveillant d'internat dans le réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles et n'arrive pas à obtenir une confirmation de sa nomination rétroactive et si oui, à quelle date. Malgré, les interventions de l'intéressé et du Médiateur, les informations fournies par les services semblent apparemment contradictoires par rapport à la situation administrative et statuaire du réclamant. Le réclamant se trouve dans une situation statutaire et administrative indéfinies, rendant toute demande de mobilité hasardeuse, voire contraire aux normes et/ou pratique administrative de référence. Cette situation professionnelle va à l'encontre du principe essentiel de sécurité juridique et de transparence administrative (et de ses différentes composantes) ! Exceptionnellement, les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles peuvent se questionner sur l'application de l'arrêté du 22 mars 1969 se rapportant au statut du personnel enseignant du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Il existe des situations très rares où les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles appliquent et interprètent les normes en interne de manière différente, mettant à mal le principe d'unité.

DOSSIER 2014-3095

Changement d'affectation dans le cadre de nominations plurielles

Madame Y. travaille comme enseignante de géographie dans deux établissements de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle détient le titre requis relatif à cette matière et elle aimerait obtenir un changement d'affectation afin de se rapprocher de son nouveau domicile. Elle obtient un changement d'affectation partielle et est désignée dans un autre établissement pour le complément d'horaire. Après un mois et demi d'enseignement, les services de désignation contactent le préfet et l'intéressée pour lui préciser un nouveau changement de désignation. Elle retourne dans une de ses charges initiales liées à son extension de nomination de départ.

Ce dossier illustre les difficultés de mobilité via un changement d'affectation d'un membre du personnel nommé dans plusieurs emplois par rapport à une nouvelle charge incomplète, induisant une démission partielle de la charge complète divisée en plusieurs charges de référence.

DOSSIER 2014-3151

Aménagements raisonnables

Un enseignant d'un CEFA souffre depuis des années d'une maladie chronique dégénérative induisant des soins multiples (médicaux et paramédicaux) lourds et réguliers. Il connaît des difficultés déterminantes avec sa direction pour définir un horaire adapté. Dans le cas d'espèce, le Médiateur a interrogé les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles au sujet de la notion d'aménagement raisonnable (cf. directives communautaires par rapport aux membres du personnel souffrant de maladies graves et chroniques et possibilité de bénéficier comme PO des primes de compensation édictées par les OIP régionaux).

Au moment de la conclusion du rapport, l'Administration n'a pas encore réagi sur le fond.

Cette thématique pose la question complexe des normes équipollentes non coordonnées et parfois même contradictoires dans leurs applications potentielles.

DOSSIER 2014-2006

Régularisation rétroactive d'une chargée de missions

Madame U. travaillait depuis des décennies comme institutrice maternelle dans une école de l'enseignement officiel subventionné. Suite à d'importants problèmes de santé et suite à plusieurs avis de la médecine du travail, la réclamante a travaillé 3 années comme personnel administratif dans un CPMS de son PO. Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont réexaminé sa situation administrative et financière et ont constaté la mauvaise application au cas d'espèce des normes de référence (à savoir, les articles 5 et 14 du décret de la Fédération Wallonie-Bruxelles du 24 juin 1996 portant réglementation des missions, des congés pour mission et des mises en disponibilité pour mission spéciale dans l'enseignement organisé ou subventionné par la communauté française). Les avis et leurs renouvellements sont soumis à l'organisme chargé par le Gouvernement du contrôle des absences pour cause de maladie (cf. ici le MEDEX).

Grâce aux interventions du Médiateur, du PO et des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, la situation de la réclamante a pu être régularisée statutairement et administrativement pour la période contestée et également pour l'avenir étant donné le respect des règles classiques en la matière (cf. avis du MEDEX similaire à celui de la médecine du travail). On soulignera que dans plusieurs circulaires récentes, le Fédération Wallonie-Bruxelles a rappelé les missions et les rôles du MEDEX, de la médecine du travail et de Med Consult.

Ce dossier illustre certaines difficultés classiques rencontrées par les personnels enseignants avec le MEDEX, voire Med Consult. On citera comme autres difficultés administratives spécifiques, les cas repris ci-dessous.

- Paiement total du salaire (d'un membre du personnel nommé pour une demi-charge) durant sa période de recours par rapport à sa mise à la pension définitive prématurée pour raisons de santé, induisant des indus potentiels conséquents vu les délais de référence (dossier 2014/2903).
- Paiement du salaire complet d'un membre du personnel temporaire durant des congés de maladie de plusieurs mois, en contradiction avec les normes de référence obligeant la mutuelle à prendre à sa charge cette absence via des allocations sociales spécifiques (cf. compensation complexe entre des salaires indus et des allocations non-perçues - dossier 2014/2733).
- Décisions administratives contradictoires de la Fédération Wallonie-Bruxelles (cf. congés de maladie et retrait d'emploi dans l'intérêt du service) et du MEDEX (cf. mise à la pension prématurée pour raisons de santé - dossier 2014/702).
- Mauvaise communication entre le PO, les services de Fédération Wallonie-Bruxelles et le MEDEX induisant le non-paiement durant des mois des subventions-traitements de la réclamante (dossier 2014/1059).

Le Médiateur a obtenu une révision du dossier d'indus, a demandé une véritable compensation entre des indus et des arriérés, une clarification de la position administrative de la réclamante lui permettant d'envisager son avenir professionnel, une amélioration de la connectivité entre le MEDEX et les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

4. Les trop-perçus

Introduction

Les trop-perçus ont de multiples origines statutaires, administratives et pratiques administratives discutables. Le remboursement des indus est souvent ressenti par l'enseignant comme l'étape de trop/ultime d'une remise en cause des composantes essentielles de sa situation professionnelle.

Le délai de 5 ans pour cumuler les indus, les 10 ans pour récupérer les sommes (cf. dans un passé proche, il s'agissait de 30 ans), la complexité et/ou la technicité des normes et des pratiques, un certain manque de professionnalisme des pouvoirs organisateurs et/ou des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, la générale bonne foi des bénéficiaires, le remboursement de montants bruts lorsque l'indu est établi lors du mois de mars T+1, les complications fiscales et sociales potentielles… peuvent rendre les enseignants victimes assez incompréhensifs, rétifs, voire agressifs.

Constats

Le Médiateur connaît ces difficultés de manière quotidienne dans les demandes d'information et dans les réclamations. Il examine principalement la matérialité de l'indu et son exactitude vu l'origine principale de ceux-ci. Il doit constater un certain manque de motivation dans les demandes de remboursements et surtout un certain éclatement entre les services gérant ces dossiers, rendant le dialogue encore plus difficile entre les réclamants et les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles intervenant dans le dossier individuel.

Les questions problématiques les plus classiques dans les dossiers anciens ou dont les montants sont déterminants sont les suivantes :

- Détermination de la date certaine de la demande initiale de remboursement et délai de prescription provoquant des interventions du conseil de la Fédération Wallonie-Bruxelles en dernière minute auprès du Tribunal de Première Instance, et ce, malgré les différentes interventions urgentes du Médiateur sur la matérialité de l'indu (cf. dossier 2014/2625).
- Respect pour toutes les démarches administratives liées aux dossiers d'indus des règles de forme et de délais prévus dans le décret du 20 décembre 2011 portant organisation du budget et de la comptabilité des services du Gouvernement de la Communauté française et ses arrêtés d'application (dossier 2014/1227).
- Les lectures différentes de certaines législations fiscales et sociales (cf. parafiscales) entre les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et d'autres intervenants (exemples : modalités de taxation des revenus complémentaires durant une DPPR et lien avec la suppression pure et simple des montants versés par la Fédération Wallonie-Bruxelles lors du dépassement du seuil autorisé des activités professionnelles

maximales (dossier 2014/333), difficultés de dépassement des seuils autorisés d'activités professionnelles comme enseignante dans le cadre du bénéfice d'une pension de veuve, les modalités d'imposition pour l'impôt des personnes physiques de personnels temporaires ayant perçu 13 mois lors d'une année civile suite au passage du paiement à terme doublement échu à simplement échu (cf. dossier 291 et développements ultérieurs)…

- La non-réponse à une demande d'annulation (partielle ou globale) d'un dossier d'indu dans le cadre de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

5. L'article 11 BIS : Quid ?

Cette disposition permet au Gouvernement, dans des cas exceptionnels, d'annuler globalement ou partiellement des salaires indus lorsque les erreurs sont répétées et que le bénéficiaire est de bonne foi. Le Médiateur et la Cour des comptes ont déjà écrit de multiples contributions à ce propos, qui semble être restées vaines malgré les interventions de certains parlementaires à ce sujet.

Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont exprimé de nombreux avis par rapport à des dossiers individuels, mais qui sont restés sans aucune suite véritable auprès des différents Gouvernements et Ministres compétents devant prendre les décisions finales, suivant ou non l'avis de ses services de l'AGE.

Le Receveur-trésorier reste donc dans l'attente d'une réponse du Gouvernement, seul habilité à se prononcer sur une demande de renonciation à une créance publique. Vu les obligations qui sont les siennes comme comptable public justiciable de la Cour des comptes et une note interne de l'AG de l'AGPE datée du 13 octobre 2009 (précisant « Mettre fin à certaines pratiques de non-récupération des indus, notamment récupérer tout indu sans suspendre celui-ci dans l'attente de l'aboutissement de la procédure de 11 bis »), le Receveur-trésorier des indus continue les procédures classiques de remboursement d'indus, alors que le Gouvernement communautaire ne se prononce pas au sujet de la demande de 11 bis relative à un dossier individuel.

Cette attitude indécise devrait, à terme, produire un travail administratif inopérant et surtout la multiplication des démarches en justice étant donné les délais de prescription dans les dossiers anciens et la volonté de certains enseignants de faire trancher ces conflits devant les instances judiciaires au sens large.

Le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et ses Ministres compétents par rapport aux personnels enseignants (et même de façon plus large par rapport à l'ensemble des personnels payés ou subventionnés à 100 % par eux) mettent à mal la cohérence de la Fédération Wallonie-Bruxelles, édictant une norme non appliquée et continuant à exiger des sommes contestées et contestables !

Cette attitude est encore plus problématique si l'on se rappelle les remarques du Conseil d'Etat à propos de la norme sous étude. Le Conseil d'Etat considérait que la Fédération Wallonie-Bruxelles dépassait à l'époque ses compétences en dérogeant à la loi spéciale relative au financement des Communautés et Régions. Synthétiquement, la haute institution considérait que la Communauté française s'octroyait un pouvoir dérogatoire excessif, voire exorbitant, par rapport à l'emploi des subventions tel que prévu par les normes relatives à la comptabilité publique. La seule possibilité décrétale aurait pu être plus stricte que les normes de référence.

Le Gouvernement et le Parlement ont fait fi des remarques de la haute institution, tout en ne définissant pas les concepts de clefs de cette norme (cf. rôles du Gouvernement et de l'Administration, les circonstances exceptionnelles, les principes relatifs à la renonciation partielle ou globale, la bonne foi, l'erreur…).

Le Médiateur et la Cour des comptes ont donc exprimé de multiples constats et recommandations par rapport à cette norme, tout en reconnaissant l'utilisation prudente et parcimonieuse de celle-ci.

Au-delà des missions classiques pouvant être dévolues aux différents intervenants administratifs, de certaines questions de procédures y étant liées et de certaines définitions « classiques » liées à la jurisprudence et à la doctrine (d'erreur et de bonne foi), le concept qui paraît être le plus incertain est celui de circonstances exceptionnelles, à définir exclusivement par le Gouvernement selon la norme.

La Cour d'arbitrage a fait état de cette notion indéfinie dans son arrêt 189/2002 du 19 décembre 2002 annulant l'article XIII du décret de la Communauté flamande du 13 juin 2001 relatif à l'enseignement mosaïque. Tout en ne définissant pas cette notion, la Cour s'est appuyée sur celle-ci pour annuler une disposition permettant de prescrire plus rapidement les traitements inexacts des enseignants.

L'article 11 bis et son application à des dettes anciennes devraient idéalement tenir compte des évolutions en matière de titres/ fonctions/ barèmes mettant partiellement à mal le principe de non-rétroactivité lorsque la nouvelle situation est plus avantageuse.

RECOMMANDATION FWB

2014-10 **Personnel de l'enseignement**

- Rendre opérant l'article 11 bis L'ensemble des éléments développés ainsi que les constats/ recommandations passés du Médiateur plaident pour une solution rapide par rapport à cette thématique ancienne. Le Médiateur, les PO, les services de l'AGE, le pouvoir législatif (et ses multiples facettes), la Cour des comptes, l'Inspection des Finances.... devraient être impliqués dans un débat permettant de rendre cette norme opérante. Cette recommandation pourrait également s'inscrire dans un débat plus large relatif à la maîtrise des salaires/subventions-traitements liquidés actuellement par la Fédération Wallonie-Bruxelles et à l'avenir.

DOSSIER 2014-291

Conséquences du passage du paiement doublement échu à simplement échu

Une puéricultrice temporaire a saisi notre service à propos de l'application à sa situation financière de la circulaire n° 3821 du 14 décembre 2011 prévoyant le paiement à terme des personnels enseignants et assimilés. Pour l'intéressée, son mois de décembre 2011 a été liquidé à la fin du mois de janvier 2012, comme son mois de janvier 2012. Elle devra payer des impôts pour 13 mois une année fiscale et pour 11 mois une autre année, mettant à mal le principe d'annualité de l'Impôt et de sa progressivité[1]. Aucune directive fiscale n'a été adressée aux membres du personnel confrontés à cette difficulté. Suite à l'intervention du Médiateur, les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont précisé que la décision prise par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles avait reçu l'aval des représentants des travailleurs et qu'aucune directive fiscale dérogatoire n'avait été négociée avec le Gouvernement fédéral en la matière.

Suite à une collaboration efficace avec le Médiateur fédéral, il semble que seul le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles pourrait solutionner ce problème en émettant des fiches fiscales rectificatives, tout en négociant un accord avec le SPF Finances étant donné qu'il n'existe aucune disposition légale spécifique en la matière.

1. On constate donc que des revenus professionnels de l'année N sont imputés sur un autre exercice fiscal, induisant des taux de taxation (marginaux et moyens) contrevenant à la réalité.

Il existe des exceptions aux principes de la progressivité de l'impôt (cf. article 171 alinéa 5 b et article 171 6°), une jurisprudence de la Cour de cassation (cf. Cass du 23.1.1974), des précédents historiques (article 125 d de la loi du 22 décembre 2008 portant des dispositions diverses) permettant d'envisager des solutions. Deux solutions (cf. une imposition comme arriéré ou une imposition distincte) pratiques ont été proposées comme solutions négociables par le SPF Finances. Le SPF Finances a demandé comme prérequis aux négociations avec la Fédération Wallonie-Bruxelles de connaître une évaluation du nombre de contribuables concernés et un engagement de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'établir des fiches rectificatives sur le modèle du fédéral. Suite à une nouvelle intervention du Médiateur auprès des services compétents de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il a été estimé que 3.229 membres du personnel connaissaient une situation similaire ! Les services estiment qu'aucune faute n'a été commise par rapport à l'application du Code des impôts et que la rectification des fiches fiscales individuelles induirait un travail important en dehors des priorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Vu le nombre de personnes concernées, vu le non-respect par la Fédération Wallonie-Bruxelles des principes d'annualité et de progressivité de l'impôt, vu un certain manque de collaboration entre le Fédéral et le Communautaire en cette affaire, le Médiateur invite les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et ceux du SPF Finances à négocier une solution cohérente sur base des pistes dégagées par les services de médiation.

Conclusions

Le Médiateur exprime des constats et des recommandations pour essayer de résoudre des problèmes collectifs à partir de dossiers individuels et de demandes d'information, en respectant les rôles, les missions et les expertises de l'ensemble des intervenants dans le débat public lié aux personnels de l'enseignement et assimilés.

Il espère agir comme force de proposition tempérée et limitée dans le cadre des actions positives/constructives de ses principaux mandants vu son statut particulier de témoin des dysfonctionnements administratifs et/ou normatifs[1].

1. NB : Cette année, le rapport n'a pas abordé les pensions et les DPPR étant donné les récentes évolutions et celles potentiellement à venir en cette matière, s'inscrivant dans un souci de prudence et surtout étant donné une fragilité inhérente aux finances de tous les intervenants publics et parapublics.

Suivi des recommandations

Suivi de la recommandation 2012-05

Fixer une procédure unique définissant l'ancienneté barémique et la création d'une instance de recours

Les services administratifs la trouvent non-nécessaire vu les procédures administratives existantes et les responsabilités propres des PO (agissant comme employeur) et la responsabilité relative de la FWB (cf. employeur ou pouvoir subsidiant). Le Médiateur maintient son analyse, soulignant l'intérêt de l'uniformisation des modalités de calcul de l'ancienneté et de définir les responsabilités des parties prenantes.

Suivi de la recommandation 2013-13

Personnels de l'enseignement et assimilés - Régulariser les auxiliaires administratifs de niveau 4 des Conservatoires de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur recommande de solutionner cette situation via le transfert des auxiliaires administratifs dans la catégorie du personnel logistique à l'occasion d'un nouveau décret relatif à cette catégorie de personnel.

Suivi de la recommandation 2013-15

Personnels de l'enseignement et assimilés - Organiser l'accès général à toutes les circulaires actualisées

Le Médiateur encourage les services administratifs à poursuivre la centralisation, la publicité, l'actualisation de l'accès à toutes les circulaires. La préoccupation essentielle doit être l'accessibilité optimale des circulaires à tous les publics.

Suivi de la recommandation 2013-16

Personnels de l'enseignement et assimilés - Globaliser les reconnaissances d'expériences utiles

Le Médiateur recommande que les avis et les reconnaissances d'expériences utiles soient globalisés quant aux différentes fonctions existantes par rapport à une option et ou une spécialité. Cette recommandation devrait permettre de mieux garantir les droits des enseignants, de réduire les demandes répétées pour un même enseignant auprès des instances compétentes et surtout de faciliter le travail des gestionnaires du personnel.

SECTEURS D'INTERVENTION FWB

Personnels de l'enseignement et assimilés

AIDE À LA JEUNESSE



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

1. AIDE À LA JEUNESSE

21 dossiers ont été comptabilisés lors de l'exercice 2014. Les sollicitations les plus fréquentes n'ont pas varié par rapport aux années précédentes et portent sur le fonctionnement de l'Administration centrale et des services extérieurs (SAJ-SPJ), les difficultés interpersonnelles entre les agents de l'aide à la jeunesse et les citoyens, les modalités de placement, le suivi des mesures, les motivations des décisions, l'information active/passive donnée aux citoyens et sur les modalités d'intervention financière dans les frais de prise en charge des jeunes.

Le suivi même des interpellations du Médiateur demeure perfectible et de trop nombreux rappels sont encore à effectuer. Certains rappels restent lettre morte et entrainent la clôture du dossier (Dossier 2014/98) en constatant la carence de l'Administration, ce qui empêche le Médiateur de remplir sa mission. Par ailleurs, la qualité des réponses fournies peut laisser à désirer en raison de l'inadéquation de la motivation ou de son inexistence pure et simple.

Les demandes d'information complémentaire viennent dès lors considérablement rallonger le délai de traitement du dossier.

DOSSIER 2014-1561

Coexistence de deux applications informatiques

Le Médiateur a été saisi en mai 2014 de la réclamation des fédérations représentatives des services agréés de l'aide à la jeunesse, réunis au sein de l'Inter-Fédération de l'aide à la jeunesse au sujet des modifications qui ont été apportées en avril 2013 au système informatique pour la gestion des prises en charge des jeunes. Ces modifications ont fortement perturbé la comptabilisation des jeunes pris en charge par les services privés et dans les familles d'accueil et ont eu pour conséquence de provoquer des retards importants dans le subventionnement, engendrant des difficultés financières dans le chef des services agréés et des particuliers.

Après avoir interpelé la Direction générale de l'aide à la jeunesse, le Médiateur a appris que suite à une décision du précédent gouvernement, l'Administration s'est vue dans l'obligation de sortir de l'application informatique Sigmajed et une nouvelle application dénommée Imaj a été développée en collaboration avec l'Etnic mais nécessitait encore des améliorations. Depuis la mise en production du premier module de l'application Imaj en avril 2013, les services mandants enregistrent les jeunes et leurs prises en charge dans Imaj, tandis que la gestion des paiements des services agréés se fait encore dans l'application Sigmajed. Tant que ces deux applications cohabitent, les prises en charge qui nécessitent un paiement doivent donc faire l'objet d'un double encodage qui est réalisé par l'Administration centrale de la Direction générale de l'aide à la jeunesse, le passage d'une application à l'autre devant s'étaler au moins jusqu'au milieu de l'année 2015. Dès août 2013, et suite aux interpellations de certains services agréés, ces derniers ont été invités à informer l'Administration des problèmes rencontrés afin que des mesures correctrices puissent être prises. Plusieurs problèmes majeurs ont ainsi été identifiés en février 2014 et des solutions provisoires ont été mises en place par l'Administration dans l'attente d'une migration complète vers l'application Imaj. Des correspondants Imaj ont été désignés au sein des fédérations afin de servir de relais privilégiés vers l'équipe Imaj.

D'autres dossiers au sujet de cette même problématique ont été par la suite transmis au Médiateur mais ils ont pu trouver une issue favorable sans qu'une interpellation n'ait lieu (dossier 2014/3179).

A plusieurs reprises lors de l'exercice 2014, le Médiateur a été saisi de réclamations relatives aux modalités d'intervention financière de l'Administration dans les frais de prise en charge des jeunes. Contrairement au problème exposé ci-dessus, il s'agit ici de l'aide individuelle apportée en faveur d'un jeune ou de sa famille.

L'article 3 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse énonce le principe que l'aide spécialisée qui est apportée à un jeune en difficulté ou en danger doit tendre à permettre à ce jeune de se développer dans des conditions d'égalité de chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine. Ce principe se situe dans le prolongement de la Convention des droits de l'enfant.

Deux arrêtés du Gouvernement de la Communauté française fixent le cadre général de la matière.

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 vise les subventions que les familles d'accueil ou les services agréés dans le cadre de l'aide à la jeunesse peuvent recevoir pour assumer la prise en charge d'un ou de plusieurs jeunes, prise en charge qui consiste en un hébergement individuel ou collectif, moyennant une condition essentielle qui est celle de l'accord de l'instance de décision.

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 juin 1998 vise quant à lui les subventions qui peuvent être accordées par une instance de décision, pour couvrir des dépenses exposées dans le contexte d'une aide individuelle apportée en faveur d'un jeune ou de sa famille. Cet arrêté fournit une liste de frais ponctuels, admissibles à la subvention. Les frais d'activités culturelles, sportives ou de vacances se déroulant en Belgique entrent dans ce cadre. Le retard de paiement de ces frais peut encore plus fragiliser le jeune et sa famille comme en témoigne le dossier de Madame L.

DOSSIER 2014-2216

Retards de paiement et condamnation en justice

Madame L dont les deux enfants sont suivis par un service d'aide à la jeunesse (SAJ) s'est tournée vers le Médiateur afin de lui exposer les problèmes rencontrés suite au non paiement des frais de stage sportifs effectués par ses enfants entre mars et mai 2011. Bien qu'il ait été convenu que ces frais dont le montant initial s'élevait à 50 euros et correspondait à quatre factures seraient pris en charge par le SAJ, elles n'ont toutefois pas été honorées bien que présentées en temps utile. En juin 2013, la somme de 80 euros a été réclamée à Madame L au titre d'indemnité forfaitaire par la Commune où les stages ont été suivis. En l'absence de paiement après lettre de mise en demeure, l'intéressée s'est vue notifier une citation à comparaitre devant le Juge de Paix en novembre 2013. La veille de l'audience, la Conseillère adjointe du SAJ a rédigé une attestation reconnaissant la prise en charge des frais de stage sportifs des enfants de Madame L réclamés par la Commune. Dans ce même courrier, Madame la Conseillère a certifié que ces factures seraient notifiées auprès de la Direction générale de l'aide à la jeunesse dès qu'elles seraient parvenues à son secrétariat alors que ces documents ont été remis près d'un an et demi plus tôt. Ces 50 euros n'ont toutefois pas été payés par le SAJ qui a par ailleurs refusé de prendre en charge l'amende administrative de 80 euros. Dans ces conditions, la Commune a décidé de maintenir la procédure judiciaire et une seconde audience a été fixée en février 2014. En juin 2014, le Juge de Paix a condamné Madame L à payer la somme de 50 euros majorée des intérêts moratoires au taux légal à dater de juillet 2013.

L'intéressée a également été condamnée aux dépens s'élevant à 115,19 euros au titre d'exploit d'huissier et 82,50 euros d'indemnité de procédure. Ceci sans oublier l'amende administrative de 80 euros. Madame L. a donc été condamnée à payer plus de 327, 69 euros alors que la somme initiale était de 50 euros. La situation sociale et financière de l'intéressée étant fort précaire, et elle n'a pu payer elle-même cette somme et éviter le recours à la contrainte. Suite à l'interpellation du Médiateur et compte tenu des problèmes liés à la gestion administrative du dossier, l'Administration a accepté de rembourser les 327,69 euros diminués de 25 euros qui auraient déjà été payés à la Commune. Au moment de la rédaction du rapport, le remboursement n'a pas encore eu lieu, l'Administration vérifiant si les 25 euros dont il est question ci-dessus ont bien été payés.

RECOMMANDATION

FWB 2014-11 **Aide à la jeunesse - Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais** Dans la mesure où des paiements tardifs viennent fragiliser les jeunes et leur familles encore plus qu'elles ne le sont, le Médiateur recommande à l'Administration de revoir le système mis sur pied et d'insister auprès des agents de l'aide à la jeunesse afin que les demandes de remboursement fassent l'objet d'un traitement prioritaire.

DOSSIER 2014-2057

Désormais l'on ne prendra plus en charge ces frais thérapeutiques

Madame M. saisit le Médiateur au sujet du dossier de son fils Thomas, suivi par un Service de protection judiciaire de mai 2010 à juin 2014. Depuis plusieurs années, le jeune Thomas se rend régulièrement chez une psychologue suite à une décision prise par le SPJ lui-même. Les frais inhérents à ces consultations ont été pris en charge par le SPJ jusqu'en juin 2013 sans transiter par Madame M., les factures étant directement envoyées par la psychologue au SPJ. Or, depuis juin 2013, Madame M doit elle-même s'acquitter de ces frais pour une raison qu'elle ne comprend pas malgré des explications en ce sens demandées au SPJ. En effet, le dossier de Thomas n'était pas clôturé à cette date et la situation n'a pas changé. Le jugement du 31 mai 2011, ainsi que celui de juin 2013, transmis par Madame M, mentionnent par ailleurs tous les deux que l'intégrité psychique et physique de Thomas est gravement compromise et que le recours à la contrainte reste justifié. Par ailleurs, le Tribunal décide dans ces deux jugements que Thomas et sa famille resteront soumis à des directives ou à un accompagnement d'ordre éducatif et que les frais sont à charge de l'Etat. Par contre, l'hébergement temporaire de Thomas, hors du milieu familial, prend fin dans ce jugement de juin 2013 et diffère en cet unique point des jugements précédents. Le Médiateur se demande dès lors comment l'Administration peut justifier l'arrêt de la prise en charge des frais inhérents aux consultations chez la psychologue alors que cela a bien été le cas de mai 2011 à juin 2013 et que les jugements sont identiques, à l'exception de l'hébergement. Cinq mois après le premier courrier adressé à l'Administration, celle-ci répondra finalement que vu la bonne évolution du dossier et l'objectif de clôturer le suivi par le SPJ, il allait de soi que Madame M reprenne l'entièreté de ses responsabilités ; en ce compris les frais de la prise en charge du jeune. Cela lui aurait été expliqué, sans toutefois être retranscrit dans l'application de la mesure.

Par ailleurs, l'Administration informe le Médiateur que la fin de la prise en charge financière fait partie intégrante de l'application de mesure afin de vérifier la poursuite du suivi lors de la fermeture du dossier ; la maman prenant de plus en plus en charge, même financièrement, son fils. Si la fin de la prise en charge financière fait partie intégrante de l'application de la mesure, le Médiateur s'interroge quant à sa non-retranscription dans l'application de la mesure. En effet, si Madame M s'est adressée au Médiateur, c'est précisément parce qu'elle n'a pu obtenir d'informations à ce propos, malgré une demande formulée par elle-même et son conseil juridique. L'Administration centrale utilise elle-même le conditionnel et n'a aucune garantie que ceci lui a bien été expliqué. Par ailleurs, l'indépendance du Directeur de l'aide à la jeunesse a été évoquée une fois de plus par l'Administration et plus précisément l'indépendance pédagogique dans la prise en charge du jeune. Cette indépendance ne peut toutefois justifier l'absence de réponse à une interrogation légitime ; toute décision devant être motivée.

2. ADOPTION

Des dossiers sont parvenus au Médiateur relatif à une contestation du refus de candidature à une procédure d'adoption nationale.

L'analyse des dossiers fait très vite ressortir un manque de motivation écrite de la part des organismes d'adoption agréés par la Fédération Wallonie-Bruxelles (OAA) ce qui bien entendu est mis en exergue par les réclamants. Cette problématique nous renvoie au nouveau décret du 5 décembre 2013 modifiant celui du 31 mars 2004 relatif à l'adoption et, qui vise à améliorer le dispositif d'adoption. Une des principales modifications apportées par le nouveau décret concernent notamment la volonté d'une plus grande transparence vis-à-vis des adoptants à chaque phase de la procédure.

Depuis le 1er septembre 2005 (date de la mise en œuvre en Belgique d'une importante réforme de la législation relative à l'adoption), la Direction de l'Adoption de la Direction générale de l'aide à la jeunesse (DGAJ) du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été désignée comme l'Autorité centrale communautaire pour la partie francophone. La Direction de l'Adoption – ACC constitue le point d'entrée obligé pour tout projet d'adoption, qu'il soit interne, international ou intrafamilial. L'ACC, Autorité centrale communautaire, a notamment pour mission : d'assurer et diffuser l'information sur l'adoption ; d'organiser la préparation de toutes les personnes candidates à une adoption ; d'encadrer toutes les procédures d'adoption, tant en Belgique qu'à l'étranger ; pour ce faire, l'ACC collabore avec les organismes agréés d'adoption (OAA), auxquels elle délègue une partie de ses compétences en matière d'encadrement (les adoptions internationales intrafamiliales sont toutefois encadrées exclusivement par l'ACC). Par ailleurs, afin de mener à bien ses principales missions, l'ACC encadre, coordonne, contrôle et évalue les OAA.

L'adoption d'un enfant doit se fonder sur des justes motifs et ne peut avoir lieu que dans son intérêt supérieur et

dans le respect des droits fondamentaux qui lui sont reconnus en droit international. Qu'il s'agisse d'une adoption simple ou d'une adoption plénière , plusieurs conditions doivent être remplies. Le processus d'adoption d'un enfant comprend plusieurs étapes : la préparation, l'évaluation des aptitudes par le tribunal, l'apparentement, la décision d'adoption et le suivi post-adoptif. Le déroulement de ces phases présente quelques différences selon qu'il s'agisse d'une adoption interne ou internationale.

Face à une procédure souvent fastidieuse et particulièrement longue, le candidat adoptant s'est engagé de manière affective, émotionnelle, socialement mais bien souvent financièrement également et estime avoir tout donné pour voir enfin se concrétiser l'arrivée d'un enfant dans leur vie, un enfant qui sera enfin le leur. Nombreux sont aujourd'hui les candidats adoptants et les OAA tentent au mieux de trouver dans ceux-ci ceux qui seraient les plus aptes, les plus appropriés pour continuer le projet d'adoption. Malheureusement, certains candidats se voient refusés de poursuivre le processus sans trop comprendre pourquoi.

Ce type de dossiers est souvent délicat puisqu'il touche particulièrement à la sensibilité du demandeur. Suite aux réclamations déposées auprès de notre service, le Médiateur a dès lors préféré interpeller l'ACC-Adoption afin qu'il attire l'attention, auprès des organismes d'adoption agréés par la Fédération Wallonie-Bruxelles, qu'une motivation adéquate et suffisamment circonstanciée était nécessaire pour qu'une décision négative soit comprise ou du moins acceptée par les candidats adoptants dont la candidature se voit rejetées. Qui plus est, l'accent avait été mis sur les questions de la lisibilité des décisions et de transmission de celles-ci aux candidats, questions qui ne peuvent être prises à la « légère » par les OAA car il s'agit d'un processus dans lequel se sont investis personnellement des couples et ce, depuis de longues années.

En réponse à la demande du Médiateur, l'Administration a pris ses responsabilités en décidant de mettre en place un groupe de réflexion concernant la question difficile voire sensible de la motivation des décisions négatives (refus d'élaboration de projet d'adoption) des OAA internes. Cette formation est destinée aux coordinateurs, psychologues et travailleurs sociaux des 3 OAA internes intervenant dans le processus de ces décisions. Un document de synthèse final relatant les conclusions de ces travaux est attendu pour janvier 2015.

Néanmoins, le Médiateur a également attiré l'attention de l'ACC que toutes les OAA ne sont pas face aux mêmes responsabilités. Un de ses OAA dépend de l'ONE (organisme d'intérêt public organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles) et se doit, en application de la législation sur la motivation formelle des actes administratifs, et contrairement aux autres OAA qui sont des asbl indépendantes, de motiver de manière circonstanciée toutes ses décisions mais également d'informer de l'existence du Médiateur auprès de ses candidats adoptants auprès desquelles il serait contraint de remettre une décision négative.

SPORTS



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Cette compétence communautaire ne donne lieu qu'à un nombre très limité de dossiers de réclamation chaque année. La plupart du temps, il s'agit de demandes d'information par rapport aux relations internes à un club ou à une fédération sportive reconnue (ou non) par la FWB. De manière, plus exceptionnelle, il peut s'agir des premières démarches administratives auprès des différents services de l'ADEPS.

Nonobstant, cette intervention de type explicative ou pédagogique par rapport aux relations intra-organisationnelles ou entre les organisations et les services de la FWB gérant le domaine du sport, le Médiateur a été confronté à 3 situations relevant réellement de sa compétence durant cet exercice.

Ce dossier illustre les difficultés rencontrées par certains bénéficiaires de pension (cf. au sens large) pour reconstituer les éléments de pension constitutifs liés à des prestations anciennes.

Les prestations sont souvent relatives à des emplois précaires (cf. courtes périodes et sous-statuts) et à des organismes ayant été réformés suite aux différents processus de réorganisation institutionnelle/administrative.

DOSSIER 2014-1467

Archives relatives à la pension

Le réclamant a travaillé comme personnel « vacataire » dans un centre ADEPS durant plusieurs périodes de vacances scolaires. Il a connu des difficultés importantes pour établir le nombre de jours prestés dans le cadre de sa future mise à la pension du secteur privé. Le réclamant et ensuite le Médiateur sont intervenus à plusieurs reprises auprès des services compétents dans le but de reconstituer le dossier nécessaire à l'ONP. On soulignera la bonne volonté des services de l'ADEPS pour reconstituer un dossier complet à partir d'archives parcellaires et surtout dispersées.

DOSSIER 2014-2646

Contradictions entre les normes de l'ADEPS et une directive européenne

Le père d'une jeune fille nous a saisis par rapport à son stage ADEPS et à son annulation potentielle impossible. En effet, si le stage pouvait être annulé, il ne pouvait être remboursé vu les conditions générales fixées par l'ADEPS. On soulignera également qu'il était impossible de pourvoir au remplacement de la jeune fille par une amie intéressée par ce stage et naturellement prête à le payer. Les parents se sont adressés au Centre et à l'Organisation centrale de l'ADEPS, qui sont restés sur leurs positions conventionnelles. Le Médiateur a interrogé les services de la FWB et l'ADEPS au sujet de la conformité de cette clause conventionnelle de non-remboursement avec la directive de protection des consommateurs 2011/83/UE et de ses principes. Cette directive (telle que modifiée récemment) permet au consommateur de changer d'avis dans un délai de 14 jours et oblige le vendeur à lui rembourser les montants dus, dans un délai de 14 jours.

L'ADEPS prévoit dans ses conditions générales des délais plus courts par rapport à la possibilité de changer d'avis (7 jours et non 14 jours) et des délais de remboursement plus longs (30 jours au lieu de 14 jours). L'ADEPS appuyait et motivait sa pratique sur les différences prévues par la directive entre les entreprises commerciales et les services publics. Après une étude approfondie de la directive, il apparaît bien que le droit de rétractation vise aussi bien les opérateurs privés que publics vu le type de biens et services proposés. L'ADEPS a donc procédé au remboursement intégral de la somme payée par les parents pour le stage. L'ADEPS travaille actuellement en collaboration avec le Centre d'expertise juridique du Ministère pour modifier les conditions générales des stages ADEPS et les mettre en conformité avec la norme européenne sous-étude.

RECOMMANDATIONFWB

2014-12 **Sports - Vérifier la conformité des relations contractuelles de l'administration avec ses clients/usagers par rapport au prescrit de l'UE** La Directive 2011/83/UE relative à la problématique des consommateurs vise aussi bien les opérateurs privés que publics, selon les biens et services qu'ils fournissent ou produisent. La directive prévoit une possibilité de rétractation importante. Vu ces éléments, le Médiateur recommande que les services de la FWB vérifient la conformité des relations contractuelles de l'administration avec ses clients/usagers par rapport au prescrit de l'UE.

DOSSIER 2014-2661

Pas de subsides faute de moyens

Monsieur U, Président d'une association de fait sportive, a demandé un subside Eté sport 2014. Il n'a pas reçu ce subside étant donné l'épuisement des crédits budgétaires alloués à cette opération. On notera que ces subsides ne s'appuyaient que sur des dispositifs budgétaires annuels et non sur un décret ou un arrêté de référence. Une convention standard était donc signée entre la FWB et le bénéficiaire. Cela implique que l'on se réfère à la loi du 16 mai 2003 et, surtout, au décret du 12 décembre 2011 portant organisation du budget et de la comptabilité des services du Gouvernement de la Communauté française (et arrêtés d'application). La motivation de la FWB se réfère à des principes essentiels comme le caractère unilatéral des subventions et le non-dépassement des articles budgétaires. Cependant, cette argumentation omet les possibilités de réallocation des crédits au sein des mêmes programmes, les cavaliers budgétaires potentiels et les ajustements budgétaires. De plus, la jurisprudence du Conseil d'Etat considère que la signature d'une convention individuelle ne discrédite pas le caractère unilatéral de la subvention. Cette position induit que l'exécution de la décision unilatérale n'implique aucune obligation supplémentaire pour la FWB que celles prévues. Ce même contrat d'adhésion classique global, « oblige » les pouvoirs publics à une information optimale des bénéficiaires potentiels à propos des éléments constitutifs du contrat, dont essentiellement le montant de la subvention et ses modalités de liquidation. Vu le nombre important de dossiers refusés sur la seule base de l'épuisement des crédits budgétaires, vu le caractère discutable du principe « premier arrivé, premier servi », vu le souci d'égalité des usagers des services publics, le Médiateur a demandé aux services de la FWB d'étudier des solutions permettant de minorer les risques de dépassements des crédits par rapport à ces subsides. Les services de la FWB ont rappelé l'actualisation des informations données sur le site internet de l'ADEPS. L'Administration insiste sur l'importance de préciser dans la convention standard le caractère limité des crédits disponibles. Elle propose également d'instaurer un formulaire électronique dans lequel apparaîtrait un compteur automatique précisant le nombre de dossiers pouvant encore être acceptés.

Analyse de la problématique

Les subventions en FWB sont régies par les articles 57 à 62 du décret du 20 décembre 2011, tel que modifié, portant organisation du budget et de la comptabilité des services du Gouvernement de la FWB. Ces articles traitent des dispositions relatives à l'octroi, à l'emploi et au contrôle des subventions.

Les références décrétales valent s'il existe des normes spécifiques relatives à un type de subventions et, également, pour les subventions pour lesquelles il n'existe pas ce type d'instrument.

Les Administrations de la FWB et de la Wallonie ont proposé plusieurs systèmes visant tout potentiel bénéficiaire à une subvention à ne pas entreprendre des démarches lorsque les crédits afférents à cette subvention sont épuisés. Il peut s'agir d'un système de compteur par rapport au nombre de subventions déjà entrées, du montant restant disponible pour l'octroi des subventions, d'une information quant à l'épuisement des crédits sur un (ou plusieurs) site(s) internet dédicacé…

On rappellera que les subventions se caractérisent par leur multiplicité en FWB et en Wallonie et, surtout, par la variabilité de leurs composantes intrinsèques. Exemples : normes de référence, modalités de calcul, caractère obligatoire ou facultatif de la subvention, périodicités relatives…).

On soulignera également que si l'on effectue une recherche juridique par rapport au nombre de subventions et/ou subsides existants dans ces deux institutions, on doit constater le caractère diversifié de celles-ci.

Le refus d'octroi d'une subvention au seul motif du dépassement des crédits disponibles renvoie à des réalités, à des principes contradictoires, voire parfois inconciliables : le non-dépassement des crédits disponibles et l'égalité de traitement, le caractère par nature limité des moyens financiers des pouvoirs publics et le souci de prévisibilité des dépenses et également des recettes publiques, affectées ou non, la vérité budgétaire et le respect des normes d'octroi (cf. tendance à adoucir l'interprétation de cette même norme lorsque les critères sont limités), l'annualité budgétaire et la gestion pluriannuelle…

L'art de gouverner les finances publiques se caractérise de plus en plus, pour l'ensemble des autorités publiques, par une marge de plus en plus restreinte. Cet état impose des modèles et des méthodes d'estimation anticipatifs et performants dépassant la contradiction apparente de la plus grande responsabilisation des acteurs publics et des contrôles internes et externes renforcés.

Il paraît donc essentiel de résoudre cette contradiction apparente via des interventions a priori basée essentiellement sur les enseignements du passé et surtout sur les vérifications a posteriori passées, répétées et surtout actualisées.

On notera également que les secteurs subsidiés se réfèrent de plus en plus à des normes directrices négociées avec l'ensemble des instances publiques. On pourrait évoquer ici la Charte associative liant l'ensemble des pouvoirs fédérés francophones et le monde associatif subsidié.

SECTEURS D'INTERVENTION ET RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES W

Recommandation W 2014-01
Fiscalité - Remplacer la redevance TV

Recommandation W 2014-02
Primes énergie - Réinstaurer un délai de rigueur

Recommandation W 2014-03
Primes énergie - Prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen

Recommandation W 2014-04
Primes énergie - Accélérer le développement des envois et signatures électroniques

Recommandation W 2014-05
Primes énergie - Renforcer l'information au citoyen

Recommandation W 2014-06
Primes énergie - Prendre en considération les factures pro-forma

Recommandation W 2014-07
Aides au logement - Mentionner le recours au Médiateur

Recommandation W 2014-08
Logement social - Donner aux SLSP la possibilité de déroger à l'obligation de déradiation

Recommandation W 2014-09
Action sociale - Assurer un meilleur suivi dans le cadre du BAP

Recommandation W 2014-10
Action sociale - Communiquer au Médiateur les rapports de gestion des plaintes sectoriels

Recommandation W 2014-11
SESAM - Modifier la réglementation en vigueur

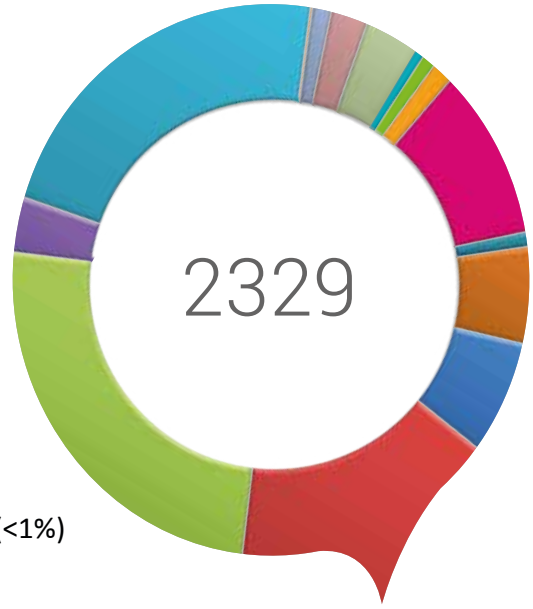
Recommandation W 2014-12
Permis de travail - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Recommandation W 2014-13
Environnement - Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction

Recommandation W 2014-14
Délais de paiement - Examiner les processus internes des dossiers

Recommandation W 2014-15
Contentieux – Organiser des collaborations transversales

RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR DOMAINES D'INTERVENTION - W



- 14 Action sociale et Santé (<1%)
- 19 Agriculture (<1%)
- 30 Autoroutes et Routes (1%)
- 242 Contentieux (10%)
- 21 Crédit social (<1%)
- 142 Eau (6%)
- 165 Economie et Emploi (7%)
- 375 Energie (16%)
- 585 Fiscalité (25%)
- 78 Intégration personnes handicapées (3%)
- 506 Logement (22%)
- 2 Pouvoir locaux (<1%)
- 26 Environnement (1%)
- 50 Transport (2%)
- 74 Urbanisme (3%)

FISCALITÉ



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. TAXE DE CIRCULATION, TAXE DE MISE EN CIRCULATION ET EUROVIGNETTE

Depuis le 1er janvier 2014, la Direction générale opérationnelle de la fiscalité est en charge de la gestion de la taxe de circulation et de la taxe de mise en circulation.

Au regard des 306 réclamations adressées au Médiateur, nous devons constater que la reprise de la gestion a été plus que chaotique.

Pourtant, tout portait à croire que le transfert de l'Administration fédérale vers l'Administration régionale allait être une véritable réussite.

Pour rappel, le 16 septembre 2010, le Gouvernement wallon décide que la Région wallonne sera compétente pour percevoir la taxe de circulation, la taxe de mise en circulation et l'eurovignette dès le 1er janvier 2013 (cette échéance sera repoussée d'un an). Une notification officielle est adressée au Ministre fédéral des Finances le 14 février 2011.

Le 27 juin 2011, les membres de la Commission du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports adoptent à l'unanimité le projet de décret ratifiant la décision du transfert à la Région wallonne du service de la taxe de circulation, de la taxe de mise en circulation et de l'eurovignette.

Au cours de la discussion générale, le Ministre wallon du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports souligne qu'en ce qui concerne le volet informatique, le Gouvernement wallon a décidé de lancer son propre marché de consultance.

Le 14 juillet 2011, le Parlement wallon adopte le décret ratifiant la décision du transfert à la Région wallonne du service de la taxe de circulation, de la taxe de mise en circulation et de l'eurovignette.

En résumé, toutes les décisions politiques ont été prises deux ans et demi avant que l'Administration wallonne ne reprenne effectivement en gestion le service de la taxe de circulation, de la taxe de mise en circulation et de l'eurovignette.

Malgré ces deux ans et demi de délai qui auraient permis à l'Administration wallonne de bien se préparer, il faut avouer que le transfert n'a pas été à la hauteur du défi !

A travers les réclamations traitées par le Médiateur et suite aux très nombreux contacts pris avec l'Administration, force est de constater que la très grande majorité des problèmes est survenue principalement à cause d'un environnement informatique déficient au sein de l'Administration wallonne. Cela est d'autant plus étonnant, voire inquiétant, qu'un marché de consultance avait été lancé par le Gouvernement wallon.

Fin décembre 2014, le Médiateur interpelle le Ministre de tutelle afin de lui faire part de ses constats mais surtout de ses craintes lorsque la Région devra gérer administrativement toutes les compétences qu'elle exerce déjà à la suite de l'entrée en vigueur de la 6ème réforme de l'Etat. Par le même courrier, le Médiateur demandait au Ministre quels enseignements lui et son Administration allaient tirer de cette reprise.

Lors de leur rencontre du 24 mars 2015, le Ministre de tutelle a précisé au Médiateur qu'il était conscient des difficultés rencontrées par l'Administration fiscale wallonne. Le Ministre soulignait d'ailleurs que la DGO7 faisait face à des manques flagrants de ressources, tant au niveau du personnel et du management qu'au niveau des moyens informatiques.

Dans ce cadre, le Ministre de tutelle a proposé aux membres du Gouvernement d'allouer à l'Administration fiscale les moyens minimums indispensables à l'accomplissement correct de ses missions, tant de ses missions actuelles que des nouvelles missions qui lui seront confiées ainsi qu'à la préparation de l'avenir et aux défis que restent encore les 5ème et 6ème réformes de l'Etat.

Constats

Les constats du Médiateur sont nombreux et variés. Nous passerons en revue les plus révélateurs du manque de préparation de l'Administration.

1.1. Radiation d'une plaque ou changement de véhicule

Lors de la radiation d'une plaque d'immatriculation (ou lors d'un changement de véhicule) au cours de la période imposable pour laquelle le détenteur du véhicule s'est dûment acquitté de sa taxe de circulation, l'Administration doit calculer le montant à rembourser au détenteur en fonction des mois restant de la période imposable. Par exemple, si la période imposable a débuté le 01/07/2013 et que la plaque d'immatriculation a été radiée le 26/09/2013 (ou qu'il y a un changement de véhicule à cette date), pour peu que la taxe de circulation ait été versée, l'Administration doit rembourser la période allant du 01/09/2013 au 30/06/2014, soit 10/12ème du montant versé pour la taxe de circulation.

A travers les réclamations adressées au Médiateur, ce dernier a fait deux constats interpellants :

a. Incapacité pour l'Administration d'appliquer un mécanisme de compensation

Lors d'un simple changement de véhicule, l'Administration envoie une invitation à payer la taxe de mise en circulation ainsi que la taxe de circulation propres au nouveau véhicule.

Pour peu qu'un remboursement devait être fait au regard de la dernière taxe de circulation versée, l'Administration était incapable de prendre en considération le montant à rembourser dans la nouvelle invitation à payer. C'est-à-dire qu'il lui était impossible de déduire du nouveau montant à payer le montant du remboursement. Cette pratique était quant à elle automatique lorsque la matière était gérée au niveau fédéral.

Dès lors, il était demandé à tous les redevables, de s'acquitter de l'intégralité du montant de la nouvelle invitation à payer, tout en devant attendre le remboursement partiel auquel ils avaient droit.

Il aura fallu attendre près d'un an pour que l'Administration puisse appliquer ce simple mécanisme de compensation.

b. Retard dans les remboursements

Au cours de l'exercice 2014, le Médiateur a été interpellé par de nombreux citoyens qui étaient dans l'attente d'un remboursement partiel de la dernière taxe de circulation qu'ils avaient versée à l'Administration.

Il est vrai que l'Administration fédérale aurait stoppé tout remboursement dès la fin septembre 2013, ce qui implique que l'Administration régionale débutait avec un certain passif.

Par contre, dans le cadre de la gestion de ce type de dossiers, le Médiateur a interrogé l'Administration à de multiples reprises. Le Médiateur a appris ainsi que les fonctionnalités permettant la gestion au quotidien des remboursements n'avaient été mises à la disposition de la Direction de la Comptabilité que début juin 2014, soit 5 mois après la reprise par l'Administration de la gestion des taxes de mise en circulation et de circulation.

En plus du passif laissé par le fédéral, il est plus qu'étonnant de constater que l'Administration régionale n'était pas techniquement prête à effectuer les remboursements !

1.2. Retard dans l'envoi des invitations à payer

Certains citoyens connaissent de manière approximative la date à laquelle ils sont censés recevoir l'invitation à payer la taxe de circulation relative à leur véhicule. Pour plusieurs d'entre eux, ne voyant rien venir à la période dite, ils se sont adressés à l'Administration afin de la recevoir. Las d'attendre, ils se sont tournés vers le Médiateur qui a bien dû constater que l'Administration était en peine d'envoyer les invitations à payer dans les délais « normaux ».

Ce problème aurait été anodin si l'Administration n'avait pas omis de modifier le délai de paiement repris sur les invitations à payer envoyées tardivement. De nombreux redevables se sont d'ailleurs plaints auprès du Médiateur du délai assez qui court qui leur était laissé pour s'acquitter du montant de la taxe.

1.3. Erreur dans les documents envoyés aux citoyens

Lors d'un premier envoi massif d'invitations à payer, force a été de constater que l'Administration wallonne avait repris sur ces dernières des numéros de téléphone erronés, ainsi que les numéros de compte sur lesquels les versements devaient être exécutés.

Il est plus que regrettable que de telles erreurs puissent se produire, d'autant plus qu'il s'agissait d'une première action dans la gestion d'une nouvelle matière pour l'Administration régionale.

1.4. Retard dans l'envoi de documents

Tout détenteur d'une remorque doit s'acquitter d'une taxe de circulation spécifique pour cette dernière et recevoir de la part de l'Administration un signe distinctif prouvant qu'il s'est bien acquitté du paiement de la taxe.

Au cours de l'exercice 2014, le Médiateur a été interpellé à quelques reprises par des citoyens n'ayant pas reçu le signe distinctif malgré le versement du montant de la taxe.

D'après les informations obtenues de l'Administration, l'envoi du signe distinctif est fait dès que le paiement de la taxe de circulation est exécuté.

Plusieurs citoyens ont déclaré n'avoir reçu le signe distinctif que quelques semaines, voire mois, après le paiement de la taxe.

En l'absence du signe distinctif, plusieurs de ces citoyens ont choisi de ne pas utiliser leur remorque par peur d'une sanction.

Dans le cadre de la gestion d'une des réclamations relatives à cette matière, le Médiateur a demandé à l'Administration qu'elle lui communique la date exacte d'envoi du signe distinctif. Il est apparu que l'Administration n'a pu communiquer cette date et s'est contentée de confirmer que le signe distinctif avait dû être envoyé juste après le paiement de la taxe.

Le redevable déclarait quant à lui que le signe distinctif lui était parvenu bien après le versement du montant de la taxe, ce qui l'avait privé de l'utilisation de sa remorque et demandait dès lors un remboursement partiel de sa taxe, ce qu'il n'a pas obtenu.

1.5. Impossibilité technique de rembourser les trop-perçus d'Eco-Malus

Lors de la mise en circulation d'un véhicule, une taxe de mise en circulation est réclamée par l'Administration. En fonction du taux de rejet de Co^2 du véhicule, un montant complémentaire, Eco-Malus, peut être réclamé.

Le taux de rejet Co^2 est transmis par la DIV à l'Administration wallonne. Il arrive que des taux erronés soient transmis, impliquant un montant d'Eco-Malus beaucoup plus élevé.

Le Médiateur a reçu quelques dossiers relatifs à ce problème qui sont très simples à régler pour peu que le taux de rejet correct soit transmis à l'Administration.

A nouveau, le Médiateur constate que l'Administration régionale n'était pas prête à gérer ce type de problème. Ce n'est en effet qu'en février 2015, soit plus d'un an après la prise en gestion de la taxe de circulation et taxe de mise en circulation, que l'Administration régionale était à même d'apporter les corrections requises et d'exécuter les remboursements.

2. REDEVANCE TÉLÉVISION

Au cours de l'exercice 2014, le Médiateur a traité 274 réclamations relatives à la redevance télévision. Il s'agit là de la seconde forte diminution. En effet, en 2013, le Médiateur avait traité 465 réclamations relatives à la redevance télévision alors qu'au cours des exercices 2012 et 2013, la moyenne s'établissait à 730 dossiers par an.

Les aménagements législatifs contenus dans le décret du 19 septembre 2013 portant des dispositions fiscales diverses sont plus que probablement la raison de cette diminution.

Pour rappel, ce décret porte de 30 à 60 jours la période durant laquelle tout nouveau détenteur peut déclarer son téléviseur. De même, les amendes en cas de contrôle positif ont été fortement réduites.

FISCALITÉ

RECOMMANDATION

W 2014-01 **Fiscalité - Remplacer la redevance TV** Malgré une diminution importante du nombre des réclamations, au regard de la lourdeur administrative relative à la gestion et la perception de la redevance télévision, le Médiateur maintient sa recommandation de remplacer cette redevance par une autre taxe dont l'établissement, la gestion, la perception et le recensement seraient simplifié.

Par contre, au cours de l'année 2014, il se pourrait que l'Administration ait envoyé moins de rappels (avertissement-extrait de rôle) ou transmis moins de dossiers auprès des huissiers de justice. Malgré une demande d'information adressée à l'Administration, le Médiateur n'a pas eu les réponses souhaitées dans les délais impartis.

A travers la gestion des réclamations adressées au Médiateur, force est de constater que les observations sont identiques d'une année à l'autre :

- Résultats des contrôles ;
- Méconnaissance de la réglementation ;
- Double inscription ;
- Déménagement ;
- Entrée en maison de repos ;
- ...

Suivi des recommandations

Suivi de la Recommandation W 2012-01

Redevance-TV - Prendre en compte des critères identiques pour déterminer la date d'inscription

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

Suivi de la Recommandation W 2012-02

Redevance-TV Rappeler les obligations de déclaration au citoyen

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

Suivi de la Recommandation W 2012-04

Redevance-TV Calculer au prorata en cas de décès

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

Suivi de la Recommandation W 2013-01

Suspendre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration

Le Médiateur recommande que lorsqu'une Administration n'a pas répondu à une demande d'information ou à une réclamation envoyée par un citoyen, aucune procédure de recouvrement forcé ne soit engagée envers ce citoyen.

Suivi de la Recommandation W 2013-03

Privilégier le recouvrement par l'Administration

Le Médiateur recommande que l'Administration ne fasse appel à des huissiers de justice qu'en dernier recours et après que ses services aient tenté par tous les moyens de recouvrer les montants demeurant impayés.

E N E R G I E



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. PRIMES À L'ÉNERGIE

1.1. Une diminution conséquente de réclamations adressées au Médiateur

On relève cette année une importante diminution des réclamations relatives aux primes à l'énergie (par rapport à l'exercice précédent, le nombre de dossiers est passé de 645 à 210 en 2014).

Cette diminution peut s'expliquer par deux facteurs.

Le Département de l'Energie et le Médiateur ont souhaité mieux coordonner leur rôle respectif dans le cadre du traitement des réclamations.

Il a été convenu que la cellule de recours de cette Administration intervient en 1ère ligne et que le Médiateur n'analyse le dossier qu'en seconde ligne.

Cette harmonisation répond à l'esprit de l'accord de coopération régissant le Médiateur qui exige que le réclamant se soit adressé préalablement à l'Administration et ne s'adresse au Médiateur qu'une fois ces démarches accomplies.

Quant au second facteur, en 2013, le Médiateur avait eu à connaître un nombre important de réclamations (400 dossiers) liées à l'application d'une réglementation concernant les critères techniques des chaudières alimentées au gaz naturel. Cette réglementation, qui a été par la suite abandonnée, avait posé plusieurs problèmes d'interprétation et généré des refus de primes .

En ce qui concerne les dossiers analysés en 2014, les motifs qui ont amené les citoyens à s'adresser au Médiateur sont sensiblement les mêmes que ceux pointés lors des exercices précédents.

La clôture du présent rapport coïncide avec le moratoire décrété par la Gouvernement wallon concernant les primes à l'énergie et les aides au logement. Ces mesures feront l'objet d'une réforme importante dans les semaines à venir.

Dans ce contexte le Médiateur ne peut que rappeler les constats et recommandations suivants.

1.2. Délai de traitement des dossiers

En ce qui concerne les délais de traitement, depuis la mise en place du dispositif des primes à l'énergie, le Médiateur a reçu de nombreuses réclamations mettant en cause le délai de traitement des dossiers. Ce retard est, comme cela a déjà été souligné précédemment, lié au manque d'effectifs au sein de l'Administration au regard du nombre de dossiers introduits.

Des améliorations ont été constatées suite à des mesures engagées au sein du Département de l'Energie, mais des retards perdurent pour certains types de primes.

C'est ici l'occasion de rappeler la recommandation visant à réinstaurer dans le cadre d'éventuelles futures primes un délai de rigueur.

DOSSIER 2014- 3156

Le non-respect des délais réglementaires fait perdre le bénéfice d'une prime provinciale

Monsieur A. réalise, en juin 2014, des travaux d'isolation dans son immeuble et introduit un dossier de demande de prime à l'isolation et une demande de prime pour un audit énergétique, le 25 juin 2014.
En octobre 2014, il reçoit une décision favorable pour sa demande relative à l'audit mais est sans nouvelles des suites réservées à sa demande pour l'isolation. Il apprend par ailleurs, que les primes complémentaires accordées par la Province seront supprimées fin décembre. Or pour pouvoir en bénéficier, il faut produire une décision d'octroi de la prime régionale. Craignant de perdre la prime de la Province, il s'adresse au Médiateur. Celui-ci prend immédiatement contact avec le Département de l'Energie en attirant son attention sur le dossier de Monsieur A. En effet, au vu des délais de traitement des dossiers de prime à l'isolation, la décision de l'Administration ne parviendra probablement pas à Monsieur A. avant le début 2015. Or, selon la réglementation qui prévoit un délai de 120 jours, il était pourtant en droit d'attendre que l'Administration statue sur la recevabilité de sa demande pour le 25 octobre 2014. Sans vouloir enfreindre le principe d'égalité de traitement des citoyens, le Médiateur demande à l'Administration de réserver un traitement prioritaire à ce dossier de manière à ce que l'intéressé puisse faire valoir ses droits à la prime provinciale avant la mi-décembre. Cependant, cette proposition n'a pas été acceptée. Le Département de l'Energie a fait valoir que malgré les nombreuses sollicitations depuis l'annonce de la fin des primes provinciales, elle a pris la position de continuer à traiter les demandes de primes suivant leur ordre d'arrivée. Dans le courant du mois d'octobre, les ressources en personnel lui ont permis d'accélérer le traitement des demandes de primes « Réalisation d'un audit énergétique » tout en ne pénalisant pas le traitement des autres types de primes. Ce qui explique que Monsieur A. a reçu une lettre d'acceptation en octobre 2014 pour cette demande. Quant au traitement des primes « isolation des murs », le Département de l'Energie a indiqué mettre tout en œuvre, toujours en fonction des ressources disponibles, pour traiter un maximum de demandes avant la fin de l'année. Toutefois, elle a confirmé que les demandes seront traitées selon l'ordre chronologique.

RECOMMANDATION

W 2014-02 **Primes énergie - Réinstaurer un délai de rigueur** Dans le cadre de la réglementation régissant les primes à l'Energie, le Médiateur recommande de réinstaurer un délai de rigueur endéans lequel l'Administration doit statuer sur la demande de prime. A défaut de réponse de l'Administration dans le délai requis, le dossier du demandeur devrait être accepté de manière tacite.

Ce début d'année 2015 coïncide également avec la suppression des aides communales et provincialesen manière d'économie d'énergie. Ces primes locales étaient bien souvent subordonnées à l'obtention d'une décision préalable favorable de la Région.

Dans le cadre d'une réclamation qui lui a été adressée, le Médiateur a pu constater que le non-respect des délais de traitement par la SPW avait porté préjudice à un citoyen qui n'a pas pu bénéficier de l'aide provinciale à laquelle il pouvait légitimement prétendre.

1.3. Changement de réglementation - Des mesures transitoires trop restreintes

Depuis plusieurs exercices également, une recommandation générale relative à la sécurité juridique et aux mesures transitoires est formulée.

Plusieurs réclamations ont encore mis en exergue cette thématique qui a été développée dans les précédents rapports annuels de 2012 et 2013, notamment concernant la rétroactivité de certaines mesures.

Ces deux dernières années, la réglementation n'ayant pas fait l'objet de modifications majeures. Aucune réclamation n'a été reçue.

Dans le contexte de la réforme programmée des aides, le Médiateur, toutefois, rappelle la recommandation relative aux mesures transitoires adaptées et ne portant pas atteinte à la sécurité juridique à laquelle a droit chaque citoyen.

RECOMMANDATION

W 2014-03 **Primes énergie - Prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen** Afin de ne pas léser les citoyens, le Médiateur recommande de prévoir dans la réglementation des mesures transitoires adaptées lors de toute modification des critères pour l'obtention des primes qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

1.4. Les demandes non-réceptionnées - La suppression des envois recommandés et la problématique de la date certaine

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

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

Le Médiateur rappelle sa recommandation générale visant à engager une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives (de type Certipost).

L'envoi électronique est également un procédé qui peut également permettre au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande.

A l'heure actuelle, si des formulaires intelligents peuvent être complétés sur le site www.energie.wallonie.be, ils ne peuvent être envoyés de manière électronique. Le demandeur doit les imprimer et les envoyer par courrier postal.

RECOMMANDATION

W 2014-04 **Primes énergie - Accélérer le développement des envois et signatures électroniques** Le Médiateur recommande d'accélérer le développement des envois et des signatures électroniques dans la mesure où ce mécanisme confère une date certaine à l'envoi de la demande au regard du délai de rigueur de 120 jours.

1.5. Poursuivre les efforts de qualité et de précision de l'information donnée au citoyen

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

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

RECOMMANDATION

W 2014-05 **Primes énergie - Renforcer l'information au citoyen** Les primes à l'énergie faisant référence à des critères techniques particulièrement précis, le Médiateur recommande aux autorités administratives de renforcer l'information aux citoyens quant à ces critères sur internet, par l'établissement de liens clairs et précis et sur les formulaires de demande.

DOSSIER 2014-1568

Pas toujours facile pour le citoyen lambda de s'y retrouver dans les critères techniques

Madame A. installe une chaudière BIOMASSE en décembre 2012 et introduit une demande de prime. Celle-ci est refusée, en juin 2013, par l'Administration au motif que l'installation n'est pas à alimentation exclusivement automatique comme l'exige la réglementation. Madame A. conteste cette décision et recontacte son chauffagiste qui lui confirme que sa chaudière est bien conforme aux normes techniques imposées par la Région wallonne. Madame A. introduit une demande en reconsidération auprès de la cellule de recours du Département de l'énergie qui confirme, en mars 2014, le refus. Elle s'adresse au Médiateur en lui demandant de réanalyser son dossier. Le Médiateur constate qu'effectivement cette chaudière n'est pas reprise dans la liste établie par l'Administration. Toutefois, cette liste n'est pas une liste exhaustive, il s'agit d'un document indicatif. Le Médiateur invite Madame A. a recontacter son chauffagiste pour qu'il prenne, de son côté, contact avec la firme qui commercialise ce modèle de chaudière. Celle-ci a effectué des démarches auprès du Département de l'Energie en produisant des rapports de tests démontrant que le modèle était bien conforme aux normes requises. Sur base de ces nouvelles données techniques, l'Administration a intégré ce nouveau modèle de chaudière dans ces listes. Au vu de cet agrément, bien qu'il soit intervenu postérieurement aux travaux, le Médiateur a demandé de revoir le dossier de Madame A. et de lui accorder la prime, ce que l'Administration a accepté.

1.6. Simplification des démarches

La complexité ou le manque de clarté des démarches peut également être à l'origine d'un refus de prime. En effet, selon le type des travaux, les demandeurs doivent compléter plusieurs formulaires, les adresser à des Administrations différentes et introduire les mêmes données parfois auprès de services différents.

Des mesures de simplification ont été engagées reposant sur le « Partage de données ». Ce principe vise à ne pas demander plusieurs fois aux usagers les mêmes informations si elles sont déjà disponibles.

Le Médiateur ne peut qu'encourager cette pratique et demande que dans le cadre de la reforme annoncée, les primes fassent l'objet d'un dispositif mieux intégré.

1.7. Demande de prime introduite au-delà du délai réglementaire – Le cas des factures pro-forma dans le cadre d'un crédit

Dans le cas où les personnes recourent à un organisme de crédit pour financer les travaux, l'organisme de prêt exige bien souvent la présentation d'une facture pro-forma (et non d'un devis).

Ce type de facture est en principe établi avant la réalisation des travaux. De bonne foi et en toute logique, les citoyens attendent la finalisation des travaux pour introduire leur demande et se retrouvent bien souvent hors délai au regard de la date de facturation.

Le Médiateur a demandé, dans le cadre des réclamations qu'il a eu à connaître que l'Administration tienne compte de cette situation particulière.

En effet, comment reprocher au citoyen d'avoir attendu la fin des travaux pour introduire son dossier auprès de l'Administration ?

Cette suggestion n'a toutefois pas été rencontrée, l'Administration rappelant l'application stricte de la réglementation selon laquelle la demande doit être introduite dans les quatre mois de la date de la facture, sans considérer la fin des travaux.

RECOMMANDATION W

2014-06 **Primes à l'énergie - Prendre en considération les factures pro-forma** Dans le cadre de la conclusion d'un prêt pour financer les travaux, les organismes de crédit demandent préalablement la production d'une facture pro-forma. Or, il arrive fréquemment que les travaux ne puissent être finalisés dans les 4 mois après l'établissement de cette facture. Le Médiateur recommande de modifier la réglementation de manière à pouvoir prendre en considération le cas des personnes ne disposant que d'une facture pro-forma. Dans ces cas, il pourrait être envisagé de considérer d'autres critères tels une attestation de fin de travaux ou la date de paiement de la facture.

2. PRODUCTION D'ÉNERGIE VERTE

2.1. Cas des clients de sociétés dont la faillite a été prononcée

Comme ce fut le cas en 2013, le Médiateur a été contacté, durant cet exercice, par des personnes victimes de la faillite de sociétés de panneaux photovoltaïques (95 réclamations).

Ces clients ont conclu un contrat Win-Win et contracté un crédit les liant pour plusieurs années. La faillite a mis fin définitivement aux mensualités que leur versait leur société et qui servaient à rembourser le crédit.

Le Médiateur leur a expliqué les démarches à effectuer auprès du curateur pour récupérer la gestion de leurs certificats verts.

Grâce à la procédure mise en place par la CWaPE, ces clients ont pu récupérer dans un délai raisonnable la gestion de leurs certificats. Néanmoins, pour la plupart d'entre eux, le prix de la vente de leur production ne leur permettra pas de couvrir totalement les frais liés à l'emprunt comme cela leur avait été promis par leur installateur.

Le cas de quelques clients reste également problématique suite à la suppression progressive du plan SOLWAT intervenu concomitamment.

Dans les dossiers concernés, il est apparu que la finalisation des installations avaient fait l'objet de retards de la part de sociétés qui, avant le prononcé de la faillite, étaient en état de réorganisation judiciaire et connaissaient d'importants problèmes de gestion et de suivi des chantiers.

Ces retards se traduisent par le fait que ces clients, considérant que le rapport de contrôle est intervenu plus de 6 mois (augmenté des jours d'intempéries) à dater de la décision d'investir, n'ont pu bénéficier que d'un nombre de certificats verts nettement moins important que ce qu'ils avaient envisagé lors de la passation de la commande.

Certes, il n'incombe pas à la Région wallonne de pallier les difficultés liées à la faillite d'une entreprise. Néanmoins, considérant que dans le cas de ces clients, les retards sont imputables à des circonstances exceptionnelles, indépendantes de leur volonté, le Médiateur estime qu'il serait équitable de tenir compte de la date de leur décision d'investir ce qui leur permettrait de pouvoir au moins partiellement faire face au remboursement de leur crédit.

Le Médiateur a interpellé le Ministre compétent en mars 2014 à ce propos mais n'a pas reçu de réponse. Le nouveau Ministre en charge de l'Energie a été saisi de cette problématique en août. Bien qu'il se dise qu'il se dise conscient du fait que de nombreux clients ont été victimes des pratiques d'installateurs, le Ministre a, cependant, refusé de prendre en compte la négligence ou la faillite des installateurs pour accorder une dérogation.

Il a estimé ne pouvoir accorder un régime différencié précisant que des exceptions seraient illégales et créeraient un précédent qui augmenterait le nombre de demandes liées à des retards imputables aux sociétés photovoltaïques.

En fonction de cette position, le Médiateur n'a pu réserver d'autres suites à ce dossier.

DOSSIER 2014-993

Détermination du régime d'octroi des certificats verts- Cas des clients de sociétés dont la faillite a été prononcée - Retard dans la finalisation des chantiers

Monsieur et Madame D. ont signé un bon de commande pour l'installation de panneaux photovoltaïques avec la société W.. en janvier 2013 et un crédit avec un organisme financier pour un montant de 55.520 euros. Selon les termes du contrat, l'installation devait être finalisée courant avril 2013. Or, malgré plusieurs rappels, dont des mises en demeure de leur avocat, l'installation n'a été finalisée qu'en octobre 2013 et n'a pu être vérifiée par l'organisme de contrôle que le 31 octobre 2013. Monsieur et Madame D. escomptaient bénéficier du régime 2011 C (soit 50 certificats par MWh sur une période de 10 ans) et ainsi recevoir environ 28.000€. Tenant compte de la date de contrôle par l'organisme agréé, ils ne peuvent plus bénéficier de ce régime et selon les termes de la réglementation modifiée entretemps, ils ne peuvent bénéficier que du régime 2013 A (soit 1,5 certificats verts par MWh), et ne recevront qu'un peu plus de 7.300 € sur une période de 10 ans. Ce régime ne leur permettra nullement de rentabiliser l'investissement. Le Médiateur a interpellé le Ministre, estimant qu'au vu de ces circonstances particulières indépendantes de la volonté de Monsieur et Madame D. une dérogation devrait pouvoir être envisagée de manière à ce qu'ils bénéficient du régime en vigueur lorsqu'ils ont signé leur contrat avec leur entrepreneur, ce qui leur permettrait de pouvoir au moins partiellement faire face au remboursement de leur crédit. Le Médiateur attend la réponse du Ministre.

2.2. Relevé d'index et gestion des certificats verts

Parmi les autres motifs de réclamation concernant la production d'énergie verte, on relève quelques cas où les personnes ont rencontré des difficultés à utiliser le logiciel extranet de la CWaPE pour encoder leur production ou vendre leurs certificats. Le call center de cet organisme a pu leur apporter une aide personnalisée.

Un dossier relatif à l'octroi de certificats verts pour un immeuble géré par un réseau privé, bien qu'il s'agisse d'un cas isolé, a cependant attiré l'attention du Médiateur.

DOSSIER 2014-1462

Octroi de certificats verts pour un immeuble géré par un réseau privé

En 2010, Monsieur H. a fait installer des panneaux photovoltaïques sur son immeuble. Il espère pouvoir bénéficier des certificats verts relatifs à sa production d'électricité. Néanmoins, lorsqu'il introduit sa demande à la CWaPE, celle-ci l'informe qu'il ne peut, en l'état, en bénéficier dans la mesure où il ne dispose pas d'un numéro propre EAN. Son immeuble est, en effet, situé dans un périmètre géré par une Asbl et les propriétaires des immeubles concernés ne sont pas assimilés à des clients « basse tension » selon la réglementation en l'occurrence, l'arrêté du GW du 24 mai 2007. Le Gestionnaire de réseau considère uniquement l'Asbl comme son seul interlocuteur et refuse d'attribuer des numéros individuels aux propriétaires. A cette époque, Monsieur H. s'adresse au Médiateur qui demande à la CWaPE d'analyser cette situation particulière et d'indiquer si des solutions pourraient être envisagées de manière à permettre aux résidants concernés de bénéficier des primes et certificats. La CWaPE confirme que la problématique des réseaux privés pose un grand nombre de difficultés pratiques que la législation wallonne entend résoudre à terme. Le fait d'être alimenté via un réseau privé d'électricité rend difficile, en effet, l'application de certaines obligations de service public à caractère social, ou encore le bénéfice d'autres dispositions, telles que celles qui peuvent donner lieu à l'octroi des aides. En ce qui concerne l'accord de mise en service de l'installation, qui doit être donné avant de pouvoir recevoir les certificats verts, la CWaPE estime que le gestionnaire de réseau TECTEO doit se prononcer sur une telle demande, si elle est introduite par l'Asbl dans la mesure où l'installation de Monsieur H. est située à l'intérieur du réseau privé qui aura une influence sur le réseau public auquel le réseau privé est raccordé. Dans ce cadre la CWaPE a adressé un courrier à l'Asbl l'invitant à intervenir auprès du Gestionnaire de réseau en sollicitant son accord pour la mise en service des installations, cette formalité étant requise par la réglementation. Le dossier semble en passe de trouver une issue. Cependant, l'Asbl ne donne pas suite à la demande de la CWaPE. En octobre 2014, Monsieur H. recontacte le Médiateur car son problème n'est toujours pas résolu. Réinterpellée, la CWaPE confirme à nouveau que la situation de l'Asbl, en tant que réseau privé, ne peut être maintenue. Ce réseau doit dès lors être repris par le gestionnaire de réseau ou démantelé. La CWaPE a adressé, en novembre 2014, un nouveau courrier en ce sens à l'Asbl lui rappelant que la législation interdit désormais les réseaux privés et que celle-ci n'a aménagé aucun régime transitoire.

La CWaPE a invité l'Asbl à reconsidérer la proposition de transfert complet de la propriété du réseau et a proposé d'organiser une rencontre entre l'Asbl et le gestionnaire de réseau afin d'établir définitivement la reprise contractuelle de son réseau privé. Dès que la reprise de ce réseau sera effective, la CWaPE confirme que Monsieur H. pourra faire valoir la plénitude de ses droits de producteur vert, en ce compris l'octroi des certificats verts. Le Médiateur reste attentif au problème de Monsieur H. qui perdure depuis près de 5 ans.

AIDES AU LOGEMENT



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

Ces dernières années, la Région wallonne a mis en place un ensemble d'incitants diversifiés et complexes, tels que les primes à la réhabilitation, le prêt à taux zéro, les écopacks, les primes à l'énergie… pour aider les citoyens à rénover leur logement ou à en améliorer la performance énergétique.

Or, les conditions d'octroi de ces aides peuvent varier, leur gestion est assurée par différents acteurs, les procédures diffèrent.

C'est pourquoi la Région wallonne a annoncé la suspension des primes au logement, à partir du 1er janvier 2015, en attente d'une réforme tendant à la simplification et à l'harmonisation des 20 primes au logement et 32 primes à l'énergie existant actuellement en Région wallonne.

Le Médiateur, qui a souvent dénoncé la pléthore de réglementations en la matière et les textes lasagnes, ne peut dès lors que souscrire aux efforts qui sont annoncés par le législateur pour veiller à une simplification du paquet des primes et mesures existantes, afin d'en assurer une meilleure visibilité.

D'ailleurs, dans son rapport annuel 2013, ne disait-il pas sous le titre « recommandations d'ordre général, n° 13 : amélioration et simplification de la réglementation : partant du constat que le foisonnement et la complexité des textes contribuent à rendre l'action administrative souvent difficilement compréhensible pour les citoyens, et à nuire à l'efficacité de l'Administration, le Médiateur recommande que soient poursuivis les efforts en vue d'une amélioration de la réglementation tant sur le fond que sur la forme… ».

Par ailleurs, le rapport de mise en œuvre de l'alliance emploi-environnement soulignait que : « le paysage institutionnel wallon foisonne de structures d'aide et/ou d'accompagnement en matière d'énergie et de logement : guichets de l'énergie, info-conseils logement, conseillers logement dans les communes, conseillers énergie dans les communes, tuteurs énergie dans certains CPAS, guichets de la Société wallonne du Crédit social, guichets du Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie. Pourtant, le citoyen reste mal informé concernant le soutien administratif et/ou financier dont il peut bénéficier dans ces matières. En effet, ces informations et compétences sont morcelées à différents niveaux, ne permettant pas une vue d'ensemble des incitants et possibilités de soutien auxquels il pourrait éventuellement prétendre ».

Selon le Médiateur, la mise en place d'un guichet unique prôné par le plan alliance emploi-environnement et repris par la déclaration de politique régionale, permettra également de mettre fin à l'éclatement des structures d'information à destination des citoyens.

Comme le Médiateur, dans ses rapports annuels 2006-2007 et 2013 (page 65), l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), dans son évaluation de l'alliance emploi-environnement, recommandait aux décideurs politiques d'éviter : « d'appliquer des changements fréquents à l'objet des mesures (critères d'octroi, conditions financières, conditions techniques…) car ils induisent des variations erratiques, parfois sensibles de la demande des ménages, ce qui généralement perturbe la visibilité des entreprises en matière de carnets de commandes et d'adaptation du facteur travail (nombre d'heures, nombre de personnes, qualifications).

En outre, ces changements fréquents limitent la capacité des entreprises à fournir des informations actualisées en matière d'aide publique à la rénovation ».

Le Médiateur constate que la réforme de la prime à la réhabilitation, intervenue au 1er septembre 2014, s'éloigne de cette recommandation, même si certaines avancées comme l'octroi de délais supplémentaires aux citoyens pour compléter leurs dossiers, sont à saluer.

- Il regrette l'absence de réelles mesures transitoires, assurant le lien entre l'ancienne et la nouvelle réglementation.
- Il constate que les mesures ont été connues du grand public tardivement, ne permettant pas aux citoyens de les anticiper et de s'y adapter, alors qu'elles induisaient un changement radical de procédure pour certaines catégories de demandeurs, notamment les propriétaires bailleurs en matière de remplacement de menuiseries extérieures.

Le remplacement des menuiseries extérieures, effectué par un propriétaire bailleur constitue une bonne illustration de ce propos :

A la veille du 1er juillet 2012, un propriétaire bailleur pouvait solliciter une aide à la prime à la réhabilitation pour l'assainissement des menuiseries extérieures. Une visite préalable d'un estimateur était obligatoire et l'ensemble des châssis en mauvais état devait être remplacé.

Au terme du délai de 2 ans pour exécuter les travaux, le logement devait répondre aux critères minimaux de salubrité.

Le cas échéant, le propriétaire bailleur pouvait opter pour la prime à l'énergie, sans exigence aucune par rapport à la salubrité du logement ; ce qui était le cas pour la prime à la réhabilitation.

A partir du 1er juillet 2012, il est mis fin à la cohabitation entre la prime à la réhabilitation et la prime énergie.

Le bailleur, qui a demandé une prime à la réhabilitation pour les menuiseries extérieures une fois les travaux réalisés, introduit un dossier endéans les 4 mois de la facture. Aucune exigence en matière de salubrité des logements mis en location n'est imposée.

Une orientation nouvelle est prise à partir du 1er septembre 2014 : le régime en vigueur avant le 1er juillet 2012 est réinstauré.

A partir du 20 septembre 2014, à nouveau, l'on réintroduit des exigences de salubrité et une visite préalable d'un estimateur est obligatoire pour le remplacement des menuiseries extérieures par des propriétaires bailleurs, pour les biens mis en location. L'acceptation de la prime pour le remplacement des châssis est, par exemple, tributaire de la conformité de l'installation électrique.

Or, l'arrêté ministériel prévoyant cette mesure est paru au Moniteur belge le 10 septembre 2014 et c'est en juillet 2014 que le site portail de l'Administration du logement a diffusé cette information.

Cette procédure rompt avec les pratiques instituées précédemment. Elle a dû conduire à un rejet d'un certain nombre de dossiers puisqu'elles étaient peu connues, inconnues ou tardivement connues de la population.

- Bien que parlant de simplification administrative et de la recherche d'une uniformisation des procédures logement-énergie, un système à plusieurs vitesses s'est pourtant mis en place :

  Une série limitative de travaux ne doivent plus nécessairement faire l'objet d'une visite préalable du logement concerné, par un estimateur, mais d'autres oui.

- Le statut du demandeur – propriétaire occupant ou bailleur – et la manière de réaliser les travaux en main d'œuvre personnelle ou par une entreprise, induit également une procédure différenciée de demande.

  Le Médiateur estime qu'à partir du moment où la visite d'un estimateur n'est plus obligatoire en « avant travaux » pour un nombre limité d'ouvrages, le danger existe qu'en « après travaux » un certain nombre de dossiers soient refusés, par exemple en cas de non-respect des conditions techniques.

  La disparition de mission de conseil de l'estimateur public en « avant travaux » est donc, selon le Médiateur, à regretter. En effet, l'estimateur public pouvait faire de la prévention et être amené à rectifier certains projets, en veillant au respect des normes techniques.

- L'opportunité même de la réforme de la prime à la réhabilitation entreprise au bout de la législature précédente a été démentie par l'annonce « brutale » d'un moratoire pour le premier trimestre 2015 des primes logement-énergie, dans l'attente d'une refonte des aides publiques au logement.

- Des mesures conservatoires permettant aux demandeurs de préserver leurs droits à l'accès, notamment aux primes énergie et à la réhabilitation, ont bien été mises en place, mais dans un climat d'insécurité juridique.

  En effet, si la publicité de ces mesures a bien été assurée sur les sites portail des Administrations concernées, cette annonce s'est opérée avant l'adoption d'un arrêté ministériel du 19 décembre 2014, suspendant et organisant la suspension des aides, ainsi que ses modalités. Or, appliquer une législation en devenir est critiquable, car cette législation risque de ne pas être adoptée ou d'avoir un contenu différent de celui prévu.

- En outre, cet arrêté ministériel, paru au Moniteur belge le 16 janvier 2015, organise une suspension des aides avec effet rétroactif au 1er janvier 2015, ce qui est contraire aux règles usuelles en la matière. En tout état de cause, la mise en place de mesures conservatoires a entraîné un afflux considérable de dossiers datés d'avant le 1er février 2015, au sein des Administrations concernées et par là, des répercussions inévitables sur le budget régional.

- Ces mesures conservatoires « à faire valoir » dans un délai très court, ont créé une certaine confusion dans l'esprit du grand public et du secteur de la construction.

- Enfin, les primes fonctionnent sur la base « d'enveloppes fermées », de sorte qu'une fois épuisé le budget alloué aux primes pour l'année en cours, le versement des primes ne peut plus être assuré. Or, manifestement, comme en 2013, les besoins budgétaires semblent avoir été largement sous-estimés en 2014.

Ceci entraine des délais de traitement de dossiers qui peuvent apparaitre exorbitants pour les bénéficiaires de certaines primes, voire la perte de primes complémentaires accordées par certaines Provinces. En effet, avec la disparition, à partir du 1er janvier 2015, des compétences en matière de logement qu'exerçaient les Provinces, faute de paiement effectué en 2014, certains citoyens n'ont pu bénéficier du complément de prime (20 % de la prime régionale). Le Médiateur considère que l'on pourrait envisager de modifier le système des aides en prévoyant qu'on doive introduire un dossier l'année précédant les travaux afin notamment de pouvoir estimer plus correctement les besoins budgétaires.

DOSSIER 2014-1323

Un formulaire relatif à l'assurance contre la perte de revenus, introuvable

Lorsque Monsieur R. est informé de son licenciement par son employeur, le 28 mars 2014, il demande à bénéficier de l'assurance contre la perte de revenus qu'il avait sollicitée par l'intermédiaire du Crédit à l'Epargne Immobilière (CEI).

Cet organisme se renseigne auprès de l'Administration compétente, à savoir le Département du Logement du SPW, pour connaitre les modalités de remboursement. Il lui est annoncé que Monsieur R. ne peut bénéficier de cette assurance car son dossier n'a pas été – à l'époque – reçu par l'Administration.

Se pose ici la charge de la preuve d'un guichet lié à la SWCS à l'égard d'un autre service public, tel que le Département du Logement du SPW.

La procédure habituelle consiste en ce que les guichets de la SWCS adressent les documents aux principaux intéressés qui, eux-mêmes, les envoient au Département du logement.

Néanmoins, il arrive que les organismes de la SWCS aident les demandeurs à remplir les documents requis puis se chargent eux-mêmes de les faire parvenir à l'Administration régionale wallonne compétente. Les documents avaient été envoyés le 3 septembre 2013.

Le Médiateur considère que dans ce contexte, il parait peu probable que le CEI allègue un fait qu'il n'a pas commis, sous peine de porter atteinte à sa propre réputation, voire d'entraver la justice. Sa bonne foi est présumée. De plus, l'administré ne devrait pas souffrir de la procédure, suivie ou non entre les deux services publics, et pourrait bénéficier du doute.

L'Administration accepte de revoir le dossier favorablement du fait du statut du guichet social CEI. Le dossier de Monsieur R. est donc considéré comme complet et recevable, il pourra bénéficier de l'assurance contre la perte de revenus.

DOSSIER 2014-1358

Le silence de l'Administration est-il assimilé à un accord ou à un refus d'une prime ?

Monsieur L. fait appel au Médiateur dans le cadre de sa demande de prime à la réhabilitation pour le remplacement des menuiseries extérieures : il a reçu un document du département du logement, précisant que son dossier était complet et que cette Administration est susceptible de solliciter les services d'un estimateur public gratuit pour vérifier la conformité des travaux. Il se plaint du fait qu'il n'aurait plus eu aucune nouvelle de l'Administration et que les 3 mois étant dépassés, il n'a pas reçu de décision d'octroi de la prime, ni la liquidation de celle-ci.

Le Médiateur interroge l'Administration compétente pour connaitre l'état d'avancement de ce dossier. Il en profite pour demander l'avis de l'Administration à propos de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999 instaurant la prime à la réhabilitation et notamment son interprétation du texte à la lumière de l'article 8, §2, concernant la prime à la réhabilitation classique. Il pose le problème suivant : dans le cas de la prime pour le remplacement des menuiseries extérieures, le législateur n'aurait-il pas omis d'indiquer expressément, que le défaut de notification au demandeur dans un délai de 3 mois est assimilé à un accord, comme c'est le cas pour la prime à la réhabilitation classique ? Pour le Médiateur, la précision figurant dans l'article 8, §2 devrait également être expressément libellée au §2 bis (prime réhabilitation pour les menuiseries extérieures) car sans cela, le dépassement éventuel du délai de 3 mois ne serait pas assimilé à un accord.

L'Administration informera le Médiateur de la liquidation de la prime de Monsieur L. Quant à la nouvelle réglementation entrée en vigueur le 1er septembre 2014, elle remédie au problème soulevé par le Médiateur. Cela mérite d'être souligné.

1. ADEL

Le Médiateur a été interpellé par une Société de logement social concernant le refus d' allocations de déménagement pour 107 locataires.

Ceux-ci avaient sollicité une ADEL dans le cadre de la rénovation de leur logement via le Programme exceptionnel d'investissement (PEI) intervenu entre 2009 et 2012.

Une procédure simplifiée avait été prévue par le Gouvernement wallon dans un arrêté du 27 mars 2007. Afin d'aider les locataires à déménager pendant la période de travaux dans les habitations sociales, les SLSP regroupaient les demandes d'allocations de déménagement sur un formulaire ad hoc qui était ensuite transmis trimestriellement à la DGO4.

Dans le cadre des réclamations reçues, la SLSP a envoyé les demandes d'aide ADEL dans les délais requis. Cependant, dans certains cas, le Département du Logement n'ayant pas statué dans le délai réglementaire de 3 mois, le Conseil d'Administration de la SLSP a pris l'initiative de reverser d'initiative aux locataires l'aide régionale sous déduction des frais individuels engendrés.

Les dossiers des 107 locataires concernés seraient restés en suspens. Interpellée par le Médiateur, l'Administration a répondu avoir régularisé tout ce qui devait l'être et avoir motivé les refus auprès de la SLSP.

Compte tenu du mécontentement des locataires, de l'importance de la somme en jeu et dans un souci de veiller au respect de l'égalité de traitement, le Médiateur a demandé à l'Administration de lui exposer la teneur des motivations de ses décisions afin de pouvoir instruire ces réclamations.

Le dossier est en cours.

Suivi des recommandations :

Le Médiateur ne reprend pas ici ses précédentes recommandations puisque les autorités de tutelle ont annoncé ce qu'il appelait de ses vœux, à savoir l'harmonisation des textes et procédures en matière d'aides au logement.

Néanmoins, il rappelle avec insistance sa **recommandation W 2013-11 : Aides au logement – Nécessité d'harmoniser les procédures en cas d'expulsion d'un logement**
Le Médiateur recommande une uniformisation ou une harmonisation de la « procédure d'obligation de relogement » lorsque des arrêtés d'expulsion sont adoptés.

2. SWCS

Sans vouloir minimiser la coopération des diverses Administrations et sociétés publiques relevant de la Région wallonne avec le Médiateur, et la volonté de ces autorités à répondre en détail et clairement à ce dernier, il faut souligner la capacité, voire le souci constant de la Direction de la SWCS de respecter scrupuleusement les « règles » de la démocratie administrative, lorsque cette Direction est interpellée par le Médiateur. En effet, cette Société publique n'a de cesse de collaborer avec le Médiateur en lui adressant des réponses circonstanciées, précises, motivées en fait et en droit, en lui présentant des documents de base explicatifs de certaines décisions adoptées à l'égard des citoyens, et en lui prouvant que la SWCS et ses guichets travaillent à ce que le citoyen non seulement comprenne la décision administrative qui le concerne, mais y soit associé (par exemple par une information structurée).

La SWCS n'hésite pas à contacter elle-même des demandeurs de prêt hypothécaire pour leur signaler qu'elle a l'intention de revoir sa position, si des éléments complémentaires étaient apportés au dossier et en leur donnant la possibilité d'être au préalable entendus.

Il est arrivé que des réclamations auprès du Médiateur soient (après analyse) déclarés infondées et ce, dans la mesure où se plaignant d'une lenteur de la SWCS, il apparaissait que le citoyen avait tardé lui-même à compléter un document ou n'avait pas respecté certains délais.

DOSSIER 2014-509

Caution solidaire pendant la durée des travaux

Madame H. a introduit une demande de prêt hypothécaire auprès d'un guichet relevant de la SWCS, à son seul nom, en tant que personne isolée. Le taux qui lui a été proposé est particulièrement avantageux, vu qu'il n'est tenu compte, pour la fixation du taux, que des personnes présentes sur le document relatif à la composition de ménage.

Le compagnon de Madame H., présent lors de l'expertise du bâtiment, a lui-même signalé à l'expert qu'en qualité d'entrepreneur, il réaliserait une grande partie des travaux indispensables.

Ce dossier fait l'objet d'un examen attentif par le Comité de crédit de la SWCS, et est accepté, moyennant l'intervention du compagnon de Madame H. en tant que caution solidaire pendant la durée des travaux, et ce pour garantir la bonne réalisation de ceux-ci.

Cette condition ne convient pas au couple. Madame H. sollicite l'intervention du Médiateur en disant que son père accepte de se porter caution.

Le Médiateur s'informe auprès de la SWCS des conditions exigées. La SWCS confirme que ce dossier est réalisable à condition, d'une part, que le compagnon de Madame H. se porte caution solidaire pendant la durée des travaux parce qu'ils dépendent essentiellement de lui, et pour autant que sa situation financière le lui permette et, d'autre part, que la situation de l'intéressée soit toujours la même que celle précédemment examinée par le Comité de crédit.

Le Médiateur partage la position adoptée par la SWCS, car celle-ci est raisonnable et fondée. Il le fait savoir tant à la réclamante qu'à la SWCS.

DOSSIER 2014-720

Refuser un crédit pour protéger la famille

Madame C., mère de trois enfants, souhaite acquérir une habitation. Elle s'est vu opposer une fin de non-recevoir par la SWCS, au vu de ses faibles revenus. Elle sollicite l'intervention du Médiateur qui considère, au vu du dossier mis entre ses mains, que la SWCS a adopté une décision sage et logique. Madame C. risquait de rentrer dans une spirale d'endettements. Il le fait savoir à la réclamante, mais lui promet d'interroger la SWCS. Cette Société explique que différents points sont à l'origine de sa décision prise en bon père de famille et dans l'intérêt de Madame C., comme dans celui de sa famille. L'analyse du relevé des indemnités de chômage démontre que Madame C. perçoit pour un mois de référence (26 jours) une somme de 1074 €. Parallèlement aux revenus, il convient de tenir compte de la charge mensuelle de la future mensualité de 353,32 € en moyenne. Un des points les plus importants de la réglementation n'est donc pas respecté dès lors que celle-ci fixe le minimum vital à 740 € et que, dans ce cas, on en est à environ 720 €. En outre, il y a différents frais auxquels doivent normalement faire face les propriétaires tant par rapport à l'entretien du bien (qui résulte désormais de leurs seules responsabilités et charges), que par rapport aux frais et coûts supplémentaires annuels (assurance, cadastre…). De plus, Madame C. ne disposerait d'aucune marge de manœuvre pour faire face à des travaux imprévus. La Directrice de la SWCS concluait en ces termes : « la mission principale de la SWCS est certes de faciliter l'accès à la propriété, mais une autre de ses missions est également, dans l'esprit social qui anime cette Société, d'accorder une bienveillante attention à chacun des candidats-emprunteurs ». Le Médiateur, totalement en accord avec la position de la SWCS, a expliqué à Madame C. que cette décision la protégeait et protégeait l'avenir de ses trois enfants.

RECOMMANDATION

W 2014-07 **Aides au logement - Mentionner le recours au Médiateur** La SWCS informe les demandeurs de prêt hypothécaire de leur droit à contester la décision qui les concerne, en introduisant un recours dument motivé auprès du Conseil d'Administration de la SWCS. Mais elle omet de signaler (dossier 2014-1932) le recours subsidiaire que représente le Médiateur. Le Médiateur recommande à la SWCS de faire mention dans ses décisions du droit du citoyen de recourir au Médiateur.

3. LE FONDS DU LOGEMENT

Le Médiateur tient à souligner que les réponses du Fonds du Logement à ses interpellations sont claires, motivées et didactiques. La collaboration avec le service du Médiateur est exemplaire.[1]

1. IWEPS, évaluation du plan Marshall II.vert, évaluation thématique n° 3 : première alliance emploi-environnement. Rapport final, mars 2014, page 207.

LOGEMENT SOCIAL



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Cette année, 307 réclamations concernaient le logement social. Soit un chiffre stable depuis l'exercice 2008 (si on excepte un pic de 370 réclamations en 2010).

L'objet des réclamations touche aux grandes préoccupations du secteur.

D'une part, **l'état du logement** (87 réclamations). Comme chacun le sait, celui-ci est très variable d'une Société à l'autre, et même d'une cité à l'autre. Un exemple repris dans le présent rapport montre à quel point le dialogue peut-être fragile et se rompre facilement. Que l'on ne tire cependant pas de conclusion hâtive : il s'agit bien d'un cas extrême, caricatural qui ne permet pas de prendre en compte la diversité du secteur.

D'autre part, le second secteur donnant lieu à des réclamations est **l'attribution des logements** (67 réclamations). Le lecteur trouvera ci-après un cas, lui aussi caricatural. Il faut souligner que dans la majeure partie des cas, les SLSP appliquent correctement la réglementation. Cependant, cette application ne va pas sans mal.

Le troisième objet de réclamation concerne le **calcul du loyer** (34 réclamations).

Quelques réflexions concernant ces deux sujets vous sont proposées ci-dessous.

Enfin, restent encore trois domaines importants : les **charges locatives**, les **mutations** (tous deux 31 réclamations) et les **radiations** (17 réclamations).

Ces trois matières auraient également mérité une notice ou quelques illustrations, mais il n'est malheureusement pas possible ici d'être exhaustif.

1. Des règles d'attribution des logements

De très nombreuses réclamations mettent en lumière le manque de cohérence du système d'attribution des logements sociaux. En effet, de réformes en réformes, le système d'attribution a perdu beaucoup de sa cohérence, en particulier en ce qui concerne les points de priorité.

1.1. Un principe de base : des points de priorité attribués en fonction du besoin du demandeur de logement social

L'arrêté de 1995 instaurait le principe d'attribution sur base de points de priorité, repris dans un tableau.

Afin de rendre objectives et transparentes les attributions de logement, des points de priorité étaient attribués proportionnellement au besoin de logement du ménage candidat (8 points pour l'extrême urgence sociale ou pour le locataire devant quitter un logement reconnu inhabitable ; 6 points pour les familles monoparentales ; 2 points pour la perte d'emploi, le handicap d'un membre du ménage...). Des points de priorité sont également accordés par année d'ancienneté de la candidature.

Par ailleurs, les demandeurs sont répartis par classe de revenus (modestes ou précaires)[1]. Lorsqu'un logement se libère, la SLSP attribue le logement à celui qui compte le plus de points (dans la classe de revenus qu'elle a choisi, suivant un système de quotas).

Ce système s'est peu à peu modifié au fil des années et des réformes. Ainsi, l'arrêté du 6 septembre 2007, en instaurant la candidature unique et en augmentant les rôles et pouvoirs des Commissaires de la SWL[2] a apporté une plus grande transparence au système.

1.2. Premières distorsions au principe de base

Lors de la réforme de 2007, des distorsions sont cependant apparues au principe selon lequel un logement est attribué à celui qui, dans la classe de revenus choisie, en a le plus besoin.

A ce titre, l'arrêté permet à chaque SLSP de définir, via des règlements spécifiques, de nouveaux points de priorité. Ces règlements spécifiques, pour l'essentiel, visaient à renforcer l'ancrage local.

Dans le même ordre d'idée, l'arrêté du 17 juillet 2008 octroie 5 points de priorité au ménage dont un membre est domicilié depuis au moins trois ans, sans interruption, dans une des communes affiliées à la société auprès de laquelle il est candidat.

Dans ces deux cas, la distorsion est manifeste : il n'est plus question de réserver l'octroi de points aux situations de « besoin » de logements. Dorénavant, des points sont également octroyés en fonction de situations qui n'appellent pas directement un besoin de logement. Dès lors, le candidat réunissant le plus de points de priorité n'est plus celui qui est supposé, dans sa classe de revenus, avoir le plus besoin d'un logement social.

1.3. Quand l'accentuation des distorsions met le principe fondateur sous tension

Même s'il abroge les points de priorités locales et les règlements spécifiques, suivant en cela une recommandation du Médiateur, l'arrêté du 12 juillet 2012, ainsi que les arrêtés modificatifs ultérieurs, reproduit - et accentue - sur d'autres aspects cette distorsion entre besoin de logement social et nombre de points de priorité.

En effet, le tableau de priorités est complètement remanié, faisant apparaître d'une part, des priorités relatives aux situations vécues en termes de logement et, d'autre part, des situations personnelles du ménage.

Le tableau consacré aux situations en termes de logement n'appelle aucune remarque particulière. Il reste empreint de la logique suivant laquelle le ménage ayant le plus besoin d'un logement social obtient le plus de points.

Le second tableau (situation personnelle) a été profondément repensé, principalement afin de promouvoir la mixité sociale. Ainsi, si des points de priorité sont attribués à des circonstances renforçant le besoin, pour le demandeur d'un logement social (situation de violences conjugales, présence d'une personne handicapée dans le ménage), une nouvelle catégorie fait son apparition. Il s'agit des points de priorité liés au travail.

---

1. On le sait, depuis la réforme de 2012, le seuil d'accès au logement social a été élargi aux ménages à revenus moyens, de sorte qu'un ménage ayant des revenus imposables de moins de 51.300 € peut prétendre à l'accès au logement social.

2 Ceux-ci sont notamment chargés de vérifier le respect des règles d'attribution. Effectivement, jusqu'alors, on notait de nombreux logements attribués en dérogation aux règles, sans même que cette dérogation ne soit motivée.

Une famille dont au moins un membre a un travail se voit octroyer 4 points de priorité[1] ; la famille dont le seul membre au travail a perdu son emploi depuis moins de douze mois en obtient 3. Par contre, les personnes au chômage depuis plus de douze mois, ou celles bénéficiant du revenus garanti d'insertion, n'ont pas de points de priorité pour cette circonstance.

De même, les personnes qui, sans être reconnues handicapées, ne peuvent plus travailler en raison de leur santé, voient leur situation valorisée différemment en fonction de l'origine de leurs problèmes médicaux. Si l'origine du problème est liée au travail (maladie professionnelle ou accident de travail), ils auront 3 points de priorité, alors que si la pathologie n'est pas liée au travail, aucun point de priorité ne leur sera attribué (on pense ainsi aux personnes bénéficiant d'une allocation pour maladie ou invalidité).

Avec ces priorités liées au travail, il ne s'agit donc plus d'octroyer des points aux personnes qui ont le plus besoin d'un logement social, mais à celles dont le logement social aurait le plus besoin pour assurer la mixité sociale.

Cependant, par effet mécanique (puisque lors de l'attribution d'un logement, on compare les points de chacun), les candidats écartés depuis longtemps du monde du travail sont donc défavorisés !

Un récent dossier permet de comprendre les effets concrets de ce glissement. Soit M. B qui se voit attribuer un logement. Après visite du logement, il est convoqué au siège de la SLSP pour vérification de son dossier. Il explique à cette occasion qu'il a perdu, voici deux mois, son emploi. Dès lors, l'attribution du logement est annulée ! En effet, n'ayant plus d'emploi, il perd les 4 points liés à ce statut. Certes, il entre dans la catégorie « perte d'emploi dans les douze derniers mois », soit trois points. Cependant, ayant perdu 1 point, un autre demandeur passe devant lui.

L'agent de la SLSP, et le Médiateur après lui, ont tenté de lui expliquer la raison de l'annulation de l'attribution. Peine perdue : il semblait impossible, pour ce candidat, de comprendre qu'on lui refuse un logement social précisément parce qu'il a perdu son emploi et donc une part de ses revenus !

La même situation peut également se produire lorsque l'attribution du logement a lieu alors que le demandeur rentre dans son treizième mois de chômage.

1.4. De l'ampleur des distorsions introduites dans le principe de base

On l'a dit, dorénavant les points de priorité sont attribués suivant deux logiques différentes, voire concurrentes : d'une part, le « besoin » en logement social qu'aurait le candidat locataire et, d'autre part, « l'utilité », en termes de mixité sociale, de la présence, dans un logement social, d'un locataire conservant un lien avec le monde du travail.

Ce mélange des genres induit des effets étonnants. En effet, le poids respectif des différents points de priorité s'est sensiblement modifié.

Ainsi, par exemple, dans une même classe de revenus[2], un ménage bénéficiant d'un logement privé, et d'un travail, disposera, s'il s'est inscrit il y a deux ans, de plus de points qu'un ménage sans emploi depuis plus de douze mois, qui doit quitter un logement frappé par un arrêté d'inhabitabilité et qui vient d'introduire sa demande de logement.

1. Cette remarque ne s'applique pas aux ménages à revenus modestes.

2. Cette remarque est valable pour les ménages en état de précarité et les ménages à revenus modestes. Elle ne s'applique pas aux ménages à revenus moyens.

Dans la même classe de revenus, un ménage comprenant une personne lourdement handicapée, devenue incapable de monter les escaliers de son logement situé au deuxième étage sans ascenseur, bénéficiera, si aucun de ses membres n'a travaillé depuis plus de douze mois, de trois points de priorité. A ancienneté égale, il « passera » après le ménage disposant d'un emploi et d'un logement adapté[3].

Une femme, privée d'emploi depuis plus de douze mois, dormant avec ses enfants dans sa voiture « passera » après l'ensemble des ménages, qui, dans leur classe de revenus, ont un emploi et sont inscrits depuis plus d'un an.

On le voit, en matière d'attribution de logement social, la précarité sociale est relativement peu valorisée, au regard de la valorisation du travail.

1.5. De la résolution des tensions créées par ces distorsions dans le cadre de la réglementation en vigueur

Afin de prendre en compte les « cas malheureux », la règlementation a prévu la possibilité de déroger aux règles usuelles d'attribution, pour des raisons d'urgence ou de cohésion sociale. Cette possibilité de dérogation pourrait apparaître, dans une lecture rapide, comme la solution, le correctif qui concilierait la mixité sociale recherchée et le pragmatisme. A la réflexion, on peut en douter, pour plusieurs raisons.

La raison principale est évidemment qu'il n'y a pas lieu de contourner l'esprit de la règlementation. Si celle-ci accorde un tel poids au fait de bénéficier d'un travail, il ne revient pas aux SLSP de tenter de l'amoindrir. L'exemple de la désattribution d'un logement parce que le demandeur a perdu son emploi n'est pas un effet pervers de la règlementation, mais bien un effet voulu (dans la mesure où le Gouvernement souhaite valoriser le fait de bénéficier d'un emploi), rendu, certes, cruel par la chronologie des événements (dans un monde idéal, le demandeur aurait du prévenir sa SLSP de la perte de son emploi et, dès lors, le logement ne lui aurait pas été attribué !).

De même, la pondération des points n'a évidemment pas été fixée au hasard, de sorte que l'on peut penser qu'il apparaissait clair et souhaitable que la circonstance d'être sans-abri soit moins valorisée que le fait d'avoir un emploi et d'attendre depuis deux ans un logement social !

La seconde raison est également d'ordre réglementaire. En effet, tout mécanisme dérogatoire se doit de rester d'application exceptionnelle, ou, à tout le moins, restreinte. Du reste, la réglementation impose des quotas maximaux de dérogation.

Enfin, l'usage des dérogations impose aux SLSP d'étudier finement les diverses demandes de dérogation qui lui sont soumises et de choisir parmi elles celles qu'elles retiendraient. Il s'impose donc, lors de l'attribution d'un logement, de faire le choix entre les différentes demandes de dérogations en présence. Exercice délicat s'il en est... Qui privilégier ? Comment trier dans des demandes également dramatiques ?

1.6. De la mixité sociale dont question

La mixité sociale apparaît comme un objectif largement partagé. Il semble cependant que la communauté scientifique soit moins enthousiaste quant à son efficacité.

3. Ce dernier exemple n'est pas un cas d'école ! Nous avons été saisis par deux fois, lors de cet exercice de situations semblables !

Ainsi, le Rapport de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité est-il assez sévère à ce sujet, lorsqu'il indique qu' « *en France comme à l'étranger, les politiques de mixité résidentielle affichent des résultats bien peu probants en regard des ambitions élevées qu'elles se donnent. Cette sorte de panacée universelle aux maux urbains qu'est devenue la mixité est loin de tenir ses promesses. Solution d'évidence pour les décideurs publics, les chercheurs lui prêtent autant de vérité qu'un article de foi et préfèrent s'arrêter sur ses non-dits, à leurs yeux plus parlants que les justifications officielles. Pourtant, tous les chercheurs ne contestent pas radicalement, loin s'en faut, la mixité sociale en tant que valeur philosophique ou idéal du bien commun. C'est plutôt son statut dans le cours actuel des politiques urbaines qui est à interroger* »[1] .

Effectivement, il s'agit ici d'étudier comment l'objectif de la mixité sociale est mis en œuvre. A ce propos, il faut se demander si les ménages à revenus modestes et moyens accepteront les logements situés dans les tours ou les cités les plus dégradées où se concentrent les problèmes sociaux. Au vu de leurs revenus (jusqu'à 51.300 € pour un ménage à revenus moyens !), ne préfèreront-ils pas refuser ledit logement, quitte à être radié, plutôt que d'accepter l'inconfort proposé ?

Pour cette raison, chaque fois qu'elles en auront l'occasion (par exemple quand deux logements se libèrent en même temps), les SLSP seront tentées d'attribuer les logements les plus agréables (tant au niveau du cadre et du quartier que de l'état même du logement) aux ménages à revenus modestes ou moyens, réservant les logements « ingrats » aux seuls ménages candidats qui ne peuvent s'offrir le luxe d'attendre un meilleur logement.

Pareille tentation remet en question l'objectif même de la mixité sociale : on en effet, comment construire, dans les quartiers dégradés, cette mixité sociale sans tenter d'y introduire des ménages plus aisés ?

La question soulevée est celle de l'organisation spatiale de la mixité sociale. Ainsi, « différents auteurs plaident en conséquence pour la formule du « poivrier » (pepper potting), qui signifie en l'occurrence le mélange dans le même immeuble ou la même rue des logements locatifs et en accession (Beekman et al., 2001 ; Jupp, 1999). C'est à leurs yeux une condition pour susciter des interactions entre résidents, par-delà les différences de statuts d'occupation et donc de revenus (Fenton, Tunstall, 2006) »[2].

En effet, la question de la mixité sociale se pose dans l'ensemble des 100.000 logements sociaux de Wallonie. Elle ne peut être réduite aux beaux quartiers, ou aux logements à construire. Sauf à accepter que l'attribution de davantage de logements à des ménages à revenus modestes ou moyens ait plus d'impact sur les rendements des loyers que sur la mixité sociale.

1.7. De la résolution des tensions créées par ces distorsions via une réforme

Le système d'attribution conduit donc à la tension suivante : une politique visant à faciliter l'attribution des logements sociaux aux candidats gardant un lien fort avec le monde de l'emploi et dont les revenus peuvent atteindre jusqu'à 51.300 € imposables, mais, dans le même temps, une volonté de prendre en compte les cas les plus malheureux.

A qui attribuer le premier logement vacant ? A une femme seule, dormant dans sa voiture avec ses enfants ou à un ménage inscrit sur les listes depuis deux ans, avec un travail et un logement correct, mais cher ? Le seul usage des dérogations ne pourra permettre de résoudre cette question.

1. in « La mixité sociale dans l'habitat », Rapport de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE), France, non daté, p 103
2. in « La mixité sociale dans l'habitat », Rapport de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE), France, non daté, p 79

Deux options existent pour résoudre le paradoxe apparent selon lequel le système d'attribution de logement transformerait les SLSP en comptable de la pauvreté et de la misère sociale.

La première consisterait à revoir les points de priorité, afin de privilégier, vraiment, la précarité sociale. Ainsi, à terme d'exemple, en augmentant le nombre de points de priorité accordés aux sans-abri, ceux-ci pourront disposer plus rapidement d'un logement.

La seconde consisterait à réellement assumer la politique de mixité sociale, et d'organiser véritablement, immeuble par immeuble, cité par cité, la coexistence des deux publics, celui de ménages disposant d'un lien solide avec le monde du travail, et celui des ménages écartés du marché de l'emploi depuis trop longtemps, et vivant des situations de grande précarité. Le système pourrait donc être revu afin d'organiser et d'accompagner cette mixité sociale voulue, en veillant bien à ce qu'elle se construise immeuble par immeuble, cité par cité. Mais le défi est de taille !

Dans cette perspective, et à la lumière des difficultés rencontrées dans certains cas pour mettre en location des logements moyens neufs, il serait utile de s'interroger sur l'envie des ménages à revenus moyens, voire modestes, d'emménager dans des quartiers sociaux...

Sur cette base, et préalablement au développement de la politique de mixité sociale, il serait intéressant de réaliser une étude fouillée sur la propension des ménages à revenus moyens, mais également des ménages à revenus modestes, à accepter d'emménager dans des quartiers « sociaux ».

2. Du calcul des loyers

Il y a lieu de s'interroger sur la pertinence du mode de calcul des loyers en logement social. D'une manière générale, il faut souligner que le loyer moyen en logement social est inférieur à 250 €. Ce montant particulièrement bas contribue évidemment au sous-financement dont souffre le secteur.

Afin de mener à bien cette réflexion, rappelons brièvement les grands mécanismes du calcul du loyer.

Mécanisme de base du calcul du loyer

Le loyer dépend essentiellement de deux variables, la part du loyer et la part des revenus.

La part du logement (PL) est calculée sur base du prix de revient actualisé du logement. La part du logement reflète donc les dépenses de la SLSP pour l'acquisition, la construction, la réhabilitation... du logement dont question.

La part des revenus (PR) est le produit des revenus annuels[1] et du coefficient de revenus[2].

L'addition des parts du logement et des revenus constitue le loyer théorique qui sera appliqué à tous, sauf dans les deux exceptions suivantes.

1. La règle veut que soient pris en compte, pour le calcul du loyer, les revenus imposables tels que figurant sur le dernier Avertissement Extrait de Rôle (AER). Il existe cependant une exception à ce principe : si les revenus actuels du ménage, calculés sur base annuelle, ont subi une augmentation ou une diminution de plus de 15 % par rapport à ceux figurant sur l'AER, ce sont les revenus actuels qui seront pris en compte. Il s'agit de prendre en compte les pertes d'emploi, les prises de pension, ou, au contraire, les cas plus heureux de locataires ayant trouvé un emploi...

2. Il s'agit d'une variable fixée par algorithme dont l'objet est de rendre progressive la part des revenus dans le calcul du loyer.

Le plafonnement à 20 % des revenus

La règlementation prévoit en effet que le loyer ne peut être supérieur à 20 % des revenus imposables. Dès lors, s'il est supérieur à 20 % des revenus du locataire, le loyer théorique ne sera pas appliqué.

La Valeur Locative Normale (VLN)

Il est également prévu de limiter le loyer social au loyer qui serait réclamé, dans le privé, pour un logement similaire.

Chaque SLSP doit donc déterminer chaque année la Valeur Locative Normale de ses logements. Si elle est supérieure à la VLN, le loyer théorique ne sera pas appliqué.

Il faut noter que la détermination de la VLN est laissée à la libre appréciation des SLSP et varie fortement d'une SLSP à l'autre (certaines SLSP sous-estimant l'ensemble de leur VLN).

A noter que lorsque les revenus du ménage dépassent depuis plus d'un an de plus de 20 % les revenus modestes (soit +/- 41.400 € pour un couple avec un enfant), le loyer est fixé à 125 % de la VLN.

Lorsque l'exception devient la règle

On l'a vu, la réglementation prévoit une règle usuelle de calcul du loyer et deux exceptions permettant de « plafonner » le loyer. Cependant, selon les chiffres de la SWL, il n'est fait application de la règle usuelle que dans 33 % des cas ! Pour le reste, 56 % des loyers sont plafonnés à 20 % des revenus, 10 % sont plafonnés à la VLN.

Illustration de cette dérive

Soit un réclamant se plaignant de payer trop cher son loyer (dossier 2014-1286).
L'analyse de sa fiche de loyer (Part du logement fixée à 289,03 € et VLN fixée à 418.97€), permet de tirer les enseignements suivants :

- son loyer sera limité à la VLN dès qu'il atteindra des revenus imposables de 14.000 € ;
- lorsqu'il dépassera, depuis au moins un an, 120 % des revenus modestes (soit 41.400 € pour un ménage avec un enfant à charge), son loyer sera plafonné à 125 % de la VLN (soit dans cet exemple 523 €).

On s'aperçoit donc que, de 14.000 € à 41.400 € de revenus, le locataire paiera le même loyer. Passé ce seuil, quels que soient ses revenus, il paiera seulement 523 € .

On voit donc bien à quel point la théorie selon laquelle le loyer est fonction des revenus n'est que peu reflétée dans la réalité. La progressivité du loyer en fonction des revenus n'est plus que très partielle !

Mixité dans le logement social et calcul du loyer

Depuis quelques années, le discours, en logement social, est axé sur les bénéfices qu'offriraient, pour les locataires, la mixité sociale (c'est sur base de ce discours, par exemple, que l'accès aux logements sociaux a été ouvert aux ménages à revenus moyens[1]).

1. Depuis 2012, la règlementation prévoit qu'un minimum de 50 % des logements sociaux doit être attribué aux ménages en état de précarité (contre 66 % précédemment), les 50 % restant pouvant être attribués aux revenus modestes et moyens (notons cependant une sous-représentation des candidats modestes et moyens).

Or, le mécanisme même du calcul du loyer contient un effet pervers incitant les SLSP à attribuer les « beaux logements » aux ménages ayant le plus de revenus, et donc à concentrer dans certains quartiers les plus aisés de ses locataires[1].

Prenons deux logements qui se libèrent en même temps : une belle maison avec jardin (avec une VLN élevée[2]), et un appartement en mauvais état dans une tour à mauvaise réputation (VLN particulièrement basse).

La SLSP (qui aspire à percevoir des loyers corrects[3]) a tout intérêt à attribuer la maison à un candidat à revenus modestes ou moyens, et l'appartement au candidat ayant les plus faibles revenus.

En effet, même si le candidat à revenus modestes ou moyens accepte l'appartement (ce qui est loin d'être assuré, puisque, par hypothèse, il est peu séduisant) le loyer sera plafonné à une VLN basse. A l'inverse, en attribuant la maison, la SLSP s'assure un loyer bien plus élevé (puisque la VLN de la maison est nettement plus élevée).

Par contre, en toute hypothèse, le loyer sera identique pour le candidat ayant des revenus très bas, puisqu'il sera limité à 20 % des revenus.

Les modalités de calcul du loyer font obstacle à la mixité sociale !

Un aspect presque anecdotique (quoique...)

La VLN est également utilisée comme loyer-sanction dans certains cas. En effet, le ménage ayant tardé à donner l'ensemble des informations que la SLSP estime nécessaires au calcul du loyer, ou ayant fait des déclarations mensongères ou incomplètes, verra son loyer porté à la VLN.
On voit à quel point ce mécanisme de sanction financière est, socialement, injuste :

- les ménages ayant les revenus les plus élevés sont déjà plafonnés à la VLN. La sanction est donc inexistante pour eux !
- pour les autres ménages, qui ne sont pas plafonnés à la VLN, la sanction sera d'autant plus importante que leurs revenus seront bas[4] !

Le service du Médiateur recommande qu'une évaluation des modalités de calcul des loyers sociaux soit effectuée.

1. Rappelons que les listes des candidats en état de précarité, à revenus modestes et à revenus moyens, sont totalement autonomes les unes des autres. La SLSP choisit librement – tant qu'elle respecte les quotas d'attribution – la classe de revenus du ménage à qui elle attribue chaque logement.

2. Puisque la VLN équivaut au loyer qui serait demandé dans le privé à un logement en tout point semblable.

3. Pour rappel, le loyer moyen, en logement social, s'élève (si on peut dire) à +/- 250 €.

4. Voici un exemple (suivant les paramètres du dossier 2014-965) : quatre ménages occupant un logement voisin, avec une même VLN de 496 €. Tous quatre tardant pareillement à rentrer leurs documents se voient appliquer le loyer sanction, à savoir la VLN. Le premier ayant des revenus de 12.000 €, un loyer plafonné à 20 % de ses revenus, soit 200 €. Son loyer passant donc de 200 à 496 €, l'impact du loyer sanction sera de 296 €. Pour le second ménage, avec des revenus de 18.000 € (loyer de 300 €, également plafonné à 20 %), l'impact de la sanction sera de 196 €. Pour le troisième (revenus de 24.000 €, loyer – calculé selon la règle générale – de 390 €), l'impact de la sanction sera de 106 €. Le quatrième (revenus de 40.000 €, loyer théorique de 550 €, mais bénéficiant du plafonnement à la VLN) sera donc le seul à ne pas être sanctionné pour son retard !

DOSSIER 2014-137

Etat du logement – Une relation locative qui tourne d'emblée au dialogue de sourds

Madame B obtient l'attribution d'un logement en mai. Il s'agit d'un appartement situé au 1er étage d'un immeuble. Très vite, celle-ci se plaint des WC, continuellement bouchés et inutilisables. Les Services de la SLSP interviennent à plusieurs reprises pour déboucher les WC, puis concluent en un mauvais usage de ceux-ci, indiquant à la locataire qu'elle – ou ses enfants – jettent des serviettes hygiéniques ou autres déchets encombrants dans la cuvette, ce que nie farouchement l'intéressée. La situation se dégrade rapidement, la communication devient impossible et les Services techniques de la SLSP refusent d'intervenir alors que les WC restent bouchés – inutilisables et malodorants... Lorsque Madame B contacte, en juillet, le Médiateur, elle est à bout de nerfs. Elle précise qu'elle ne peut plus employer ses toilettes depuis de nombreuses semaines ! Pareillement, elle se sent insultée par les accusations de la SLSP précisant que chacun chez elle sait parfaitement utiliser des WC.

Au vu de l'urgence, le Médiateur interroge la SLSP. Celle-ci consent à effectuer une dernière intervention, via un prestataire de service extérieur. A cette occasion, une caméra sera introduite dans la décharge afin de voir si celle-ci est en bon état. Dans le même temps, le Médiateur prie l'intéressée de mettre tout en œuvre pour que les canalisations ne se bouchent plus, et en particulier, de ne plus rien jeter dans la cuvette, pas même du papier WC (celui-ci devant être jeté dans une poubelle). La situation restera bloquée sur ce point encore plusieurs mois, malgré plusieurs rappels du Service du Médiateur. En octobre, la SLSP communiquera le rapport du prestataire extérieur, daté de fin août, signalant un défaut de la décharge (obturation de l'évacuation par un amas de béton, à un mètre du puisard). Et ce n'est que fin janvier que la SLSP, après plusieurs rappels, que la SLSP confirmera que l'intervention a bien eu lieu (à une date qui ne sera jamais précisée).

Au total, ce dossier illustre, à la caricature, comment le dialogue peut parfois se rompre : n'obtenant pas de réponse à ses légitimes questions, le locataire multiplie les appels et se transforme, aux yeux de la SLSP, en un « harceleur ». Et le cercle vicieux se construit : pas de réponse, plus d'appels et donc, en corollaire, un sentiment, dans le chef des agents de la SLSP, d'être sans cesse agressés. Une réponse diligente et précise aurait permis de désamorcer cette dynamique. Soyons maintenant de bon compte : il est également fréquent que les SLSP soient encombrées de demandes répétées, fantaisistes, agressives et dénuées de tout fondement !

Il est parfois bien malaisé de faire le tri entre les diverses demandes. Cependant, si les réclamations dont notre Service est saisi mettent en lumière de nombreux « mauvais coucheurs », certaines SLSP montrent également d'importantes lacunes en matière d'entretien du patrimoine et de réponse aux locataires !

DOSSIER 2014-971

Confusions multiples dans l'attribution de logement

Monsieur D., sans-abri, est demandeur de logement social. Il ne dispose que d'une adresse de référence au CPAS et a précisé à sa SLSP qu'il convenait de le prévenir par téléphone en cas d'attribution.

Un premier logement lui est attribué en décembre 2013. Il se rend au rendez-vous fixé afin de visiter le logement. Cependant, le jour de la visite, un agent de la SLSP lui indique que l'attribution est annulée ! Interrogée par le Médiateur, la SLSP confirme, le 27 février 2014, que suite à un problème de clé, l'appartement en question n'avait pu être visité. Elle confirmait également que l'attribution avait été annulée et que, dès lors, la candidature était toujours active. Mais pourquoi annuler l'attribution ? Ne fallait-il pas, simplement, régler le problème de clé et rappeler Monsieur D. ? Dans cette hypothèse, il aurait pu rapidement bénéficier d'un toit. Cette question, posée dès le 13 mars, et à de nombreuses reprises rappelée, n'a, à l'heure d'écrire ces lignes, toujours pas trouvé de réponse !

Cependant, en mai (soit cinq mois après l'attribution du logement, cinq mois qu'il vit à la rue), Monsieur D. nous recontacte, s'impatientant légitimement. Suite à un contact avec la SWL, il apparaît que la candidature de Monsieur D. a été radiée ! En effet, la SLSP a, par erreur, encodé le rendez-vous manqué comme un refus de logement. Elle lui a ensuite attribué un second logement, mais a envoyé la notification au siège du CPAS (où Monsieur D à son adresse de référence). Il n'a donc pas été informé de cette deuxième attribution (malgré que figure dans son dossier la mention selon laquelle il convient de l'avertir par téléphone des attributions). Suite aux deux « refus », sa demande a donc été radiée ! Le Médiateur interpelle à nouveau la SLSP : en effet, le second logement avait été attribué à Monsieur D. le 25 février, soit 2 jours avant que la SLSP ne précise que la candidature était toujours active ! Plutôt que d'indiquer que la candidature était toujours active, la SLSP aurait dû, à tout le moins, informer le Médiateur qu'un nouveau logement était attribué ! Cette précision aurait permis d'avertir au plus vite l'intéressé et de mettre un toit au-dessus de sa tête ! De plus, sans l'insistance du Médiateur, la candidature de Monsieur D. serait restée radiée, suite aux deux erreurs de la SLSP. Finalement, un logement a été attribué fin mai 2014. Ce dossier montre un vrai gâchis : suite à plusieurs erreurs de la SLSP, un sans-abri a été contraint de vivre à la rue pendant près d'une demi-année !

Suivi des recommandations

Suivi de la recommandation 2013-12
(Rapport 2013, p. 140)

Le Rapport du Médiateur contenait une recommandation en matière de radiation de demande de logement.

En effet, la réglementation a été profondément modifiée sur ce point en 2012.

Précédemment, sauf dérogation motivée accordée par le conseil d'Administration, la candidature d'un ménage ayant refusé un logement était radiée.

Après une courte période de flottement, il est apparu que les SLSP, ou à défaut, la Chambre de Recours, ont pris en compte dans leur immense majorité les situations exceptionnelles dont pouvaient se prévaloir les demandeurs pour expliquer leur refus de logement. Ainsi en était-il des demandeurs ne pouvant répondre dans le délai réglementaire qui pouvaient justifier d'une hospitalisation, ou d'un séjour à l'étranger, ou des refus justifiés par des impossibilités d'occuper le logement (exemple classique, le logement situé à l'étage d'un immeuble sans ascenseur que refuse une personne âgée, à mobilité réduite, quoique ne bénéficiant pas d'une reconnaissance d'handicap).

L'arrêté du 12 juillet 2012 a modifié sur deux points le mécanisme de radiation.

Dorénavant, tout candidat peut librement refuser le premier logement qui lui est proposé, sans devoir justifier ce refus.

Le second refus est sanctionné de radiation. Cependant, la réglementation prévoit si l'ordre de préférence (concernant la commune ou est situé le logement) ou le souhait émis par le demandeur (maison ou appartement) n'a pas été respecté, la SLSP peut décider de ne pas radier la demande.

« Un troisième refus entraîne, sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature ».

Ce nouveau mécanisme a généré des réclamations difficiles, principalement en 2013. Ainsi, ce candidat ayant par deux fois refusé un logement qu'il n'aurait pu occuper, du fait de son handicap. La SLSP, interpellée par notre Service, n'a pu, légalement, déradier l'intéressé. Elle a donc dû retirer l'acte administratif d'attribution, afin que, étant liée à la seconde attribution, désormais inexistante, la radiation soit également annulée.
Interpellé par nos soins, le Ministre a estimé que la Chambre de Recours pourrait annuler des radiations, s'appuyant sur les principes généraux du droit, dont le principe de proportionnalité.

Le service du Médiateur recommande toutefois que cette possibilité soit également étendue aux SLSP, à la fois pour diminuer le délai à mettre en œuvre pour pareilles déradiations, mais également pour conserver à la Chambre de Recours sa vocation d'instance de … recours ! En effet, il est pour le moins paradoxal de permettre à une Instance de recours de prendre une décision qui est interdite à l'Administration œuvrant en première instance.

Suite à ces remarques, l'arrêté du 8 mai 2014 a introduit la possibilité, pour la SLSP, de déradier une candidature, « si une restriction attestée par un médecin justifie le second refus ».

Cette modification n'est cependant pas satisfaisante pour plusieurs raisons.

D'une part, elle ne règle pas la question du troisième refus. En effet, que faire si le candidat ne peut occuper le troisième logement proposé (on pense au candidat se déplaçant en chaise par exemple à qui on attribue un logement à l'étage, sans ascenseur).

D'autre part, multiplier les causes d'exonération alourdit le système sans cependant résoudre l'ensemble des cas légitimes.

RECOMMANDATION W

2014-08 **Logement social - Donner aux SLSP la possibilité de déroger à l'obligation de déradiation** Le Médiateur recommande de revenir au système initial, où les SLSP ont la possibilité de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, à l'obligation de radiation. Le Médiateur ne se prononce pas sur le maintien ou pas, de la possibilité pour le candidat de refuser un premier logement attribué sans voir sa candidature radiée.

ACTION SOCIALE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

62 réclamations concernant l'Awiph ont été portées à la connaissance du Médiateur.
(33 Aides individuelles – 8 Hébergement – 19 Emploi et Formation – 2 divers).

Comme durant les exercices précédents, l'Awiph s'est montrée collaborante, attentive à la précision et à la rapidité des réponses aux interpellations.

En outre, le Médiateur s'est rendu à plusieurs journées de travail organisées par l'Awiph (présentation du nouveau mode de subventionnement des services d'accueil de jour, présentation de la politique Qualité de l'Awiph, bilan des Budgets d'Assistance Personnalisés…).

Par ailleurs, la mise en œuvre d'un protocole de collaboration relatif au traitement des plaintes est en cours de finalisation. Dans son contrat de gestion 2012-2017, l'Awiph s'engage en effet à répertorier les types de plaintes, élaborer des procédures spécifiques en fonction des types de plaintes de première ligne. Le projet de protocole contribuerait ainsi à poursuivre ces objectifs et à renforcer les synergies entre le Médiateur et l'Agence. Il organiserait la gestion des différents niveaux de traitement des plaintes.

Le service interne de gestion des plaintes s'est d'ailleurs attaché à fournir un état des lieux des modes de recours et de contestation des décisions dans les matières en charge de l'Awiph. Ces données, intégrées à l'inventaire de ces procédures de recours menés au sein de toutes les Directions générales du SPW et des OIP (voir p.17 et 18) constituent une base de réflexion pour chacune de ces entités et un outil concret au service de l'amélioration de la qualité du Service public.

1. INTÉGRATION DE LA PERSONNE HANDICAPÉE

1.1. Emploi et Formation

Une volonté de transparence de la part de ce Département de l'Emploi vaut d'être d'emblée soulignée ici : il a transmis au Médiateur l'ensemble des circulaires relatives aux Entreprises de travail adapté, au fur et à mesure de leur parution. Une pratique qui simplifie considérablement le suivi de la matière visée et que le Médiateur a vivement appréciée.

Depuis 2012, le Médiateur constate une augmentation des demandes de médiation relatives à des décisions de refus d'autorisation de travail en ETA, au motif que la personne est estimée apte à travailler en milieu ordinaire. Il notait déjà le mécontentement de personnes en situation de handicap qui se voient refuser cette autorisation de travailler en milieu adapté et qui décrivent leurs craintes du non-emploi à long terme, de la fragilité sociale et financière que ce refus engendre.

Interpellé par le Médiateur, l'Agence a tenu à rappeler les dispositions prises depuis 2011 dans un souci d'harmonisation des décisions de bureaux régionaux, sur lesquelles se fondent ce type de décision.

1. Conformément à l'arrêté royal du 5 juillet 1963 concernant le reclassement social des handicapés, il y a d'abord lieu de vérifier si les possibilités, pour le demandeur, d'acquérir ou de conserver un emploi, sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution d'au moins 30 % de ses capacités physiques, ou d'au moins 20 % de ses capacités mentales.

2. Le Bureau régional de l'Agence prend automatiquement une décision favorable d'entrée en ETA dans les situations suivantes :

- Jeune personne handicapée sortant de l'enseignement spécialisé de forme 2 ;
- Personne handicapée physique âgée de plus de 25 ans ayant subi des pertes d'emplois suite à la lourdeur de son handicap ;
- Personne handicapée âgée de plus de 50 ans ;
- Personne handicapée présentant plusieurs échecs en contrat ordinaire, avec mesure d'adaptation (CAP, primes…). Cependant il y lieu d'analyser si le handicap était la cause de l'échec ;
- Personne handicapée ayant suivi une formation dans un ou plusieurs CFP et qui ne parvient pas à trouver un emploi en raison de son handicap malgré le suivi post-formatif.

DOSSIER 2014-1009

Des conditions de travail habituelles inconcevables

Monsieur A. interpelle le Médiateur concernant une décision de l'Awiph de refus de subventionner sa mise au travail dans une ETA. Cette décision se fonde sur l'article 992.1° du code règlementaire de l'Action sociale et de la Santé qui prévoit que « les ETA sont réservées, en priorité, aux personnes handicapées qui ne peuvent exercer, de façon provisoire ou définitive, une activité professionnelle dans des conditions habituelles de travail ». L'Agence, après examen de la demande, a conclu que Monsieur A. est apte à travailler dans le circuit ordinaire. Monsieur A. n'admet pas cette conclusion. Il explique que l'épilepsie dont il est atteint n'est pas stabilisée et que son traitement est lourd. Il ajoute qu'il souffre d'une déficience des articulations des genoux. Ces 2 éléments excluent la possibilité de trouver un travail en milieu ordinaire. Le Médiateur, bien que ne pouvant s'immiscer dans une décision médicale, s'inquiète cependant de l'écart des positions respectives et demande qu'un réexamen puisse être mené par l'Agence. Celle-ci répond favorablement à cette recommandation et demande à obtenir des informations médicales complémentaires. L'Awiph informe le Médiateur, deux semaines plus tard, que les nouveaux éléments apportés ont permis une révision favorable du dossier. La nouvelle autorisation de travail en ETA, communiquée à Monsieur A., lui a permis d'obtenir rapidement un poste de travail en qualité de personnel de production dans une ETA de sa région.

3. Le Bureau régional prend automatiquement une décision défavorable d'entrée en ETA dans les situations suivantes :

- Jeune personne handicapée venant juste de sortir de l'enseignement ordinaire ;
- Personne handicapée ayant des capacités d'emploi en milieu ordinaire mais ayant introduit des demandes multiples (y compris ETA, sans savoir à quoi cela correspond) ;
- Jeune personne handicapée (moins de 25 ans) n'ayant encore entrepris aucune recherche au point de vue emploi ;
- Personne présentant un handicap non définitif.

4. Toutes les autres situations font l'objet d'un examen par l'équipe pluridisciplinaire du Bureau régional.

Le taux de réduction de capacité d'emploi retenu par l'Awiph et présenté comme motivation du refus est souvent remis en question par les réclamants (12 sur 19). Il est estimé dans la majorité des cas sur base des dossiers médicaux fournis par le citoyen, sauf si celui-ci demande à être reçu par le médecin.

Tous ne connaissent pas la possibilité d'un contact « en direct » avec l'équipe pluridisciplinaire. Et si la rencontre a lieu, ce n'est pas pour autant qu'une nouvelle décision sera prise.

Plusieurs personnes handicapées se disent exaspérées par ces démarches répétées, d'une Administration à l'autre, et le sentiment d'incompréhension face à leurs difficultés. « Comme s'il fallait prouver que l'on préfère ne pas être handicapé », ajoute un réclamant.

66% d'invalidité reconnue par le SPF Sécurité sociale sont directement pris en compte par l'Agence, mais en revanche les 33% minimum d'inaptitude au travail reconnus par l'ONEM ne constituent pas d'office un critère favorable.

Le transfert automatique du dossier numérique du SPF Sécurité sociale, en vue de la reconnaissance du handicap, semble ne pas être possible actuellement.

Le Médiateur a pris connaissance des résultats de l'enquête réalisée par Statbel, montrant par extrapolation qu'en Wallonie, sur 450.000 personnes se disant limitées dans leurs activités professionnelles en raison de leur état de santé, environ un tiers disent avoir une reconnaissance administrative de leur handicap. L'Awiph, quant à elle, accompagne environ 13.000 personnes en matière professionnelle. L'évolution des demandes est une réalité à laquelle l'Agence doit continuellement faire face.

La question qui semble se profiler à travers les réclamations liées aux aides à l'emploi est que l'augmentation du nombre de primes et d'interventions en ETA poserait corollairement un problème de gestion interne. Compacter des dépenses semble incontournable du point de vue des budgets, mais devient un objectif extrêmement difficile à opérationnaliser au sein des bureaux régionaux lorsque l'on a à gérer simultanément un volume de demandes qui n'est pas circonscrit, des dépenses à resserrer, des droits à respecter.

Le risque, lorsque que la limite est atteinte, est qu'en toute bonne volonté les agents chargés de veiller aux critères et aux seuils d'intervention, n'y parviennent plus dans le respect de tous les critères de bonne Administration.

1.2. Aides individuelles

Le Médiateur constate que les modifications du 13 mars 2014 apportées aux dispositions du Code réglementaire de l'Action sociale relatif à l'aide à l'intégration, compliquent à nouveau la vie difficile des parents de ces personnes polyhandicapées.

D'une part, la procédure de demande de renouvellement des décisions a été simplifiée en 2010.

D'autre part, la contribution financière de l'INAMI a été revue à la hausse afin de faire baisser la charge du matériel en matière d'incontinence. Enfin, l'aide régionale est, depuis avril 2014, réduite du même montant.

Les familles doivent, en outre, fournir des informations complémentaires (factures liées à l'intervention l'INAMI) au fur et à mesure des paiements, et une cession de créance pourrait par conséquent être plus difficilement conclue. Compression des dépenses pour l'Awiph, mais retour aux complications pour les intéressés, ce qu'ils ne peuvent admettre.

DOSSIER 2014-3301

Effets - retards de l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 mars 2014

Madame B. contacte le Médiateur au sujet d'une intervention sur l'achat de produits absorbants pour son fils Axel.

Dans le cadre d'une prolongation de l'intervention, Madame B. a été avertie par courrier, que le « forfait incontinence » payé par sa mutuelle serait désormais déduit de l'intervention de l'Awiph et que le remboursement serait effectué après que la preuve de l'utilisation du montant du forfait soit fournie à l'Agence. Madame B. explique le motif de son mécontentement. Son fils, âgé de 27 ans, né avec plusieurs malformations, doit être quotidiennement sondé suite à une appendicostomie. Alèzes, lingettes, sondes, xylocaine, etc …, sont nécessaires chaque jour en sus des langes. Les sondes en question ne sont pas remboursées car leur usage habituel ne correspond pas à l'utilisation ici employée. Madame B. s'occupe seule de son fils qui ne peut par ailleurs ni se déplacer ni manger sans l'aide d'un tiers. Elle bénéficie du forfait de la mutuelle d'un montant de 486,39 € indexé, qui lui permettait de payer une partie des soins ci-dessus résumés. Elle percevait également une intervention de l'Agence sur le coût des frais de langes.

La charge de travail nécessaire à l'accompagnement de son fils a aussi impliqué que Madame B cherche à simplifier toutes les démarches administratives qui lui incombent. Ainsi, elle a signé une cession de créance et le fournisseur de produits absorbants envoie la facture à l'Awiph. Madame B va, par conséquent, être privée de l'équivalent de la contribution financière de l'INAMI pourtant si utile au regard des lourdes dépenses auxquelles elle doit faire face.

La décision précise que

- Madame B. doit faire la preuve qu'elle a épuisé le montant du forfait INAMI, mais uniquement sur base des factures de langes.

- Les factures de langes, lorsqu'elles auront dépassé le montant de l'intervention INAMI, seront prises en comptes dans le calcul de l'Awiph.

Le Médiateur s'interroge sur le fait que seules les factures de langes puissent être prises en compte. En effet, le forfait INAMI a été revalorisé afin de contribuer justement aux lourdes dépenses de produits de soins divers qu'occasionne l'incontinence. Il interpelle l'Awiph à ce sujet, arguant que sa nouvelle procédure d'intervention prive ces familles de l'aide octroyée dans un objectif différent, par un autre niveau de pouvoir. Affaire à suivre…

a. Cession de créance, réception de la livraison et paiement.

Le Médiateur a été interpellé à de nombreuses reprises durant ces dernières années concernant des malfaçons dans des aménagements d'habitation, ou une livraison de matériel non adapté ou défectueux, qui font l'objet d'interventions de l'Awiph. Les réclamants se trouvent dans une situation vraiment problématique lorsqu'ils ont signé la réception des travaux ou du matériel, et qu'une déclaration de cession de créance avait été conclue précédemment. Ainsi, l'Agence est dans l'obligation de procéder au paiement en faveur du fournisseur ou du prestataire.

La personne se trouve dès lors sans le matériel ou l'aménagement dont elle avait besoin et dans l'obligation de contester le paiement devant le tribunal du commerce.

Le Médiateur avait recommandé qu'une information préalable, plus complète, soit communiquée aux bénéficiaires d'une décision en aide matérielle, en ce qui concerne la réception des aides.

DOSSIER 2014-1983

Un fournisseur peu scrupuleux

Madame D. éprouvant de lourdes difficultés de mobilité, entreprend de faire adapter sa salle de bain. Elle reçoit une décision favorable de l'Agence pour obtenir une intervention.

L'entrepreneur lui indique qu'il serait plus simple de signer une déclaration de créance en sa faveur afin d'autoriser l'Agence à le payer directement. De cette façon, les démarches lui seraient facilitées. Madame D. transmet aussitôt la cession à l'Awiph, signée par l'entrepreneur et elle-même.

Lorsque l'entrepreneur vient terminer les travaux, Madame D contrôle à peine ce qui a été fait et signe la réception de ceux-ci malgré quelques remarques. L'entrepreneur lui promet de faire les « finitions » la semaine suivante. Il ne viendra pourtant jamais malgré de nombreuses tentatives de contact de la part de Madame D. Il s'avère que la porte de douche ne ferme pas, qu'il y a une fuite et que les pavés muraux n'ont pas été replacés.

Elle fait appel au Médiateur, qui devra malheureusement lui expliquer qu'il ne peut l'aider car son litige relève du droit privé.

Non seulement le fournisseur a été payé, suite à la cession de créance, mais Mme D. doit intenter une action en justice afin que la malfaçon soit reconnue et réparée…

En effet, lorsque les personnes n'ont pas signé la déclaration de créance avant la réception, et que l'aide demandée n'est pas conforme, le fait de suspendre le paiement est une pression souvent suffisante envers le fournisseur fautif.

La procédure de paiement a été adaptée. Un seul acompte peut maintenant être payé et, avant le paiement du solde, un agent de l'Awiph vient constater sur place la conformité de l'aide. Un rapport positif de sa part donne alors suite à une action de paiement du fournisseur. En outre, un feuillet d'information à ce sujet est joint aux décisions d'aide individuelle.

Le Médiateur se réjouit de ces mesures d'information et de précaution, qui contribuent à limiter les risques d'abus contre des personnes fragilisées.

DOSSIER 2014-2298

Une motivation qui en dit trop et pas assez

Madame E. contacte le Médiateur au sujet d'une décision de refus de l'Awiph concernant l'aménagement de l'accès à son habitation. N'étant pas usagère d'un fauteuil roulant, sa demande a été soumise à l'appréciation du Comité de gestion, tel que le prévoit l'article 796/6 du Code réglementaire de l'Action sociale et de la Santé. La motivation de la décision se fonde sur « l'absence de causalité entre la prestation sollicitée et le handicap dont est atteinte Madame E. L'aménagement ne peut être considéré comme nécessaire et ne constituerait pas une dépense supplémentaire à celle qu'encourt une personne valide dans les mêmes circonstances ». Madame E. fait part des motifs de sa contestation au Médiateur. Hémiplégique depuis sa petite enfance, Madame E. a aujourd'hui 40 ans. En 2012, elle acquiert un petit bungalow de plain-pied, malgré la présence d'escaliers pour accéder à l'entrée de celui-ci. Il est tellement difficile de trouver un logement adapté à un prix accessible que Madame E. décide d'acheter en sachant qu'il serait nécessaire de trouver une solution afin d'améliorer l'accès. Celui-ci présente en effet des escaliers de 2 X 5 marches de 23 cm de hauteur, ce qui représente un obstacle très problématique pour elle, comme en attestent d'ailleurs son médecin et ses kinésithérapeutes.

Une rampe à pallier est construite en mai 2014 à la plus grande satisfaction de Madame E qui bénéficie pour la première fois d'un logement sans danger et adapté à ses besoins. Madame E considère comme blessant et inexact l'intitulé de la motivation du refus qui consiste à affirmer qu'elle n'a pas plus de dépenses spécifiques d'accès qu'une personne valide, et qu'il n'y a pas de lien de causalité entre cet aménagement et son handicap. Pourtant, écrit Madame E, aucune personne valide n'aurait entrepris ces travaux !

Sur base de ces arguments, le Médiateur interpelle l'Agence. En réponse à ce premier courrier, l'Administration explique simplement que le Comité de gestion, disposant déjà des informations que le Médiateur transmettait, ne réexaminerait pas la décision. Insatisfait de cette explication laconique, le Médiateur réinterpelle l'Awiph sur base de l'article 796 en question. L'Agence fournit alors une réponse circonstanciée. L'Agence doit motiver sa décision sur base d'une condition générale : les frais doivent être encourus, en raison du handicap du bénéficiaire, être nécessaires à son intégration sociale et constituer des dépenses supplémentaires à celles qu'une personne valide encourt dans des circonstances identiques. De plus, ajoute-t-elle, l'article 787, alinéa 3, consiste à privilégier la solution la moins onéreuse lorsqu'un choix est possible entre plusieurs solutions équivalentes en termes de fonctionnalité. Eu égard à l'analyse du dossier de Madame E, il s'avère qu'après réalisation des travaux, il resterait des marches à franchir, ce qui pose question en cas d'usage ultérieur d'un fauteuil roulant. Par ailleurs, deux solutions alternatives moins coûteuses étaient envisageables et avaient été suggérées (accès par une entrée le garage, ou main courante), projets que Madame n'a pas du tout voulu envisager.

Et l'Awiph termine son courrier en informant le Médiateur qu'elle allait faire le nécessaire pour améliorer à l'avenir la formulation de la motivation des décisions de refus prises dans le cadre de la procédure « article 796 ».

Le Médiateur a pu constater que si l'application de l'article 787, alinéa 3, (solutions alternatives moins onéreuses refusées) motivait le refus, les dépenses quant à elles constituaient bien des dépenses supplémentaires en raison du handicap et nécessaires à l'intégration de la personne.

Il regrette que l'information complète et précise n'ait pas été fournie à Madame E. en temps utile.

b. Motivation des décisions

Le Médiateur relève que la question de la motivation formelle des décisions traverse plusieurs domaines en charge de l'Agence (comme dans d'autres Administrations par ailleurs - voir recommandation générale à ce sujet).

Les considérations de droit servant le fondement de la décision dans le domaine des décisions administratives de l'Agence sont notifiées de façon très succinctes en bas de page : numéros d'articles du Code de l'Action sociale et de la Santé concernés par la décision. Sans précision de l'objet des articles. En revanche, il est précisé dans le corps du texte de la décision que la copie des dispositions légales pouvait être communiquée par l'Awiph sur demande. Dans la pratique, il serait en effet difficile de fournir l'ensemble des dispositions sur chaque courrier.

Comme abordé plus haut dans le cadre de l'emploi, la détermination de la réduction de capacité d'emploi, réduite suite à une insuffisance des capacités mentales (20%) ou physiques (30%), est au cœur de la décision d'intervention.

Celle-ci est fixée sur base de l'Article 409 du Code réglementaire de l'Action sociale et de la Santé :

- soit suivant le barème officiel belge des invalidités ou le Guide-barème médical pour l'évaluation des incapacités permanentes de travail
- soit suivant le taux fixé par une décision judiciaire ou administrative en matière d'octroi de pension, d'allocation ou d'indemnité.

Lorsque le taux d'incapacité résultant de ces dispositions ne correspond pas aux possibilités effectives d'emploi et n'atteint pas le pourcentage requis à l'article 1er de la Loi du 16 avril 1963 relative au reclassement social, l'Awiph fixe ce taux en tenant compte de la réduction des possibilités effectives d'emploi résultant de cette incapacité.

Il est apparu que tous les médecins des bureaux régionaux, lorsque l'Awiph doit fixer le taux de réduction des capacités, n'utilisaient pas systématiquement les mêmes outils : BOBI (et Guide-barème), ou autres outils d'évaluation…

Par ailleurs, les motivations de ces décisions peuvent se montrer peu explicites : « sur base de votre dossier médico-pluridisciplinaire, la réduction de votre capacité n'atteint pas le minimum de 30% fixé par l'article 408 du Code… » ou présenter des estimations comme « une réduction de capacité entre 15 et 20% » (taux inférieur au seuil minimal mais qui pourrait être examiné au regard de la possibilité effective d'emploi – cfr article 409 - et être contesté).

Cette pratique est souvent motivée par le manque de temps à accorder à chaque dossier et par le fait que l'utilisation de certaines grilles d'évaluation répond à une conception du handicap majoritairement médicale, conception aujourd'hui estimée obsolète.

Le Médiateur a examiné diverses décisions en matière de santé sous l'angle de la précision des motivations et sur l'aspect explicatif de celles-ci afin d'aider le citoyen à comprendre l'acte visé.
Il retient à titre d'exemple la mention et la déclinaison des points de réduction d'autonomie obtenus, du droit de consulter son propre dossier médical, et la lettre explicative qui l'accompagne dans le cadre de la reconnaissance du handicap par le SPF Sécurité sociale.

Le Médiateur a interpellé l'Awiph, tant sur l'aspect peu documenté des motivations dont il avait reçu copie, que sur le risque d'inégalité de traitement qu'engendrerait la disparité des outils utilisés pour l'évaluation. L'Awiph a estimé, dans un premier temps, que les motivations étaient, selon son analyse, suffisantes en droit et en fait. Elle a cependant ajouté que les procédures d'accès à l'Awiph font actuellement l'objet d'un examen approfondi par un groupe de travail dans le but de les simplifier.

Le taux de chômage, la fragilisation accrue des publics défavorisés, et le vieillissement de la population impactent logiquement le volume des demandes d'intervention de l'Awiph depuis plusieurs années. La maîtrise des dépenses, quant à elle, est plus que jamais à l'ordre du jour.

Dès lors, il conviendrait que les dispositifs réglementaires dédiés aux critères, aux seuils d'octroi et à l'assiette des aides, soient actualisés à l'aube de l'évolution sociétale et en concordance aux choix politiques poursuivis, prérequis à cette équation complexe.

Les principes de bonne Administration d'égalité de traitement, de confiance légitime, d'objectivité, de transparence en dépendent.

1.3. Accueil - Hébergement - Budget d'Assistance personnalisé (BAP)

Dans le cadre de l'accompagnement et l'hébergement des personnes en situation de grande dépendance, le Médiateur avait relevé dans son rapport précédent, l'importance de la diversification des aides et la qualité de leur mise en œuvre au regard de la condamnation de la Belgique en 2013 par le Comité Européen des Droits Sociaux pour le manque de solution concrète d'accueil. Cette année encore, trois familles l'ont interpellé au sujet de leur difficulté à trouver des solutions adéquates.

En particulier, deux de ces familles se sont plaintes des informations reçues à la suite d'une demande de BAP, après avoir constaté qu'un accueil de jour serait très difficile, voire impossible à trouver.

En effet, bien que l'Awiph ait confirmé que les demandeurs remplissaient les conditions pour obtenir un accord de principe pour un BAP, l'indisponibilité des budgets impliquaient que les familles ne pourraient en bénéficier actuellement et seraient placées sur une liste d'attente. Cette information ne leur semblant pas suffisamment concrète, les familles se sont adressées à l'Agence en espérant obtenir un délai. Espoir vain puisqu'il leur a été répondu que les listes actuelles montraient vraisemblablement un délai d'attente de plusieurs années.

Un des parents interroge le Médiateur sur les possibilités d'avoir accès à une information claire sur la position de sa demande sur la liste et critique le mode de gestion de celle-ci. En effet, explique-t-il, bien qu'il soit en relation avec tous les systèmes de santé et d'aides sociales depuis la naissance de leur fille polyhandicapée, il n'a reçu aucune information relative au BAP jusqu'en 2013. Compte tenu du fait que les BAP sont très majoritairement reconduits d'année en année et que le budget ne peut suffire à la demande, les premiers inscrits restent servis et les autres attendent.

Le Médiateur n'a pas obtenu d'information individuelle plus complète mais a relayé le fait que la réalisation d'une liste unique informatisée était en cours ainsi qu'une nouvelle procédure d'admission, ce qui, il l'espère vivement, permettrait un meilleur suivi. Il retient cependant que ce mode de prise en compte des demandes et de financement dit « droit de tirage » bien que n'impliquant pas, dans ce cas, le moyen de réserver ipso facto un montant, peut avoir pour conséquence de créer une inégalité de traitement, en particulier à l'endroit des familles qui ont acquis des décisions de principe et qui répondent aux critères de priorité, mais dont l'octroi des subventions est suspendu en fonction de la date d'introduction de la demande ou de la consommation budgétaire.

Il réitère par ailleurs sa recommandation :

RECOMMANDATION W

2014-09 **Action sociale - Assurer un meilleur suivi dans le cadre du BAP** Au vu de la croissance du nombre de BAP depuis l'issue de la phase pilote en 2009, le Médiateur recommande que des modifications réglementaires prévoient rapidement de nouvelles procédures de suivi, en particulier sur le plan financier, sur les modes d'information des intéressés, sur la formation d'assistants et sur l'élaboration des conventions avec les coordonnateurs.

Il préconise également qu'une réunion de travail soit convoquée entre les sphères institutionnelles en présence sur le terrain des soins et aides à domicile, et son service, en vue de clarifier les modalité de saisine et de gestion de plaintes, la rédaction et l'envoi d'un courrier coordonné aux bénéficiaires des services de l'Awiph et de la DGO5 bientôt fusionnés, d'organiser une séance de sensibilisation et de formation.

2. LE CONSEIL WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ – CWASS

Le Médiateur s'est attelé à la mise en oeuvre d'un système intégré de gestion des plaintes. (voir recommandation générale p.17-18). Sont visés en tout premier chef les objectifs :

- de rationaliser et d'améliorer la performance des services de gestion des plaintes ;
- de faire émerger le vécu des citoyens, et ;
- d'optimiser le rapport rendu au Parlement. Celui-ci contient une analyse de l'ensemble des réclamations reçues et de leurs suites, selon les sujets traités/les compétences concernées, ainsi qu'une analyse quantitative et qualitative de celles-ci. Il contient également l'ensemble des recommandations en vue d'améliorer la règlementation et les services au citoyen, dans un contexte de transparence administrative et de citoyenneté participative.

Dans le cadre de ses missions, il est prévu que le CWASS reçoive les rapports relatifs aux plaintes gérées par les Administrations fonctionnelles et les synthétise dans un rapport global qui concerne la politique de l'action sociale et de la santé. Au vu du dernier rapport d'activité de la CWASS, la Commission wallonne des aînés a réceptionné le rapport 2012 de la Direction des Aînés tandis que le rapport des plaintes de l'Awiph 2011 a abouti au projet de redéfinir la gestion des plaintes. Il n'y aurait pas eu de finalisation d'un rapport global de la CWASS jusqu'à présent.

Le Médiateur s'inquiète d'une dispersion des données relatives au traitement des plaintes. Son rôle stratégique de partenaire des Parlements se fonde en effet sur la présentation aux responsables politiques et administratifs, du rapport annuel et des recommandations relatives aux plaintes reçues.

RECOMMANDATION

W 2014-10 **Action sociale - Communiquer au Médiateur les rapports de gestion des plaintes sectoriels** Le Médiateur recommande que les rapports de gestion des plaintes sectoriels lui soient communiqués afin de les analyser eu égard à ses missions et d'harmoniser les données utiles pour constituer un véritable état des lieux qui témoigne également de la gestion des plaintes au sein des Administrations, dans le cadre de son rapport annuel.

3. HÔPITAL PSYCHIATRIQUE « Les Marronniers »

Quatre patients du Département de Défense sociale de l'hôpital « Les Marronniers » ont écrit au Médiateur pour se plaindre de l'absence de mode de contestation relative aux conditions de détention, de sortie et de mise en liberté, ainsi qu'à la qualité des soins.

Chacun avait tenté d'interpeller la Médiatrice en charge du respect des droits du patient (loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients). Cependant, celle-ci était en congé de maladie de longue durée et n'avait pas été remplacée durant près de 6 mois.

Durant cette période, contrairement à ce que prévoient les règles pénitentiaires européennes, (règle 70.1 les détenus doivent avoir l'occasion de présenter des requêtes et des plaintes individuelles ou collectives au directeur et à toute autre autorité compétente) et du règlement d'ordre intérieur de l'hôpital (point 9 : si vous êtes confronté à un problème lié au fonctionnement de la DS, vous pouvez faire appel à la Médiatrice des plaintes via la boîte aux lettres « Autorités » qui se trouve dans votre unité), les patients ne pouvaient plus faire part de leurs doléances à la Médiatrice hospitalière. L'un d'entre eux s'est alors adressé à la Commission de surveillance pénitentiaire. Cet organisme a transmis la réclamation au Médiateur, arguant que cet hôpital ne se trouvait pas sous tutelle fédérale. Le Médiateur a adressé un courrier au Conseil d'Administration du CRP « Les Marronniers » ainsi qu'à la Plateforme picarde de Concertation en Santé mentale à ce sujet. Celle-ci a répondu que la Médiatrice reprendrait ses fonctions 1 mois et demi plus tard.

Le département se situant à la croisée de la Justice et de la Santé, les contraintes de fonctionnement de ses services et l'organisation des soins et de la vie « carcérale » des patients sont tout à fait particulières. Corollairement, les conditions de traitement des plaintes en sont également impactées.

Dans le même courrier, la Direction de l'hôpital quant à elle, précisait son interprétation : le fonctionnement de la médiation « Droits du patient » n'est exigée que pour les lits strictement hospitaliers et non pour ceux de la Défense sociale. C'est dans un souci qualitatif, ajoute-t-elle, qu'elle a étendu la fonction à tout le C.R.P.

Le médecin responsable du pavillon est le seul à pouvoir décider d'un transfert vers un autre service, ou peut aussi annuler des sorties ou autres activités accordées par la Commission de Défense sociale. Les patients ne peuvent choisir leur médecin puisqu'il n'y en a qu'un par pavillon. S'ils se rendent à l'extérieur, ils peuvent alors rencontrer un autre psychiatre, mais quel médecin prendrait une décision contraire à ce que préconise le psychiatre du service ? Il est par ailleurs clair dans ces conditions de travail, qu'un seul psychiatre ne peut vraiment faire des thérapies avec tous les patients….Il gère l' « urgent ». En outre, les médications peuvent être rendues obligatoires.

Le Médiateur constate que ce type de fonctionnement met à mal le libre choix du praticien professionnel, le droit d'obtenir toutes les informations qui concernent le patient et de consentir librement aux interventions du professionnel de la santé (articles 6-7-8-9 Loi du 22 août 2002 - Droit du patient),

Par ailleurs, le Médiateur a aussi tenu à rappeler au Conseil de Direction du C.R.P. que les plaintes (qui ne concernent pas les aspects médicaux, infirmiers et d'autres pratiques professionnelles de soins), relatives notamment à l'organisation, au fonctionnement ou au respect des normes d'agrément du Centre, relèvent de la compétence du Service de l'inspection de la DGO5 et par extension en seconde ligne, de son service. Sur base des informations en sa possession, les procédures de traitement de plaintes ainsi que leur publicité auprès des

patients, n'étaient pas mises en œuvre.

En revanche, il a eu l'occasion de constater que le règlement d'ordre intérieur de certains hôpitaux prévoit les conditions dans lesquelles la médiation s'organise et la procédure de plaintes au sein de l'hôpital, fixant les modalités de contact et de saisine, d'accessibilité, les qualités d'indépendance des différents Médiateurs.

Dès lors, il a recommandé que soit mise en place une articulation qualitative de ces niveaux de traitement de plaintes dans le but d'une information actualisée et claire des patients et a proposé d'organiser à cette fin une réunion de travail entre le CRP, la Plateforme de concertation, la DGO5 et son service.

ECONOMIE ET EMPLOI



© Photos : http://www.photo-libre.fr

1. ECONOMIE

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2014, le Médiateur a reçu 30 dossiers relatifs aux primes à l'emploi et aux primes à l'investissement.

En ce qui concerne la prime à l'emploi, la grande majorité des réclamations concerne une introduction tardive de la demande d'aide. Dans de telles situations, hormis un cas de force majeure pouvant justifier le retard, l'Administration refuse de revoir sa position.

Il faut souligner que, depuis plusieurs années, la procédure de demande d'une prime à l'emploi a été fortement simplifiée. En effet, il suffit au bénéficiaire potentiel, à qui la date ultime d'envoi est communiquée, de signer et d'envoyer à l'Administration les documents préalablement remplis par son secrétariat social.

En ce qui concerne la prime à l'investissement la nature des réclamations est variable :

- Dettes fiscales ;
- Activités non subsidiées ;
- Programme d'investissement non abouti ;
- Taille de l'entreprise ;
- ...

Le Médiateur souligne, cette année encore, l'ouverture dont fait preuve l'Administration wallonne en charge des primes à l'emploi et à l'investissement. Bien que pour certains dossiers la révision de la décision demeure impossible, et le plus souvent à juste titre, l'Administration analyse avec attention tous les arguments avancés par le Médiateur. De plus, elle n'hésite pas à proposer des pistes de réflexion qui pourrait lui permettre de revoir sa décision.

L'issue trouvée dans deux dossiers illustre parfaitement cet esprit de collaboration.

DOSSIER 2014-192

L'Administration adapte sa décision aux réalités économiques

Monsieur R. a obtenu de la part de l'Administration une décision favorable relative à sa demande d'aide à l'investissement consistant en la construction d'un nouvel immeuble industriel ainsi que l'acquisition de matériel en provenance d'Inde. L'immeuble est construit et le matériel est livré. L'Administration verse la première tranche de la prime (approximativement 30.000€). Afin de pouvoir monter et paramétrer le matériel acquis, mais également afin d'assurer la formation des futurs utilisateurs, Monsieur R. doit faire venir d'Inde un technicien spécialisé. Après avoir introduit une demande de visa pour un technicien, Monsieur R. est surpris de recevoir une réponse négative. Durant de nombreux mois, Monsieur R. tentera d'entrer en contact avec les fonctionnaires de l'Office des Etrangers. Ceux-ci n'ont jamais accepté de l'entendre malgré le fait que Monsieur R. répondait à chaque fois aux exigences édictées par ces derniers. Monsieur R. fera également appel à de nombreuses personnalités du monde politique, en vain. Sans pouvoir monter le matériel acquis, ni le paramétrer, Monsieur R. ne peut mener à terme l'investissement pour lequel une aide régionale lui avait été accordée et est contraint de mettre en location le bien construit et de se séparer du matériel acquis.

Dans ces conditions, à juste titre, l'Administration annule l'aide à l'investissement et demande le remboursement de la première tranche versée à Monsieur R. En dernier ressort, Monsieur R. s'adresse au Médiateur. Le Médiateur prend connaissance de tout le dossier et constate que Monsieur R. n'a pas ménagé ses efforts pour qu'un technicien puisse venir.

A l'analyse du Décret du 11 mars 2004 relatif aux incitants régionaux en faveur des petites ou moyennes entreprises, le Médiateur constate que l'art. 21 prévoit que le Gouvernement peut déroger à la réglementation afin de maintenir les incitants dans le cas où le non-respect des conditions est dû à un cas de force majeure, à savoir des circonstances étrangères à celui qui les applique, anormales et imprévisibles. Au vu des actions entreprises par Monsieur R., sur base d'éléments probants (échanges de courriels, de courriers), le Médiateur propose à l'Administration d'appliquer ledit art. 21 du Décret du 11 mars 2004. Après plusieurs échanges de courriers, l'Administration admet que la force majeure peut être retenue dans le cadre de ce dossier. En conséquence, l'aide est maintenue et la décision de récupération est annulée malgré qu'aucun technicien ne soit venu d'Inde pour assembler et paramétrer le matériel acquis.

DOSSIER 2014-2019

Le rachat de portes rentre-t-il dans le cadre des primes à l'investissement ?

Monsieur L., représentant la société S. a introduit une demande d'aide à l'investissement auprès de l'administration wallonne. L'investissement consiste entre autres au rachat des parts d'une autre société (B.) afin de disposer de la technologie qu'elle a développée. Dans ce cadre, au regard de l'art. 6 §2.2° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 06 mai 2014, l'administration exclut du bénéfice de l'aide le coût du rachat de ces parts.

Monsieur L. s'adresse au Médiateur afin de trouver une solution. A l'analyse de l'arrêté du 06 mai 2014, il apparaît que l'art. 6 §1.1°,c) prévoit que le transfert de technologies peut quant à lui être admis au bénéfice des aides à l'investissement. Le Médiateur soumet dès lors la proposition suivante à l'administration : si un nouveau dossier est introduit, portant sur des dépenses liées au transfert de technologies sous forme d'acquisition, c'est-à-dire que la société S. achète à la société B. la technologie dont elle a besoin, sans pour autant prendre de part au sein de celle-ci, l'investissement serait-il admis ? L'administration informe le Médiateur qu'elle ne serait pas opposée à prendre en compte les dépenses liées au transfert de technologies, à condition que le montant soit arrêté et approuvé par un réviseur d'entreprises. Le Médiateur a transmis sa proposition à Monsieur L. qui, en l'appliquant, a finalement une réponse favorable pour l'intégralité de son plan d'investissement.

2. EMPLOI

Bilan de l'exercice

2.1. Aides à l'emploi

Peu de réclamations ont été déposées durant l'exercice 2014. Deux dossiers d'aides accordées dans le secteur marchand (SESAM) ont toutefois retenu l'attention du Médiateur. Dans ces deux cas, le demandeur s'est plaint du classement définitif sans suite de son dossier sans possibilité de rectifier la demande initialement introduite. L'employeur n'a dès lors pas d'autre choix que de réintroduire une nouvelle demande d'incitant financier, ce qui retarde l'engagement de travailleurs supplémentaires et rallonge considérablement la procédure.

DOSSIER 2014-324 ET 2829

Des difficultés d'encodage informatique à l'origine d'un refus d'aide à l'emploi

Madame G. introduit en septembre 2013 une demande en vue d'obtenir l'incitant financier instauré par le décret du 2 mai 2013 visant à favoriser l'engagement de personnel auprès de certaines entreprises. Deux mois plus tard, l'intéressée est informée de l'irrecevabilité de sa demande et de son classement définitif sans suite dans la mesure où celle-ci conduit à un dépassement des montants prévus à l'article 2, § 2 du Règlement CE des aides de minimis selon lequel « le montant brut total des aides de minimis octroyées à une même entreprise ne peut excéder 200.000 € sur une période de trois exercices fiscaux ». Or, dans le formulaire de demande, Madame G. a indiqué que son entreprise avait obtenu, au cours des trois derniers exercices fiscaux, des aides ou des subventions de minimis pour un montant total de 314.400 € ; son dossier a dès lors été classé définitivement sans suite. L'intéressée vérifie alors dans ses documents où était mentionnée cette aide faisant état d'une somme considérable qu'elle n'avait jamais perçue. Elle constate ainsi qu'elle a commis une erreur d'encodage en remplissant le formulaire en ligne. En septembre 2011, son entreprise a bien bénéficié d'un subside de la Région pour un montant de 3.134,70 €. Elle contacte l'Administration afin de signaler son erreur et apporter la preuve du montant du subside réellement perçu. Le classement définitif de son dossier lui est toutefois confirmé et il lui est demandé d'introduire une nouvelle demande. Madame G. sollicite alors l'intervention du Médiateur afin de pouvoir compléter sa demande initiale et ne pas tout reprendre depuis le début. Devant engager quelqu'un rapidement avant le début de son congé de maternité, elle peut difficilement attendre un nouveau délai de près de 3 mois avant d'obtenir une réponse positive lui permettant d'engager une personne supplémentaire. Par ailleurs, elle dispose de la preuve du montant du subside réellement perçu et invoque un bug informatique. En effet, elle affirme avoir encodé le montant réellement perçu de 3.134.70 €, mais le site internet semble avoir annulé le point. Il faut dès lors ajouter une virgule et non un point lorsqu'il s'agit d'indiquer des décimales. De plus, elle fait état des difficultés que connaît le site pour l'enregistrement de la demande et sa visualisation.

Le Médiateur interpelle alors la de la Promotion de l'Emploi qui accepte, compte tenu des difficultés rencontrées, de procéder à la réouverture du dossier. En mars, Madame G. est informée que sa demande a bien été acceptée et elle procède à l'engagement de Madame H. Il s'avère toutefois que cet incitant financier ne peut être majoré annuellement d'un montant de 2.500 €. Pour bénéficier de cette majoration, il faut que l'engagement concerne un demandeur d'emploi qui, à la date de l'engagement, a moins de trente ans accomplis conformément à l'article 5, § 2 du décret du 2 mai 2013 relatif aux incitants financiers visant à favoriser l'engagement du personnel auprès de certaines entreprises. Or, Madame H. eu 30 ans le 16 janvier 2014 soit deux mois avant son engagement. Le Médiateur réécrit alors à l'Administration car il constate que la demande de subsides a été introduite dans les délais impartis pour obtenir un accord et engager Madame H. avant qu'elle n'ait atteint l'âge de 30 ans. Néanmoins, l'erreur malencontreuse d'encodage commise par Madame G. a entrainé un retard dans le traitement de son dossier et une décision positive ne lui a été notifiée qu'en mars. L'intéressée n'a pu engager Madame H. qu'après la date de notification de la décision ministérielle. Le fait d'avoir complété de bonne foi le champ en question sur le formulaire en ligne avec un point et non une virgule pour indiquer des décimales engendre la perte de 2500 euros par an pour la SA concernée. Sur base de ces éléments, le Médiateur recommande de reconsidérer la décision et par la même d'accorder la majoration prévue à l'article 5, § 2 du décret précité.Dans un premier temps, l'Administration refusera cette reconsidération estimant que Madame G a elle-même commis l'erreur qui a conduit ses services à considérer la demande irrecevable et par conséquent a retardé l'engagement de Madame H. Néanmoins, la Direction de la Promotion de l'Emploi est revenue sur sa décision après avoir appris que les difficultés d'encodage de valeurs numériques avec décimales dans le formulaire étaient connues et considérées comme problématique par la Direction fonctionnelle d'appui du SPW. L'EWBS a été sollicité afin de remédier à ces difficultés. Par conséquent, des mesures ont été prises pour que la SA concernée puisse bénéficier de manière rétroactive, soit depuis la date d'engagement de Madame H., de la majoration prévue.

Ce dossier a connu un dénouement favorable car l'Administration a considéré que l'erreur commise n'était pas totalement imputable au demandeur. Ceci est cependant une exception dans la mesure où l'article 8, §3, alinéa 2 du décret du 2 mai 2013, stipule que les demandes introduites et jugées irrecevables sont directement classées définitivement sans suite sans qu'elles ne puissent être rectifiées.

Aussi, d'autres réclamations déposées ont quant à elles fait l'objet d'un classement définitif sans suite sans possibilité de rectifier l'erreur uniquement imputable au demandeur (dossier 2014/2697).

Pourtant, la rectification de demandes incomplètes est possible. Ne pourrait-on donc pas harmoniser les procédures de traitement des demandes d'aides à la création d'emplois afin de limiter au maximum la durée de traitement et éviter tout de qui conduirait à demander de déposer un nouveau dossier pour le même projet ?

RECOMMANDATION

W 2014-11 **SESAM - Modificatier de la réglementation en vigueur** Le Médiateur recommande que la réglementation applicable aux aides SESAM soit modifiée afin d'harmoniser les procédures de traitement des demandes en vue de limiter au maximum la durée de traitement et éviter ainsi tout de qui conduirait à obliger le dépôt d'un nouveau dossier pour le même projet.

2.2. Permis de travail

44 réclamations ont été déposées durant l'exercice 2014. La longueur de la procédure en cas de recours, qu'il s'agisse d'une 1ère demande ou d'un renouvellement, est fréquemment invoquée. En effet, le recours introduit à l'encontre d'une décision de refus n'est pas suspensif et son délai de traitement peut s'étendre sur 4 mois. Le citoyen ne peut donc plus travailler durant cette période et n'a d'autre choix que de patienter. Deux dossiers ont particulièrement retenus l'attention du Médiateur.

DOSSIER 2014-705

Désolé mais vous n'avez pas accès à la profession

Monsieur D., ressortissant algérien habitant en Belgique depuis plusieurs années, introduit une demande de permis de travail B après avoir obtenu un poste de dessinateur au sein d'une université de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En effet, en tant que ressortissant étranger hors Union européenne, il doit bénéficier d'un permis de travail pour pouvoir occuper ce poste. Parallèlement à cela, il quitte son emploi dans un bureau d'architecte en Belgique pour lequel il avait obtenu un permis de travail C et attend la réponse de l'administration wallonne, pensant qu'il s'agit d'une simple formalité. En effet, à aucun moment il n'a été averti par l'université que sa nationalité risquait de poser problème pour avoir accès à une fonction dans le secteur public. Sa demande est cependant refusée car la Direction des permis de travail considère qu'il n'existe pas de base légale/règlementaire donnant accès à cette fonction à un ressortissant hors UE. Après plusieurs recherches, le Médiateur constate que le décret du 20 juin 2013 relatif à la suppression de la condition de nationalité pour l'exercice des fonctions de recrutement et de sélection dans l'enseignement organisé ou subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles concerne l'enseignement fondamental, secondaire, de promotion sociale et supérieur Hautes écoles sans que l'enseignement supérieur universitaire ne soit visé. Ce décret s'inscrit dans la logique des décrets du 15 mars et 19 avril 2012 élargissant, respectivement, les conditions de nationalité pour l'accès aux emplois et à la fonction publique wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Par ailleurs, l'article 62 de la loi du 28 avril 1953 sur l'organisation de l'enseignement universitaire par l'Etat dispose que « …le Conseil d'administration peut, en se conformant à la présente loi, nommer des étrangers d'un talent éminent, professeur ordinaire ou extraordinaire, professeur, chargé de cours… ». Cette disposition ne peut s'appliquer au cas d'espèce, l'intéressé ne devant pas être engagé en tant que professeur mais comme personnel administratif. Le Médiateur constate que cette situation créée une discrimination dans le chef des ressortissants étrangers hors UE en fonction du niveau d'enseignement pour lequel ils postulent. Si Monsieur D avait postulé à un emploi administratif dans un établissement autre qu'universitaire, il aurait obtenu un permis de travail sur base du décret de 2013 sans rencontrer de difficulté. Cette différence de traitement ne peut être justifiée de manière objective et raisonnable. Par ailleurs, l'article 2 du décret 19 avril 2012 stipule que : « Pour l'ensemble de la fonction publique en Communauté française, les ressortissants ou non de l'Union européenne sont admissibles, dans les Services du Gouvernement et des personnes morales de droit public qui dépendent de la Communauté française, aux emplois qui ne comportent pas de participation directe ou indirecte à l'exercice de la puissance publique et aux fonctions qui n'ont pas pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat ou des autres collectivités publiques ». Selon cet article, il peut difficilement être avancé que la fonction de dessinateur en bâtiment pour laquelle Monsieur D. a postulé rentre dans la catégorie d'emplois exclue pour les étrangers.Plusieurs interpellations ont été effectuées auprès de la Ministre de l'emploi et du Ministre de l'enseignement supérieur afin de trouver une solution permettant de sortir de cette impasse et de connaitre la raison pour laquelle l'enseignement supérieur universitaire n'avait pas été inséré dans le décret de 2013. Il convient de souligner qu'aucune réponse du Ministre de l'enseignement n'a été adressée au Médiateur malgré de multiples rappels. Quant à la Ministre de l'emploi, celle-ci considère que la seule possibilité pour Monsieur D. de se voir délivrer une autorisation d'occupation aurait été d'être reconnu en tant que personne hautement qualifiée ou sens de l'article 38 §2 de l'arrêté royal du 9 juin 1999 relatif aux permis de travail. Cette reconnaissance n'a toutefois pu être accordée à l'intéressé du fait que le salaire proposé par l'Université est inférieur au salaire forfaitaire déterminé par la réglementation, pour une personne hautement qualifiée. Concernant le décret du 19 avril 2012, Madame la Ministre a estimé qu'il ne s'appliquait pas à l'exercice de fonctions dons l'enseignement organisé ou subventionné par la Communauté française et n'a donc eu d'autre choix que de signer la proposition de refus d'autorisation d'occupation compte tenu de l'absence d'issue réglementaire. Ce dossier n'a dès lors pu trouver d'issue favorable. Néanmoins, Monsieur D., après plusieurs années de séjour régulier sur le territoire belge, a récemment obtenu un permis de séjour à durée illimitée lui permettant de postuler à tous les emplois dans le secteur public sans restriction fondée sur la nationalité.

DOSSIER 2014-2968

Parlez-vous suffisamment le français ?

Monsieur et Madame S. demandent le de renouvellement d'autorisation d'occuper une jeune fille au pair anglophone. Cette demande est refusée au motif que la candidate jeune au pair doit avoir une connaissance de base de la langue usuelle de la famille d'accueil ou prendre l'engagement d'acquérir cette connaissance de base par la poursuite d'un cours intensif de langue immédiatement après l'arrivée en Belgique conformément à l'article 25, 4°, de l'Arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers. Or, l'Administration considère que la jeune fille au pair n'a pas suivi de cours de français intensifs et le rapport de l'inspection sociale confirme que l'intéressée ne parle pas français et que lors du contrôle, elle a dû communiquer en anglais avec elle. Suite au refus, la jeune fille au pair doit quitter immédiatement le territoire aux frais de Monsieur et Madame S. la famille d'accueil ou changer de famille, un recours n'ayant que très peu de sens puisqu'il n'y a pas d'effet suspensif. Néanmoins, Monsieur et Madame S. introduisent un recours à l'encontre de cette décision la considérant manifestement non fondée.

En effet, rien dans la législation ne précise ce que l'on entend par avoir une connaissance de base de la langue usuelle de la famille d'accueil ou prendre l'engagement d'acquérir cette connaissance de base par la poursuite d'un cours intensif de langue immédiatement après l'arrivée en Belgique. Aussi, à partir de quand peut-on considérer que les cours de français suivis par la jeune fille au pair sont des cours intensifs et répondent à la condition fixée par ledit arrêté ? Par ailleurs, comment l'inspectrice évalue t-elle la connaissance de base de la langue usuelle de la famille d'accueil ? Quelle est la durée de ce contrôle et ce seul entretien suffit-il pour conclure que la jeune fille au pair ne parle pas français ? La famille d'accueil affirme que le français est parlé au domicile et que la jeune fille au pair est dans un environnement francophone. La surprise du contrôle, le stress de l'entretien, la visite, quelques mois après le début des cours, et les thèmes abordés ne sont peut être pas étrangers à son silence. Malgré ces arguments, la Ministre de l'emploi a confirmé la décision de refus de renouvellement.

L'analyse de ce dossier par la même l'interpellation auprès de la Direction de l'emploi et des permis de travail, nous apprend qu'il n'y a pas de base légale à cette notion de cours intensifs. Cette législation n'a plus été modifiée depuis plus de douze ans ! En pratique, c'est l'attestation de l'établissement qui indique si cours intensif il y a. Cela peut être une source d'abus dans ce domaine. Il n'y a pas non plus de définition de la connaissance de base de la langue usuelle de la langue de la famille d'accueil.

En outre, l'on peut s'interroger quant à la pertinence de délivrer des permis de travail à des jeunes filles au pair alors que ce système est étranger à l'existence d'un lien de subordination. Pourtant, cette condition est exigée dans le cadre de la législation sur les permis de travail.

RECOMMANDATION

W 2014-12 **Permis de travail - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair**

Le Médiateur recommande que toutes les questions liées au travail au pair fassent l'objet d'une discussion plus générale dans le cadre d'une révision de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

2.3. FOREM

31 dossiers de réclamations ont été enregistrés concernant cet organisme.

Ceux-ci concernent des problématiques isolées qui n'ont pas appelé de commentaire particulier sur le fonctionnement de cet organisme.

A titre d'exemple, on peut citer des problèmes liés à la consultation des offres d'emploi, à la lisibilité des formulaires ou au déroulement des formations.

Depuis janvier 2007, le FOREM dispose de son propre service de gestion des réclamations, avec lequel le service du Médiateur collabore de manière étroite. Cette collaboration devrait être renforcée en 2015 par la conclusion d'un protocole de collaboration relatif à un système de gestion des plaintes intégré à deux niveaux.

DOSSIER 2014-2939

Formation dans le cadre d'un contrat PTP

Madame S. a été engagée dans un établissement scolaire en septembre 2003, via un contrat PTP (Programme de transition professionnelle) pour un contrat de 24 mois et a accepté, dans ce cadre, de suivre une formation « Auxiliaire de l'enfance » s'étalant sur 3 ans. Madame S. a réussi avec succès les 1ère et 2ème années de cette formation. En septembre 2014, alors qu'il lui reste une année pour terminer son module, elle apprend que l'école où elle suit les cours ne compte plus ouvrir de 3ème année. Elle contacte le FOREM et ne parvient pas à obtenir des informations claires quant à l'avenir de son contrat ou de sa formation. Elle s'adresse au Médiateur, inquiète du suivi réservé à son dossier. Le Médiateur a demandé au service de gestion des plaintes du FOREM d'analyser la situation afin de trouver une solution au problème rencontré. En réponse, le FOREM a reconnu que son service en charge des contrats PTP aurait dû recontacter Madame S... fin septembre 2014. Il confirme que l'établissement concerné qui dispensait la formation « Auxiliaire de l'Enfance » n'assure plus les cours de 3ème année et que cette décision n'a été connue que récemment. Un autre établissement pourrait accueillir Madame S. afin qu'elle termine son cursus. Des négociations entre cette école et le FOREM ont été engagées ce qui a permis à Madame S... de terminer sa formation.

DOSSIER 2014-2651

Métiers en pénurie

Madame G. est demandeuse d'emploi et une conseillère en orientation du FOREM lui propose de suivre une formation d'infirmière en cours du jour avec maintien des droits aux allocations de chômage, ainsi qu'une allocation complémentaire de formation. Après plusieurs démarches, Madame G. s'inscrit auprès d'une école. Elle se rend le même jour à la Maison de l'emploi où on l'informe qu'elle n'aurait plus droit à une allocation complémentaire liée à cette formation parce qu'il n'y aurait pas de convention avec l'école auprès de laquelle elle s'est inscrite et, qu'en outre, elle n'e remplit pas dans les conditions dans la mesure où elle dispose déjà d'un graduat en assistante sociale. On lui indique qu'elle doit reprendre contact avec l'ONEM et demander une dispense de mise à disposition sur le marché de l'emploi. Face à ces informations contradictoires, Madame G. adresse une réclamation au Médiateur. Celui-ci a demandé au service de gestion des plaintes du FOREM d'approfondir ce dossier. Après analyse, le FOREM a précisé que la formation d'infirmier bénéficiait d'une convention entre certains centres de formation en Wallonie et des centre d'enseignement supérieur non universitaires qui proposent un enseignement de type court ou long. Cependant, bien qu'une telle convention ait été signée entre la Direction régionale Formation du FOREM concerné et l'école auprès de laquelle Mme G... s'était inscrite, ses services n'en avaient pas connaissance. Le Directeur du service Emploi a pris contact avec son collègue de la Direction régionale Formation, afin que le service Emploi soit tenu au courant de ces conventions. Les demandeurs d'emploi bénéficieront ainsi d'une offre de service plus étoffée et mieux adaptée à leurs besoins.

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

La tendance à la baisse des réclamations concernant l'aménagement du territoire se confirme.

En effet, alors que de 2002 à 2011, la moyenne annuelle de réclamations était de +/- 140 dossiers, les deux exercices précédents affichent un nombre semblable de réclamations : 79 en 2013, 74 en 2014.

Un tiers d'entre elles concernait une demande d'information ou a fait l'objet d'un refus de traitement par le Médiateur (suite par exemple à une absence de suivi par le réclamant). C'est dire si ce domaine devient, d'année en année, peu important, quantitativement.
27 dossiers concernent des infractions (40 % émanent de tiers souhaitant que l'infraction soit réprimée) ; 29 l'obtention d'un permis (moins de 20 % d'entre elles émanant d'un tiers s'opposant à la demande de permis); tandis que 5 dossiers concernent les aides à l'embellissement.

Cependant, cet exercice est marqué par deux éléments.

D'une part, principalement par l'adoption du CoDT, le report de son entrée en vigueur et l'annonce de modification substantielle de son contenu. A plusieurs reprises, le Médiateur a plaidé pour une plus grande stabilité décrétale en matière urbanistique.

D'autre part, les Médiateurs de la Wallonie et de la commune de Charleroi ont été confrontés, dans leurs sphères de compétences propres, à la problématique du retard de traitement des permis d'urbanisme et de la perte d'effectivité de la procédure de saisine du Fonctionnaire délégué, qui a été instituée par le CWATUP précisément pour y répondre.

Ainsi, comme signalé depuis plusieurs années par le Médiateur de Charleroi, l'Administration communale accuse un retard important dans le traitement des dossiers, le Fonctionnaire délégué de Charleroi évoquant un délai moyen de 12 à 16 mois.

Confrontée à ce retard devenu récurrent, il apparaît que l'Administration communale de Charleroi invite les demandeurs de permis se plaignant du retard dans le traitement de leur dossier, à actionner la procédure de saisine du Fonctionnaire délégué.

Ainsi, le Rapport 2012 du Médiateur communal de Charleroi qualifie cette invitation d' « antienne ».

En effet, le CWATUP a mis en place une procédure permettant au demandeur, lassé du retard pris par sa demande de permis, d'en « confier » le traitement au Fonctionnaire délégué, lequel dispose de 35 jours pour statuer. L'absence de décision envoyée dans ce délai équivaut au refus de permis.

Or, il ressort de dossiers dont le Médiateur est saisi, que le Fonctionnaire délégué n'entend pas statuer sur saisine !

Celui-ci estime que « la procédure de saisine n'a pas pour vocation de pallier un dysfonctionnement conjoncturel des services communaux, lequel pourrait s'assimiler à un dessaisissement d'une compétence des plus importantes ».

Statuer en saisine aurait pour effet, selon lui, de constituer un précédent que la Ville de Charleroi ne manquerait pas d'utiliser. Dès lors, par souci d'équité, craignant que ses Services ne soient débordés, le Fonctionnaire délégué s'abstient de statuer sur les demandes dont il est saisi.

On voit à quel point le demandeur impuissant, est pris dans un double dysfonctionnement administratif.

En effet, s'il entend avoir une décision dans un délai raisonnable, il en sera réduit à saisir le Fonctionnaire délégué, après dépassement du délai par l'Administration communale. Au vu de la position dudit Fonctionnaire délégué, il devra patienter 35 jours de plus pour obtenir un refus tacite, lequel lui ouvrira le droit à un recours devant... le Ministre ! Soit, en pratique, un nouveau délai d'au moins 75 jours !

Pour une demande « banale » de permis (la construction d'un garage, par exemple), on passe d'un délai de 75 jours à un délai de.... 205, soit plus de six mois ! (soit 75 jours au Collège, auxquels il convient d'ajouter 10 jours supplémentaires avant de pouvoir saisir le Fonctionnaire délégué, 35 chez le Fonctionnaire délégué, auxquels il convient d'ajouter 10 jours supplémentaires avant de pouvoir adresser le recours au Ministre, et 75 jours chez le Ministre, mais il convient de rappeler qu'il statue le plus souvent après expiration de ce délai).

En outre, le demandeur ne bénéficiera plus de la possibilité de voir son dossier analysé par deux niveaux de pouvoir : la décision du Ministre (qui sera le premier à statuer) étant prise.... sur recours !

Le demandeur de permis pourrait également décider d'attendre que l'Administration communale statue, soit le délai de 12 à 16 mois évoqué par le Fonctionnaire délégué.

Les deux Médiateurs ne peuvent se satisfaire de cette situation. C'est pourquoi, ils se sont adressés à l'ensemble des autorités en cause afin d'étudier les solutions à mettre en œuvre pour sortir de cette impasse (Ministre-Président, Ministre de l'Aménagement du Territoire, Directeur général de la DGO4, Fonctionnaire délégué, Bourgmestre et Echevins de Charleroi).

En effet, une désorganisation momentanée du Service d'urbanisme communal est compréhensible, mais cesse de l'être lorsqu'elle devient structurelle.

De même, il n'appartient certes pas au Fonctionnaire délégué de se substituer de manière structurelle aux services communaux dans la délivrance des permis. Mais sa décision de ne pas statuer sur saisine revient à refuser la demande de permis sans même l'avoir analysée et à reporter sur le Ministre la charge de l'analyse !

Les Médiateurs ont demandé aux autorités concernées de faire part de leur piste de solution pour sortir de l'impasse, sans attendre l'entrée en vigueur du CoDT.

Certaines des autorités interpellées n'avaient pas encore répondu sur le fond après 6 mois.

Le Médiateur communal a eu l'occasion d'aborder la question lors d'une réunion de suivi qui s'est tenue le 7 janvier dernier en présence de la direction de l'Urbanisme et de l'Echevin en charge de cette matière.

A cette occasion, il a obtenu l'assurance que plus aucun agent communal, et à plus forte raison, plus aucun courrier officiel émanant de la Ville de Charleroi, n'invitait les demandeurs à saisir le Fonctionnaire délégué.

Sur cette base, le Médiateur va réinterpeller le Fonctionnaire délégué, lui demandant de statuer sur les saisines qu'introduiraient spontanément les demandeurs.

Cette problématique semble utile à relever, alors que la question de la saisine automatique du Fonctionnaire délégué est actuellement débattue.

En effet, toute précaution devra être prise afin que la situation carolorégienne ne soit pas une préfiguration du mécanisme en projet.

Il est en effet impératif de prendre toute mesure afin d'éviter la généralisation des refus implicites de permis, suite au dépassement des délais... Mais également de garantir que le mécanisme de recours conserve sa vocation première : permettre au demandeur de voir son dossier analysé par deux niveaux de décision distincts.

DOSSIER 2014-2920

Qui pour constater une infraction ?

Le dossier concerne une problématique analogue. Ici, Madame F. souhaite faire constater une infraction urbanistique. En effet, son voisin a procédé à une modification sensible du relief du sol ainsi qu'à l'arrachage de quarante mètres de haies vives.

Suite à ces travaux - pour lesquels il n'a pas demandé de permis -, les terres de Madame F. s'écroulent.

Elle a contacté à de nombreuses reprises son Administration, qui refuse de constater l'infraction (cette « aversion » des Administrations communales à s'immiscer dans ce qu'elles considèrent comme des conflits de voisinage est une tendance lourde).

Elle contacte alors le Fonctionnaire délégué, lequel, arguant du manque de moyen lui précise inviter l'Administration communale à procéder aux vérifications d'usage. Cette invitation restant sans effet, Madame F saisit le Médiateur.

Le Médiateur a donc interpellé le Fonctionnaire délégué, rappelant, même si l'Administration communale ou du moins un de ses agents, a bien qualité pour constater les infractions urbanistiques et semble la mieux placée pour effectuer le contrôle demandé, la mission de recherche et constatation des infractions, confiée par l'article 156 du CWATUP aux fonctionnaires et agents de la Région désignés à cette fin par le Gouvernement, n'est pas supplétive de celle des agents communaux.

Madame F. prie donc le Fonctionnaire délégué d'effectuer ledit contrôle. A ce jour, cet appel est resté sans suite.

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION DE L'EAU



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. ENVIRONNEMENT

Au cours de l'exercice 2014, le Médiateur a reçu 26 dossiers relatifs à l'environnement.

Les deux cas ci-dessous posent la problématique suivante : quelles sont les conséquences pour le citoyen, et même pour la Commission régionale d'accès à l'information en matière d'environnement (CRAIE), du non-respect, par les autorités publiques, des décisions de cette Commission ?

DOSSIER 2014-1955

Droit d'accès à l'information en matière d'environnement – Refus de l'Administration d'appliquer la décision de la Commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement.

Par un courrier daté du 27 janvier 2014, Madame F. adresse au SPW – DGO3 une demande d'information relative à l'environnement, laquelle n'a pas été rencontrée. Cette demande d'information portait sur une convention-cadre liant la DGARNE à la Fédération de l'association de protection de l'environnement (Inter-environnement Wallonie) et d'autres conventions conclues avec l'Union des villes et des communes de Wallonie, l'Union wallonne des entreprises et la Fédération wallonne de l'agriculture.

Madame F. a introduit un recours auprès de la Commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement portant le n° 655. Cette Commission décide, le 13 mai 2014, que : « la DGARNE communiquera à la requérante, dans les 8 jours de la notification de la présente décision, une copie des documents sollicités ». Le 12 juin 2014, Madame F. introduit une réclamation auprès du Médiateur car elle n'a toujours pas reçu les documents sollicités. Le 19 juin 2014, le Médiateur interpelle l'Administration compétente (SPW-DGO3) et lui demande de communiquer les pièces sollicitées à l'intéressée, par respect, d'une part, de l'article 32 de la Constitution qui énonce : « chacun a droit de consulter chaque document administratif et de s'en faire remettre copie, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi », et par respect, d'autre part, du décret du 13 juin 1991 portant sur le droit d'accès des citoyens à l'information relative à l'environnement inséré dans le Code wallon de l'environnement, revu par les décrets des 27 mai 2004 et 16 mars 2006, transposant la Directive 2003/4/CE, concernant l'accès du public en matière d'environnement.

Par un courrier daté du 18 juillet 2014, la Direction générale concernée informera le Médiateur de l'envoi des documents à Madame F., le 16 juin 2014.

DOSSIER 2014-1662

La non-transmission de documents dans les délais requis, par le Ministre de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire – Non-respect de la décision de la Commission de recours

Par un courrier daté du 7 mai 2014, Madame F. sollicite l'intervention du Médiateur auprès du Ministre de l'Environnement, au motif que le Cabinet de ce dernier ne lui a pas envoyé des documents relatifs à un projet éolien, et ce, conformément à la décision de la Commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement, datée du 18 mars 2014, qui prévoyait ce transmis « dans les 8 jours de la notification ». Interrogé par le Médiateur, le Ministre explique que : « son Cabinet ne dispose pas de courriers concernant cette demande, qu'il ne pourra donc pas réserver de suite particulière à la décision de la Commission… et que l'intéressée a toutefois la possibilité de s'adresser à la Direction générale opérationnelle de l'Environnement, afin de vérifier auprès de cette dernière si des échanges de courriers ont eu lieu ». Le Médiateur aurait préféré que le Ministre compétent transmette cette demande ou sa propre interpellation à l'Administration dont il a la tutelle, et ce pour la bonne coordination des services. Néanmoins, il invite la réclamante à suivre la suggestion du Ministre et précise qu'il interviendra auprès de l'Administration aussitôt que la réclamante l'informera de la date à laquelle elle a effectué cette démarche préalable.

Finalement, la réclamante a reçu les informations et les clarifications souhaitées

Selon le Professeur R. ANDERSEN, « Le demandeur qui dispose, en vertu de la décision de la Commission, d'un droit à l'obtention du document, pourrait exiger du juge judiciaire l'exécution en nature de l'obligation corrélative de l'autorité de le lui délivrer et/ou postuler des dommages et intérêts » (cf. R. Andersen, les procédures de recours en matière d'environnement… in : « 10 ans d'accès à l'information … », Bruxelles, Bruylant 2003, p. 2016).

Toutefois, selon Maître P. DEBROUX, « faute d'être en possession du document sollicité par le demandeur, la Commission qui enjoint l'autorité de le délivrer, n'a pas le pouvoir d'assortir cette injonction d'une astreinte » (cf. P. DEBROUX et autres, les voies de recours, in : « La publicité de l'Administration », Bruxelles, Bruylant, 2014, pp. 232 et 233).

Il en résulte que si l'autorité ne s'exécute pas, la Commission est démunie.

Il y a là une lacune que le Médiateur recommande de combler.

Certes, la CRAIE est une autorité administrative, et non une juridiction, c'est pourquoi elle ne dispose pas du pouvoir de prononcer des astreintes. C'est la raison pour laquelle le décret ne pourrait lui conférer ce pouvoir.

RECOMMANDATION

W 2014-13 **Environnement - Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction** Le Médiateur recommande de prévoir que dans le cas où son injonction de donner accès à des documents n'a pas été suivie d'effet ou ne l'a été qu'avec retard, la Commission (CRAIE) en informe le Gouvernement.

DOSSIER 2014-2645

Des crédits épuisés pour la liquidation d'une prime à l'épuration individuelle

Une demande de prime à l'épuration (assainissement) individuelle des eaux usées a été introduite auprès du SPW – DGO3 (Direction des Outils financiers) par Monsieur L., le 11 mars 2014.

Celle-ci a été acceptée et la prime accordée. En effet, le dossier a été transmis au Département de la Comptabilité le 29 septembre 2014. Cependant, la liquidation de la somme, à savoir 2500 €, n'a pas été effectivement réalisée au motif que les crédits sont épuisés depuis le 1er trimestre de l'exercice 2014.

Monsieur L. sollicite l'intervention du Médiateur qui interpelle l'Administration.

Le 14 octobre 2014, l'Inspection générale répond au Médiateur que « Monsieur L. avait introduit son dossier en date du 11 mars 2014, son dossier étant réceptionné incomplet (il manquait la facture des travaux), une demande de renseignements complémentaires lui avait été adressée en date du 18 juin 2014.

Dès réception des documents, le dossier a été traité favorablement pour un montant de 2.500 €.

Sachant que les délais de traitement de la prime ne courent qu'à dater de la demande complète, la demande de Monsieur L. s'est effectuée dans les délais prescrits ».

En fait, ce cas posait le problème de l'épuisement des budgets des aides accordées aux citoyens.

Au préalable, il faut savoir que le Code wallon de l'eau, en son article R401 énonce : « dans la limite des crédits budgétaires inscrits à cette fin au budget de la Région wallonne… ». Cette disposition décrétale s'impose donc naturellement à l'Administration régionale wallonne, dont la Direction des Outils financiers.

Lorsque le Médiateur a interpellé l'Administration compétente, il a avancé les arguments suivants :

1. Les autorités publiques sont titulaires de pouvoirs et sont donc soumises à l'obligation de les exercer de façon prudente et diligente. Leur action est soumise à la norme de prudence, édictée par l'article 1382 du Code civil ;
2. Gouverner, c'est prévoir ;
3. Les demandeurs de prime pour l'installation d'une station d'assainissement individuel ont (selon le Médiateur) respecté leurs obligations et les conditions imposées par les pouvoirs publics, alors que ces derniers ne seraient pas en mesure de respecter « l'obligation » qui est la leur, à savoir liquider la prime accordée : n'est-ce pas là, à tout le moins, un motif légitime d'appréhension des citoyens à l'égard des autorités publiques ?

Outre ces arguments, le Médiateur pose les questions suivantes :
Nonobstant l'article R401 du Code wallon de l'eau :

1. N'y a-t-il pas une violation du principe de l'égalité de traitement des dossiers des administrés, les uns ayant obtenu la prime, les autres devant attendre l'adoption de nouveaux crédits budgétaires ?
2. Quels sont les critères objectifs qui président « au choix » des dossiers recevables quant à la liquidation de la prime ?

3. N'y a-t-il pas un manque d'information à l'égard des demandeurs de prime dans la mesure où, sauf erreur de la part du Médiateur, l'Administration ne l'avait pas signalé par écrit aux demandeurs ou informé sur un site ou par un formulaire électronique, que le budget est en voie d'épuisement, puis épuisé ?
4. Le site de l'Administration ne pourrait-il pas renseigner les demandeurs sur l'état des crédits budgétaires, notamment leur diminution en temps réel ? Selon le Médiateur, cela éviterait aux citoyens de se lancer dans l'édification de stations d'épuration individuelle « sans garantie » de la réception effective de la prime, si les conditions d'obtention sont réunies. Le Médiateur s'inspire pour sa proposition de l'IBGE (primes à l'énergie) où il est clairement indiqué : « Avant d'introduire votre demande de prime, et de préférence avant d'effectuer la dépense, assurez-vous que le budget disponible est encore suffisant. En cas de succès trop important des primes énergie, il existe toujours un (faible) risque que le budget soit épuisé avant la fin de l'année. Consultez-donc, régulièrement, le site www.bruxellesenvironnement.be ».
5. Quelles sont les mesures entreprises ou adoptées à ce sujet pour remédier à la situation ?

L'Administration clarifie les points soulevés par le Médiateur, en ces termes :

« Elle s'efforce de traiter les demandes de primes dans le respect des délais. Elle reconnait que ce délai a pu quelquefois être dépassé pour des raisons budgétaires. Cela était le cas cette année, puisque le budget 2014 alloué n'était pas suffisant pour faire face aux demandes.

Un réajustement en interne des budgets a toutefois permis de libérer des fonds pour honorer les demandes en cours.

Concernant les choix de priorité de traitement des demandes de prime, les critères sont objectifs puisque c'est la date de rentrée de la demande complète qui est seule prise en compte pour l'ordre de traitement des dossiers.

Concernant le manque d'information signalant au demandeur que le budget était épuisé, l'Administration relève qu'il lui était délicat de communiquer sur ce sujet, alors que des solutions étaient en cours d'adoption, mais attendaient l'aval du nouveau Ministre pour être effectives. Ces solutions, poursuit l'Administration ont, du reste, été apportées.

Enfin, un avant-projet d'arrêté réglementaire modifiant le Code de l'eau serait en cours d'élaboration et son adoption (selon l'Administration) devrait remédier à des retards qui restent quand même marginaux.

Bien que l'environnement soit une préoccupation forte de la société, qu'il occupe une place grandissante dans les débats publics et que la prise de conscience des problèmes d'environnement soit réelle, les réclamations à ce sujet auprès du Médiateur sont relativement peu nombreuses.

Néanmoins, plusieurs réclamations démontrent le souci des citoyens de prendre part aux décisions environnementales qui les concernent et appellent les autorités publiques à répondre à leurs obligations européennes et régionales en matière d'accès du public à l'information environnementale.

Parallèlement, de nouvelles problématiques émergent, qui étaient absentes ou peu présentes dans les Rapports précédents, et qui apparaissent aujourd'hui, à savoir l'insuffisance des crédits budgétaires destinés aux citoyens « qui ont fait des efforts pour l'environnement », comme celui d'édifier une station d'épuration individuelle.

Cette problématique de l'épuisement des crédits budgétaires concerne d'autres matières pour lesquelles des primes n'ont pas été liquidées, telles que les primes au logement et les primes énergie en Région wallonne, ainsi que des matières communautaires telles que des subventions pour des activités sportives.

Les questions posées peuvent donc être généralisées aux Administrations qui n'ont pas liquidé en temps utile les primes accordées, au motif que les crédits étaient épuisés.

Le Médiateur attire ici l'attention sur un arrêt du Conseil d'Etat (à propos d'une prime prévue par la Région de Bruxelles-Capitale) daté du 2 février 2000 (85000028), selon lequel :

> *« Considérant qu'en dépit de l'expression « peut octroyer », qui semble signifier que le Ministre n'est jamais tenu d'octroyer la prime, et que nul par conséquent n'y a droit, l'article 3 de l'arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale du 29 mars 1990 consacre un droit à la prime et prescrit au Ministre de l'octroyer à ceux qui ont ce droit ; qu'en effet, l'arrêté précité définit les conditions d'octroi indépendamment de tout pouvoir d'appréciation du Ministre, et les mots « peut octroyer » sont immédiatement précédés par les mots « dans la limite des crédits disponibles inscrits à cette fin », ce qui signifie que ceux qui remplissent les conditions doivent recevoir la prime, et que le Ministre est compétent pour en vérifier les contions d'octroi, mais qu'il ne peut l'accorder que dans les limites d'un crédit inscrit au budget ; que l'article 25 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 juillet 1996 ne laisse au Ministre aucun pouvoir d'appréciation quant au classement sans suite d'une demande ; qu'il s'ensuit que, dès lors que les conditions d'octroi sont remplies, l'arrêté de l'Exécutif du 29 mars 1990 donne naissance à un droit subjectif de nature politique ; que l'objet du recours porte sur la reconnaissance d'un tel droit… ».*

Suivi des recommandations :

Enfin, dans un autre registre, le Médiateur rappelle une recommandation antérieure.

Suivi de la recommandation W 2013-15

Environnement – Réglementer le désamiantage des toitures

Le Médiateur recommande au législateur wallon d'ouvrir le débat sur l'opportunité d'adopter ou pas, dans le Code de l'environnement, une disposition réglementant le nettoyage des revêtements de toitures contenant de l'amiante, et ce à l'instar de ce qui existe en Flandre, dont le Code de l'environnement dispose : « l'utilisation de l'équipement mécanique à haute vitesse (disques abrasifs, meuleuses, perceuses, …) nettoyeurs haute pression et compresseurs d'air, pour la manipulation, la coupe ou le nettoyage des surfaces ou des objets en matériaux contenant de l'amiante, des objets ou des surfaces revêtues de matériaux contenant de l'amiante ou le désamiantage est interdite » (Vlarem 2, art. 14.7.0.1., traduit par les soins du Médiateur).

2. DISTRIBUTION D'EAU

En matière d'eau, le Médiateur a reçu, durant cet exercice, 142 réclamations.

Celles-ci ne portent pas toutes sur un différend avec la SWDE.

En effet, 25 plaintes concernaient des intercommunales de l'eau, alors que 6 demandes d'intervention portaient sur les avantages financiers en cas d'installation d'une station d'épuration individuelle et contestaient la position adoptée par la Direction des Outils financiers du Service public de Wallonie.

D'autres réclamations mettaient en cause les décisions adoptées par l'une ou l'autre commune.

Cela étant, les clients de la SWDE soulèvent d'année en année le même type de problème, à savoir la qualité de l'eau, les conséquences de travaux effectués par la SWDE ou par un de ses sous-traitants sur des canalisations, le coût des raccordements ou encore la surfacturation de l'eau ou des problèmes de défectuosité éventuelle des compteurs.

Le Médiateur se permet donc de renvoyer aux motifs d'insatisfaction des clients de la SWDE, qui ont été énumérés dans son Rapport annuel 2013.

Quant aux réclamations relatives aux compteurs, des tensions existent toujours entre les usagers de l'eau et la SWDE, du fait par exemple que le relevé du compteur n'a pas été effectué correctement, ou encore lorsque la SWDE, à défaut d'un relevé du compteur, a « estimé » la consommation de l'usager qui considère sa facture exorbitante et ne reflétant pas exactement sa consommation réelle.

Aussi, les clients de la SWDE ont été surpris de recevoir des factures d'eau excessives lorsqu'il y avait eu des fuites d'eau. Ces dernières étaient dues à des défectuosités sur des conduites souterraines, auquel cas la SWDE consentait, sous certaines conditions, à réduire la facture.

Des fuites étaient dues parfois à des défectuosités d'un appareil de l'installation privée, comme par exemple la soupape de sécurité d'un boiler avec une évacuation reliée directement à l'égout.

Dans ces cas, la SWDE n'a pas accepté de réduire les factures d'eau, estimant qu'elle avait largement alerté ses clients face à ce risque et qu'elle avait lancé un avertissement sur son site à propos de cette problématique. Elle avait adressé, en 2013, à l'Union belge des installateurs en chauffage central, sanitaires, climatisation et professions connexes, une lettre d'information en soulignant l'importance de réaliser une installation conforme, notamment en ce qui concerne les appareils de chauffe.

C'est pourquoi, en cas de surconsommations liées à la défectuosité de la soupape de sécurité du boiler dont l'installation ne serait pas conforme, la réponse négative de la SWDE était donc invariable.

Le Médiateur a pris note de la position de la SWDE et, en cas de réclamations portant sur ce sujet, il demande aux intéressés, avant d'intervenir auprès de la SWDE, de faire vérifier par un plombier la conformité de leur installation. Néanmoins, le Médiateur a l'intention de demander à la SWDE de lui fournir quelques détails techniques relatifs à ce que la SWDE considère comme étant « des conditions ou des critères de conformité ».

DOSSIER 2014-3324

Les difficultés pour une personne handicapée de relever l'index du compteur d'eau

Madame B., âgée de 82 ans, éprouve de très grandes difficultés à effectuer le relevé d'index du compteur d'eau, vu la lourdeur de la plaque qui le recouvre.

Chaque année, elle bénéficiait de l'expérience d'un agent de la SWDE qui acceptait, à sa demande, de venir relever l'index. Cette année, la requête de Madame B. aurait été refusée. En outre, le compteur semble rempli d'eau, empêchant une bonne vision des chiffres. Madame B. sollicite l'intervention du Médiateur qui intervient auprès de la Société wallonne des Eaux qui, aussitôt dépêche un de ses agents sur place, pour procéder au relevé du compteur. L'index relevé confirme l'estimation réalisée au 20 novembre 2013. Aucune rectification n'a été apportée et la facture du 20 décembre 2013 confirmée.

Le montant dû, soit 54,13 €, a été prélevé automatiquement le 31 janvier 2014, via la domiciliation bancaire que Madame B. avait accordée à la SWDE. Cette dernière attire l'attention du Médiateur sur le fait que le nombre de raccordements dont elle a la charge ne lui permet pas d'assurer systématiquement le relevé des compteurs par un agent. C'est pourquoi elle demande à ses clients, le cas échéant, de lui communiquer spontanément le relevé pour certaines années.

Cela étant, certains compteurs dans le quartier de Madame B. ayant été placés en 2001, la SWDE a demandé à ses services de procéder à leur remplacement par un modèle plus récent, hermétique et muni d'une pastille antibuée. La lecture des index devrait s'en trouver facilitée. Il sera toujours nécessaire, le cas échéant, de demander à une tierce personne d'assister Madame B. dans cette opération, la plaque couvrant la cavette étant d'un modèle et donc d'un poids standard.

Le Médiateur rappelle que la SWDE fait un relevé gratuit des compteurs d'eau à la demande des clients dans des cas spécifiques. D'ailleurs, c'est aussi à la demande de ses clients qu'elle leur adresse des factures intermédiaires mensuelles (et non trimestrielles).

DOSSIER 2014-3165

Fuite d'eau – Défectuosité de la soupape de sécurité du boiler, avec évacuation reliée directement à l'égout

Monsieur J. conteste une facture d'eau qu'il considère excessive. En effet, il doit à la SWDE la somme de 3.058,55 €. Il aurait consommé 788 m³ sur une période d'un an. Pour trouver l'origine d'une fuite éventuelle, l'intéressé a fait appel à une Société qui a décelé une fuite cachée : l'eau s'écoulait directement dans la tuyauterie d'égouttage, du fait de la défectuosité de la soupape de sécurité du boiler sous évier.

Le Médiateur a eu à connaitre plusieurs cas similaires et est intervenu auprès de la SWDE pour demander si la Société pouvait accepter de poser un geste commercial lorsque la fuite d'eau est effectivement cachée ou difficile à déceler.

Ces cas ont donné l'occasion à la SWDE de clarifier sa position et de l'expliquer au Médiateur : « le Code de l'eau impose, en ses articles D 228 et suivants, une tarification unique pour tous les clients de la SWDE. Les surconsommations liées à la défectuosité d'appareils présents sur l'installation privée ne font donc l'objet d'aucune intervention de la SWDE, comme par exemple la défectuosité de la soupape de sécurité du boiler avec évacuation reliée directement à l'égout. Seules certaines fuites cachées, c'est-à-dire souterraines et/ou dans les murs ou sols peuvent sous certaines conditions strictes, après réparation et en enquête, faire l'objet d'une réduction tarifaire. Afin de mettre en garde ses clients face au risque de défectuosité des soupapes de sécurité des boilers, la SWDE a réalisé une campagne d'information en 2013, durant plusieurs mois, via l'envoi de flyers joints aux factures. Un avertissement concernant ce problème est également repris sur le site web de la SWDE, dans la rubrique : « infos et conseils ».

En outre, une lettre d'information a été adressée, en 2013, par la SWDE à l'Union belge des installateurs en chauffage central, sanitaire, climatisation et professions connexes (UBBU-ICS), soulignant l'importance de réaliser une installation conforme, notamment en ce qui concerne les appareils de chauffe. Par ailleurs, la SWDE souligne son devoir d'équité et que sa position dans des cas similaires sera donc invariable ». Elle demande au Médiateur de prendre en compte cette position, à l'occasion de prochaines réclamations des clients à ce sujet.

Pour le cas plus précis de Monsieur J., sa facture n'a fait l'objet d'aucune réduction, mais il a cependant obtenu des facilités de paiement exceptionnelles, à savoir 36 mensualités pour apurer sa dette et il a été invité à introduire une demande d'intervention du Fonds social de l'eau, via le CPAS de sa commune.

Suivi des recommandations

Le Médiateur avait formulé, en 2013, les recommandations suivantes, elles sont toujours d'actualité.

Suivi de la Recommandation W 2013-16

Distribution d'eau – Contrôler la consommation de manière permanente

A défaut de trouver une solution technique permettant d'avoir un état permanent de la consommation, le Médiateur recommande à la SWDE de tenter de trouver les moyens lui permettant de contrôler une consommation excessive et anormale de l'eau. Par ailleurs, la SWDE doit insister auprès du client sur la nécessité de vérifier le compteur régulièrement.

Pour ce qui concerne cette recommandation, édictée dans le Rapport annuel 2013 (2013-16, page 171), la

SWDE a répondu qu'elle était sensible à cette problématique et que des outils ont été mis en place pour aider les clients en ce sens.

En effet, tout en soulignant que la meilleure façon qui soit, pour le client, d'avoir une vision permanente de sa consommation, c'est d'avoir le réflexe de vérifier son compteur régulièrement, ceci restant le moyen le plus simple et le plus sûr de suivre sa consommation responsable et en bon père de famille, la SWDE informe le Médiateur que son nouveau site « *offre la possibilité aux clients de la SWDE, via la création d'un espace personnalisé, de suivre, de façon simple et conviviale, l'évolution de leurs consommations, ainsi que de simuler le coût d'une facture sur la base d'un nombre de m³ consommés* ».

Cet outil représente donc, toujours selon la SWDE, « un moyen extrêmement efficace pour le client de suivre sa consommation et de repérer l'anomalie la concernant ».

« Un autre outil, plus axé sur la prévision budgétaire de la consommation du client cette fois, est celui permettant à ce dernier de calculer le coût de sa prochaine facture sur la base d'un nombre de m³ : pour une consommation de 150 m³ par exemple, le client reçoit la ventilation des coûts entre les différents postes et peut ainsi mieux planifier son budget annuel ».

La SWDE signale également être occupée « *à mettre en place un système d'envoi automatique de courriers à ses clients afin de les informer d'une surconsommation si, suite à un encodage d'index (lors d'une facture annuelle, d'un remplacement de compteur, etc…) une surconsommation est détectée* ».

Recommandation W 2013-18

Distribution de l'eau – Mettre en place un certificat de garantie pour la protection de l'eau

Dans le but de garantir à tous les citoyens une protection sanitaire de niveau équivalent, liée à l'utilisation de l'eau, le Médiateur recommande au législateur la création d'un certificat de l'eau (à l'instar du PEB) pour contrôler les installations intérieures lors de mutations immobilières.
Cette recommandation est toujours d'actualité pour cet exercice.

Recommandation W 2013-17

Distribution d'eau – Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

Le Médiateur recommande à la SWDE de réaliser a posteriori des enquêtes ciblées pour éviter que la situation de surconsommation de l'eau découverte tardivement ne se reproduise.
Pour le Médiateur, le système d'envoi automatique suscité répond déjà partiellement à cette Recommandation.

Suivi de la recommandation sur la charte

Le Médiateur recommande à la SWDE d'indiquer dans sa «Charte clients», la possibilité de recourir au Médiateur.
La société a déjà informé le Médiateur que le document public envoyé aux clients est en cours d'évaluation et que la nouvelle version est en préparation en 2015.



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

Les 19 réclamations relatives à l'agriculture portent essentiellement sur le refus d'accorder des aides ou de rencontrer des demandes de droit au paiement unique (des déclarations de superficie), le calcul de telles aides ou la lenteur à les liquider.

En général, lorsque le Médiateur a interpellé le Département des aides, ses demandes ont été rencontrées dans la mesure où l'Inspecteur général l'informait du nom et des coordonnées des agents traitants et invitait le Médiateur à le contacter. Les agents traitants se sont montrés excessivement collaborant et n'hésitaient pas à fournir des explications techniques de la réglementation en vigueur et des directives européennes complexes transposées par la Région wallonne.

L'Administration n'a pas hésité, dans certains cas (2014-9), à revoir ses décisions antérieures, bien que les réclamants aient parfois introduit leur demande d'aide hors délais. Un cas retient particulièrement l'attention du Médiateur, au motif qu'il a été l'occasion pour le Médiateur de rappeler l'étendue de ses pouvoirs et les exigences du législateur wallon à l'égard des Administrateurs interpellées par lui.

DOSSIER 2014-1867

L'étendue des pouvoirs du Médiateur a l'égard de l'Administration

Le réclamant, Monsieur B. se plaint de l'absence de réponse de l'Administration à un recours qu'il a introduit auprès d'elle au sujet d'une aide relative à une moissonneuse-batteuse. L'Administration a réexaminé le dossier et l'a transmis au Ministre de tutelle qui n'a pas encore arrêté sa décision définitive. La décision ministérielle ayant été finalement adoptée, le Médiateur a souhaité en connaitre les détails et les a demandés à l'Administration. Il lui a été répondu que : « l'Administration ne peut communiquer des informations personnelles à des tiers, sans autorisation des concernés ». Le Médiateur comprenant parfaitement que l'Administration respecte la loi du 8 décembre 1992, relative à la protection de la vie privée, à l'égard des traitements de données à caractère personnel, a néanmoins réagi en attirant l'attention de l'Administration sur une disposition de l'accord de coopération entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie, portant création d'un service de médiation commun à la Fédération Wallonie-Bruxelles et à la Wallonie, à savoir l'article 16 qui énonce :

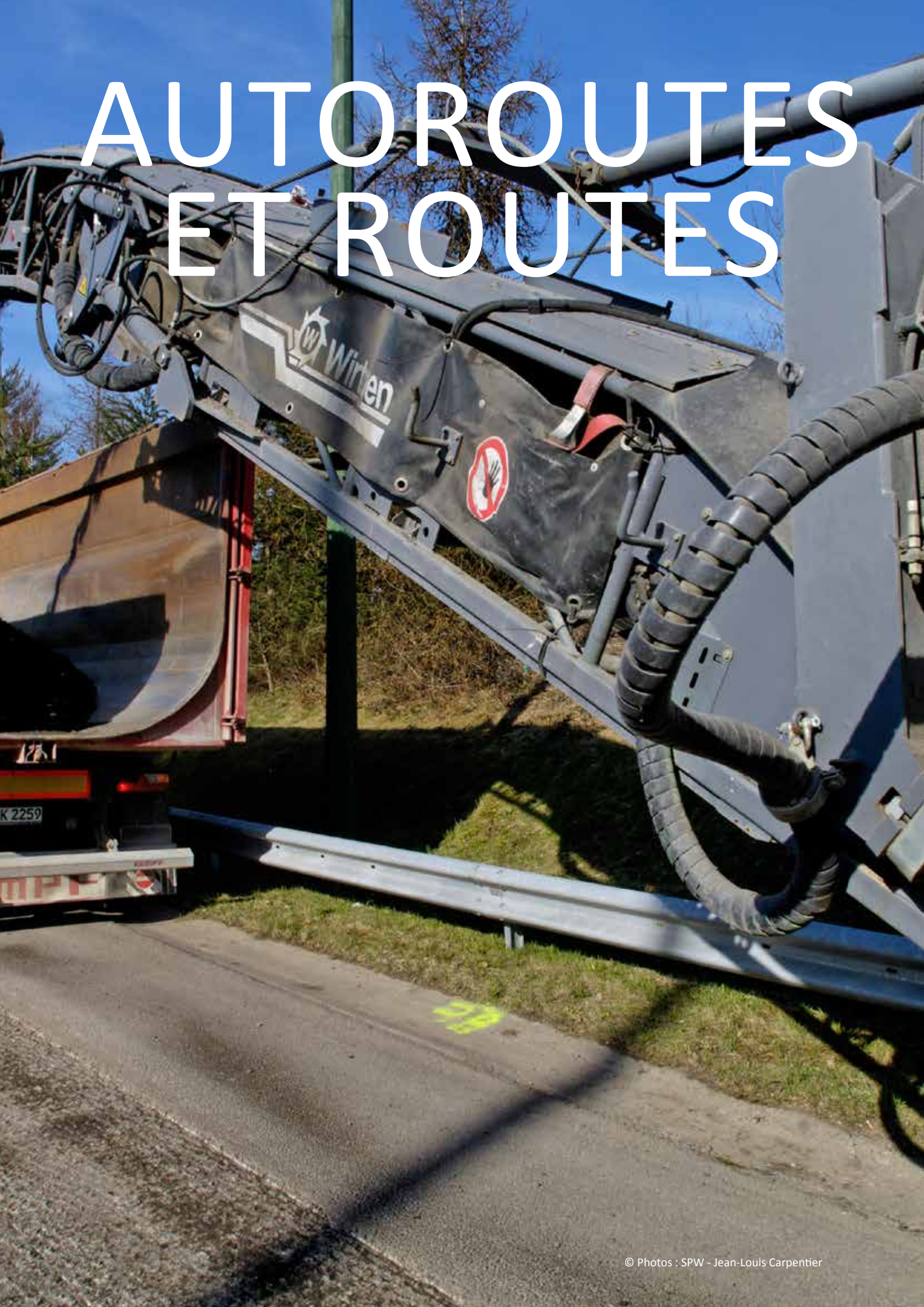
« §1er. Le Médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents ou renseignements qu'il estime nécessaire et entendre toutes les personnes intéressées. Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la Défense nationale, de sureté de l'Etat ou de politique extérieure.

§2 Les membres du personnel des autorités administratives ou des services administratifs visés à l'article 3, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par la Médiateur.

§3 En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait ainsi été révélé, ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité ».

Par ailleurs, l'Administration avait suggéré au Médiateur de prendre contact direct avec l'agriculteur, pour connaitre les détails de la décision ministérielle. Mais le principal intéressé n'a pas donné suite à la demande du Médiateur. Avant de clôturer définitivement le dossier pour absence de réaction du réclamant, le Médiateur a demandé à l'Administration que dans le cas d'autres réclamations similaires à celle de Monsieur B., qui seraient ultérieurement introduites auprès du service du Médiateur, d'accepter de lui fournir les informations éventuelles qu'il demanderait, et ce dans le but de lui permettre de mieux instruire de telles réclamations et de tenter de concilier les points de vue de l'Administration et des administrés concernés.

AUTOROUTES ET ROUTES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

30 réclamations ont été analysées concernant la DGO1 Routes et Bâtiments. 12 dossiers avaient pour objet des sinistres à des véhicules que les usagers estimaient imputables à l'état de la voirie.

Rappelons que la charge de la preuve appartient au réclamant. Il lui incombe, dès lors, d'établir le lien de causalité entre le dommage subi et l'état de la voirie. L'Administration précise que sa position doit rester celle d'une application stricte des principes de responsabilité civile. Elle ne peut accepter d'indemniser tous les usagers de la voirie sous prétexte du mauvais état généralisé des routes.

Ces dossiers mettent en cause un délai de traitement anormalement long. Si la reconnaissance de la responsabilité de la Région nécessite une instruction des éléments de fait et de droit (désignation d'un expert, visites sur place, rédaction d'une proposition d'indemnisation…), il est n'est pas tolérable que la procédure prenne de 2 à 3 ans.

Au vu des délais de traitement et des différentes étapes de procédure dans le cadre d'une demande d'indemnisation, le Médiateur réitère sa recommandation générale visant à envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers afin de permettre au citoyen de connaître l'état d'avancement de sa demande.

DOSSIER 2013-1980

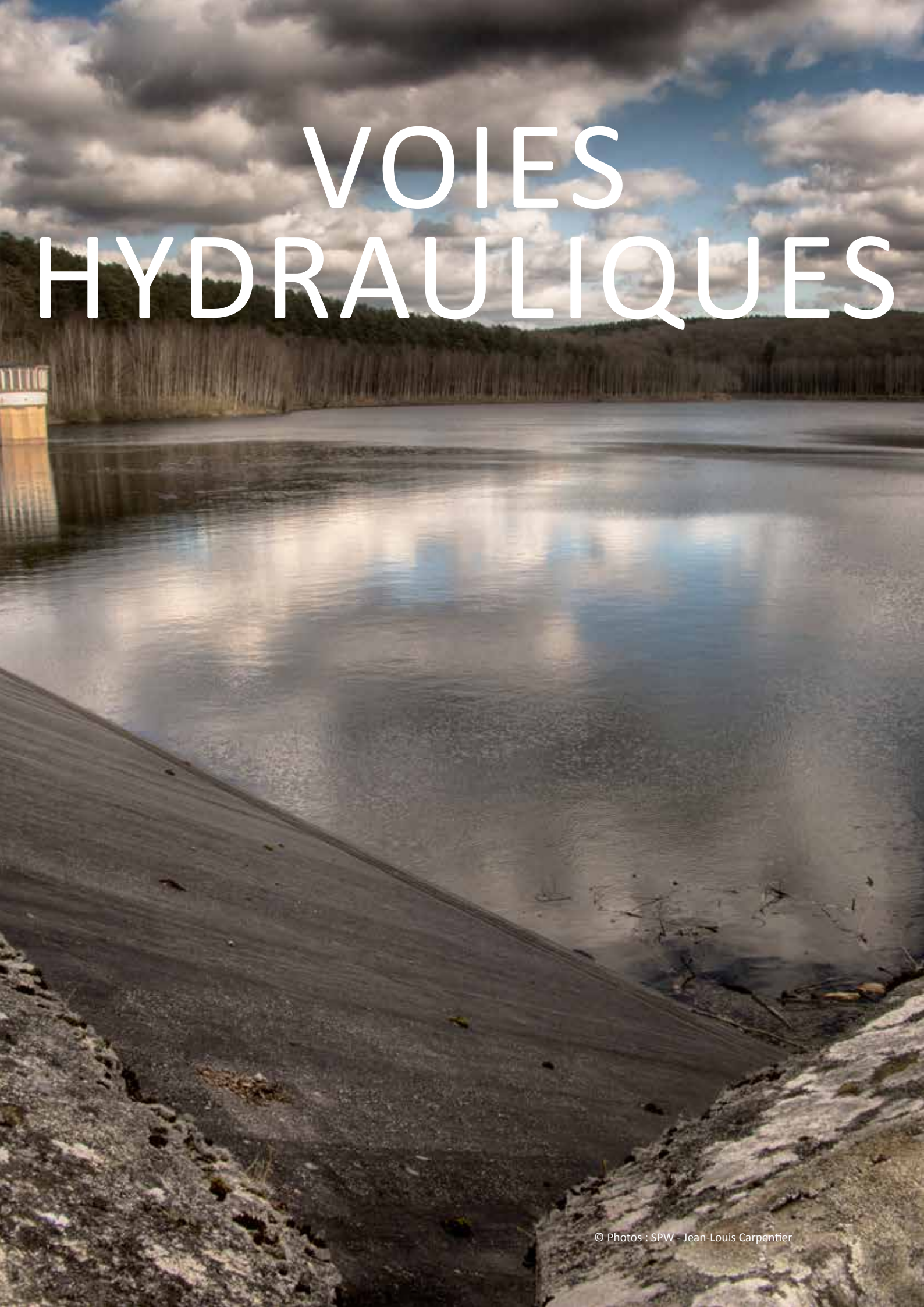
Délais d'indemnisation en cas de sinistre

Le véhicule de Madame C. a fait l'objet de dégâts en date du 15 juillet 2013, qu'elle impute à des travaux de débroussaillage du SPW.

Son assureur a introduit auprès de la Direction des usagers une demande d'indemnisation mais étant sans nouvelles, en juin 2014, elle contacte le Médiateur.

Celui-ci interroge la Direction susvisée qui l'informe en octobre 2014 qu'il vient de transmettre ce dossier au Département juridique du Contentieux général. Le Médiateur s'adresse, par conséquent à ce service, qui lui confirme fin novembre que le dossier est désormais complet et qu'il prendra une décision dans les semaines à venir. Fin décembre 2014, Madame C a reçu une proposition d'indemnisation couvrant les dégâts subis sur laquelle elle a marqué son accord.

VOIES HYDRAULIQUES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

En 2014, notre service a traité 13 réclamations portant sur la même problématique, à savoir l'augmentation de la redevance annuelle pour l'occupation du domaine public, prévue par le décret du 19 mars 2009 qui consiste à occuper ou utiliser le domaine public régional d'une manière excédant le droit d'usage ordinaire qui appartient à tous, à réaliser des travaux sur le domaine public régional et/ou à organiser une manifestation récréative, sportive ou touristique sur le domaine public régional, lorsque cette manifestation est de nature à entraver le droit d'usage ordinaire qui appartient à tous.

Le montant de cette redevance a été modifié par un arrêté du 6 décembre 2012, d'application à partir de l'année 2013. Les réclamants se plaignaient du fait que le montant avait été multiplié par 10 en moyenne.

Notre service a expliqué aux citoyens concernés l'origine de cette augmentation qui peut paraître excessive, mais n'avait en fait pas été indexée depuis 1987.

TRANSPORTS



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES

(41 réclamations - 5 relatives au transport scolaire)

Les réclamations auprès du Médiateur ont pour objet le comportement discourtois des chauffeurs d'autobus (exemple 2014-3141), la non-concordance des horaires des autobus avec les trains, des amendes administratives, une erreur dans l'intitulé du compte bancaire inscrit sur les bulletins de virement pour payer les abonnements.

Les Sociétés TEC ont collaboré avec le Médiateur pour tenter de trouver des solutions aux problèmes soulevés. Elles n'ont pas manqué d'assumer leurs responsabilités et de présenter leurs excuses à propos du compte erroné sur les bulletins de virement ou lorsque des chauffeurs d'autobus avaient eu des comportements indélicats à l'égard de la clientèle.

Le Médiateur souhaite s'attarder plus particulièrement sur les amendes administratives.

Quand un client du TEC a commis une infraction et a donc eu un comportement irrégulier, sanctionné par une amende administrative, le Médiateur estime a priori ne pas devoir interpeller la Société concernée puisqu'il n'y a pas, dans le chef de celui-ci, de dysfonctionnement.

Le Médiateur reconnaît que les Sociétés de transport en commun, en infligeant les amendes administratives, donnent une réponse adaptée et systématique aux infractions. Il tient à souligner que ce faisant, les Sociétés respectent les principes de bonne Administration, notamment celui de la motivation des actes administratifs (alors qu'une amende administrative n'est pas un acte administratif au sens classique du terme), de la possibilité pour l'usager d'être entendu et du principe de la proportionnalité.

En effet, les Sociétés TEC motivent en fait et en droit les amendes, et donnent un délai suffisant aux clients inciviques pour préparer leur défense devant le « membre du personnel sanctionnateur ».

Quant à la proportionnalité, le Médiateur souligne que l'absence d'un titre de transport n'a pas les mêmes conséquences que celles d'un oubli d'abonnement, lequel est présenté par exemple le lendemain au guichet concerné.

Un client abonné annuellement au TEC, qui oublie sa carte d'abonnement, ne s'acquitte pas d'une amende égale à celle d'un client qui n'a pas acquis sont titre de transport sciemment.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 22 mai 2008, relatif aux amendes administratives en matière de service de transport public de personnes en Région wallonne, énonce d'ailleurs clairement les montants de ces amendes administratives selon la catégorie d'infractions concernées. Les Sociétés TEC appliquent à bon droit cet arrêté partant du principe de la proportionnalité.

Néanmoins, le Médiateur considère que dans le contexte de crise économique aigüe actuelle, il conviendrait d'atténuer les montants des frais administratifs ou amendes en cas d'oubli par des mineurs d'âge, ou une

catégorie de mineurs d'âge dont l'abonnement, encore valable plus d'un mois et qui se présentent dans les délais requis au guichet compétent pour le montrer.

De même, devant les interpellations des citoyens ayant des difficultés économiques et qui estiment parfois l'amende disproportionnée par rapport à « l'infraction commise », le Médiateur s'interroge sur les montants des amendes administratives prévues par la réglementation. Ne devraient-ils pas être revus à la baisse ? Il est évident que les amendes administratives sont dissuasives mais, encore de nos jours, certains clients ont des difficultés financières réelles et ne parviennent pas à s'acquitter de montants tels que 75 € ou 150 €.

Pour ces raisons, le Médiateur considère qu'une réflexion sur la réduction des montants des amendes administratives à des conditions bien précises devrait être menée.

DOSSIER 2014-1484

Amende administrative considérée disproportionnée

L'intervention du Médiateur est sollicitée par Monsieur J., à propos de la problématique générale de la tarification dans les Sociétés de transport en commun, suite à l'amende administrative infligée à sa jeune fille A. Cette étudiante emprunte régulièrement la ligne d'autobus entre Louvain-la-Neuve et Woluwé. Le 26 mars, elle a oublié de se munir de sa carte de famille nombreuse. Le contrôleur lui a infligé une amende. Dès le lendemain, Monsieur J. se rend à un guichet du TEC et présente une copie de cette carte.

Cependant, le TEC continue d'exiger le paiement de l'amende. Monsieur J. estime que, outre le fait que l'erreur soit humaine, l'intention de sa fille A. n'était certainement pas de frauder. Comme de nombreux jeunes de son âge, il y a là une étourderie, voire un oubli. C'est pourquoi Monsieur J. considère l'amende disproportionnée par rapport au manquement de sa fille et il sollicite l'intervention du Médiateur. Ce dernier demande l'avis de l'Administrateur général de la SRWT, tant sur la politique générale de tarification appliquée à la société TEC que des considérations eu égard à la réaction du réclamant.

L'Administrateur général de la SRWT informe le Médiateur du fait que l'étudiante A. a été contrôlée alors qu'elle utilisait une carte multiflex%, sans être porteuse de sa carte de réduction famille nombreuse.

La preuve de l'existence de cette réduction a été apportée le lendemain. Sur ce, l'agent du TEC a rédigé un constat d'infraction en appliquant la réglementation en vigueur pour un oubli : le prix du trajet (5 €), augmenté des frais administratifs (2,5 €). En date du 14 avril, n'ayant reçu aucun versement, un rappel a été adressé pour un total de 7,50 €, qui a été payé le 30 avril. Afin de clarifier la situation, l'Administrateur général a fait parvenir au Médiateur la copie des arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux amendes administratives.

DOSSIER 2014-2043

Une amende administrative exigée directement à un jeune de 13 ans

Madame C. s'étonne de recevoir, de la part du TEC, un courrier qui lui réclame la somme de 5,50 € et une surtaxe de 50 €, pour un billet de transport impayé. Elle n'a en effet jamais reçu de demande de paiement de 5,50 €. Elle interroge son fils de 13 ans, qui avoue avoir oublié son abonnement de bus, un jour.

Il explique que le conducteur lui a demandé ses coordonnées, afin de vérifier si son abonnement était toujours valable. Celui-ci le couvrait encore deux mois.

Le conducteur lui a remis un ticket pour le trajet au cas où il y aurait eu un contrôle, et ce sans lui réclamer d'argent. Le lendemain, le garçon a montré que son abonnement était en ordre.

La réclamante ne conteste pas l'amende (qu'elle aurait payée puisque son fils était en tort), mais regrette de n'avoir reçu aucune demande de paiement de 5,50 € et s'insurge contre le fait de recevoir immédiatement une surtaxe de 50 € à payer. Le TEC, interrogé par le Médiateur à ce sujet, consent un geste commercial.

Madame C. est autorisée à lui verser uniquement la somme de 5,50 € et non la surtaxe.

Madame C. estime qu'un jeune de 13 ans n'est pas toujours susceptible de comprendre la gravité de son geste, mais surtout l'importance des documents que les autorités publiques lui remettent et les exigences figurant dans ces documents. Elle aurait préféré recevoir directement et personnellement par courrier l'invitation à payer la somme de 5,50 €.

DOSSIER 2014-1657

Le remboursement du montant intégral d'une amende administrative par De Lijn, suite à une parfaite collaboration avec les services du Médiateur flamand

Monsieur R., âgé de plus de 65 ans, est client de la Société DE LIJN, avec laquelle il est en désaccord au motif qu'il a été injustement sanctionné d'une amende administrative. Il fait appel au Médiateur. Monsieur R. a emprunté le tram de la Côte, muni de sa carte de transport en commun 65 +, qu'il a présentée au contrôleur. Ce dernier l'informe du fait que sa carte n'est plus valable et que, par conséquent, il est en infraction. Selon le contrôleur, les accords permettant l'utilisation de cette carte 65 + à la Côte, entre DE LIJN et le TEC, sont rompus. Procès-verbal est dressé. L'invitation à payer la somme de 78 € est adressée au client qui s'en acquitte rapidement, pour ne pas aggraver sa situation. Cependant, Monsieur R. conteste fermement cette amende administrative auprès de DE LIJN qui maintient sa position. Il considère ne pas avoir commis d'infraction, ou du moins ne pas en être responsable. Il n'a pas été informé de la rupture des accords entre DE LIJN et le TEC. Il souhaite récupérer le montant de l'amende. Selon le Médiateur, la contestation de Monsieur R., qui est de bonne foi, est légitime. On peut considérer qu'il estimait remplir les conditions pour l'obtention de la carte 65 +, et ignorait raisonnablement la rupture de la convention entre les deux Sociétés. Le Médiateur soumet la problématique, pour avis, à l'Administrateur général de la SRWT et intervient auprès du TEC wallon concerné ainsi qu'auprès du Médiateur flamand. D'après l'Administrateur général de la SRWT : « Dès le mois de mai 2013, le Groupe TEC a développé une campagne de communication ciblée (affichage bus, leaflet spécifique mis à disposition dans tous les points de vente, site www.infotec.be, annonces presse spécialisée, mailing aux communes, mutuelles, hôpitaux…) à l'attention des voyageurs de plus de 65 ans, afin qu'ils se procurent les titres correspondants pour circuler sur les réseaux de la STIB à partir du 1er mai 2013 et de DE LIJN à partir du 1er juillet 2013 ».

« Pour pouvoir circuler sur le réseau de DE LIJN, les personnes de plus de 65 ans doivent en effet se procurer l'abonnement « OMNIPAS 65 + » qui est délivré au prix de 38 € aux personnes non domiciliées en Région flamande. La question de la multi-modalité des titres 65 + sur les réseaux STIB, TEC et DE LIJN devrait être réexaminée suite au passage à la carte, sans contact des deux Sociétés TEC et DE LIJN ». Le TEC sollicité par le Médiateur répond qu'une mention complémentaire informant la clientèle sur les modifications de tarifs, intervenues au niveau de la STIB et de De LIJN, a été réalisée. Cette information a été largement relayée dans les journaux écrits et télévisés. Le TEC regrette que l'intéressé n'en a pas eu vent. Le TEC précise également qu'environ 8.000 abonnés 65+ du TEC Brabant wallon se sont procuré un abonnement dès le 1er juillet 2013 et conclut dès lors que la campagne de communication a porté ses fruits. Il en résulte qu'il ne peut répondre favorablement à la demande du Médiateur de proposer un geste commercial conséquent, car il s'agit d'une infraction commise dans une autre société de transport. Le Médiateur flamand sollicité, après avoir examiné de façon approfondie les arguments de Monsieur R., est intervenu auprès du TEC flamand qui, finalement et de façon très exceptionnelle, a remboursé l'amende administrative, comprenant que Monsieur R. était de bonne foi. Le Médiateur transmet à Monsieur R. toutes les informations qu'il a recueillies et lui propose de clôturer favorablement sa réclamation au sein de son Service.

Suivi des recommandations :

Au moment de la clôture de la rédaction de ce rapport, le Médiateur apprend que sa **Recommandation W 2012-14** (rapport annuel 2012, pp. 174 et 175), suivant laquelle il demandait aux Sociétés de transport en commun de faire preuve de bon sens, en respectant l'esprit de la réglementation et d'accepter de faire glisser un titre gratuit de transport d'un titulaire à un autre, d'une même famille, lorsque le titulaire de la plaque d'immatriculation est de bonne foi et qu'il déclare en temps utile un changement de bénéficiaire de l'abonnement gratuit pour des motifs sérieux, a été prise en considération par les Sociétés concernées, début février 2015, dans la mesure où le Groupe TEC a assoupli sa position en la matière et que dorénavant « il assimilera le transfert d'une plaque d'immatriculation, entre les membres d'une même famille, mais ne vivant pas sous le même toit, à une radiation de plaque classique ».

2. LE TRANSPORT SCOLAIRE

DOSSIER 2014-1058

Un enfant malmené dans le car scolaire

L'intervention du Médiateur est sollicitée par la maman du petit L., qui se plaint des problèmes rencontrés par l'enfant dans le car qui l'emmène à l'école spécialisée.

L'enfant serait malmené verbalement par le chauffeur de la Société et les élèves du car, sans que la convoyeuse ne puisse réagir, mais elle serait aussi à l'origine d'un climat de tension.

La gravité des faits est telle que L., qui n'osait pas parler de peur de représailles, est pris de vomissements dès qu'il doit monter dans le car tant il est nerveux et stressé.

Une réunion a eu lieu à ce sujet à la mi-janvier 2014, où il a été promis à la maman de L. que les trajets se passeraient sans incidents à l'avenir.

Or, selon la maman, il n'en est rien, au contraire, la situation s'est dégradée de plus en plus, à tel point que l'enfant refuse d'aller à l'école et est angoissé.

Le Médiateur intervient auprès de la Société TEC concernée et apprend que la convoyeuse a été écartée du circuit scolaire, qu'elle travaille actuellement sur un autre circuit, mais son contrat se terminait fin de la première semaine d'avril 2014.

Entre-temps, elle a été convoquée par la Direction du transport de personnes où elle a été sérieusement sermonnée et recadrée.

Une deuxième réunion entre les parties concernées avait été programmée le 19 mars. Son issue est positive dans la mesure où l'on y a appris que la situation du petit L. serait sereine, l'enfant est moins stressé et les tensions semblent avoir disparu.

La Société TEC a, du reste, promis qu'elle serait attentive à l'évolution de la situation.

3. LES AÉROPORTS RÉGIONAUX

Durant cet exercice, le Médiateur n'a pas reçu de réclamations significatives pouvant être relevées en matière d'aéroports. Deux plaintes ont été introduites auprès de son service, portant sur un problème de responsabilité (un incident – dégâts causés à une porte par un agent – s'est produit au cours d'une expertise d'une habitation pour insonorisation et la fourniture d'une attestation d'occupation d'un immeuble).

Cependant, il tient à signaler que le Président du Comité exécutif de la SOWAER a poursuivi sa collaboration en lui adressant les rapports de la SOWAER.

La SOWAER a également répondu aux recommandations du Rapport annuel du Médiateur, par un courrier daté du 30 juin 2014.

Ainsi, pour ce qui est des plaintes relatives au bruit, le Président du Comité exécutif de la SOWAER confirme que l'accompagnement, que ce soit pour des questions d'insonorisation ou pour des informations sur les trajectoires et niveaux sonores, permet effectivement (comme l'avait souligné le Médiateur) de trouver un équilibre équitable entre le développement économique des aéroports wallons et le bien-être environnemental des riverains.

Par ailleurs, d'après les rapports mensuels de la SOWAER pour l'année 2014, il apparaît que : la plupart des contacts entre la SOWAER et les riverains ont pour objet des demandes d'information. Les plaintes « en soi » représentent 1% des contacts.

La majorité des demandes d'informations pour l'aéroport de Liège, concerne : « la location et le rachat via la cellule immobilière », tandis que pour l'aéroport de Charleroi, des problèmes d'insonorisation ont été soulevés. Pour l'aéroport de Liège, la majorité des plaintes porte sur des nuisances sonores avec un pic pour le mois de juin. Pour l'aéroport de Charleroi, les plaintes portent souvent sur des mesures d'accompagnement avec un pic pour le mois de septembre.

Suivi des recommandations

Suivi de la recommandation 2013-22

Aéroports - Vers un code de bonnes relations avec les riverains

Pour ce qui est de cette recommandation dans laquelle ce dernier évoquait la question de l'aviation légère et de ses relations avec les riverains, le Président du Comité exécutif informe le Médiateur du fait « qu'un groupe de travail avait été mis en place à la demande du Ministre de l'époque, Monsieur André ANTOINE, afin de mener une réflexion sur l'avenir de l'aviation générale en Wallonie.

Ce groupe de travail a permis de rencontrer des intervenants représentatifs du monde de l'aviation légère (DGTA, Sociétés de gestion des aéroports régionaux, gestionnaires d'aérodromes, écoles, diverses fédérations d'utilisateurs).

L'ensemble des conclusions obtenues et collectées par la SOWAER ont été transmises au Ministre, auquel il appartiendra de décider des actions à mener dans le futur ».

SECTEURS D'INTERVENTION W

Transports

DÉLAIS DE PAIEMENT



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

Paiement par le comptable du Contentieux

242 réclamations ont été reçues concernant les délais de paiement par la Direction du Contentieux.

Il s'agit principalement de dossiers de primes au logement ou à l'énergie (218 dossiers) pour lesquelles une cession a été conclue en faveur d'un tiers, tel un organisme de prêt ou un entrepreneur.

Le paiement des primes concernées peut parfois prendre plusieurs mois voire plusieurs années, ce qui est difficilement acceptable pour le citoyen.

Sur les 218 dossiers relatifs au paiement des aides analysés en 2014, 171 ont pu être clôturés favorablement, le paiement ayant été effectué.

47 dossiers étaient, par contre, toujours en attente de paiement. Il s'agit principalement des situations de divorce, de séparation ou de décès, où l'un des conjoints reprend à sa seule charge l'immeuble et le prêt conclu auprès du Fonds du logement. La prime, contrairement, à ce que l'on pourrait logiquement déduire, n'est pas automatiquement liée au sort de l'immeuble. Les actes notariés ou les actes de reprises de crédit sont souvent muets à ce propos. L'autre conjoint peut, dans certains cas, en demander le paiement total ou partiel.

Une réunion entre le service du Contentieux et le Fonds du Logement devrait se dérouler au cours du 1er trimestre 2015 afin de clarifier les actes et de permettre au SPW de liquider plus rapidement les sommes aux bénéficiaires.

On relève également 9 dossiers concernant le paiement de subventions à des associations suite au fait qu'elles ont recours à des crédits. Pour ces dossiers, les paiements ont également pu être effectués. Le Médiateur souligne, cependant, que les retards de paiement de subventions engendrent des problèmes conséquents pour les associations concernées dans la mesure où il s'agit de subsides de fonctionnement, destinés à couvrir une partie du paiement des salaires des employés.

11 dossiers concernent le paiement d'aide ou de prestations facturées par des entreprises. Ces dossiers peuvent être transférés au Contentieux pour plusieurs raisons (par exemple : en cas de cessation d'activité, de dettes sociales ou fiscales).

A l'instar des aides aux particuliers, le Médiateur ne peut que constater, une fois de plus, (voir les rapports du Médiateur pour les années précédentes) les importants retards de paiement dont ces dossiers ont fait l'objet.

Même si l'on peut justifier en partie ces retards par un manque d'effectifs suffisants affectés à la Direction du Contentieux, le Médiateur se doit de rappeler le principe de bonne Administration selon lequel tout usager a droit au traitement de son dossier dans un délai raisonnable, ce qui n'est manifestement pas toujours le cas.

RECOMMANDATION

W 2014-14 - **Délais de paiement - Examiner les processus internes de gestion des dossiers** Le Médiateur recommande à la Direction du contentieux d'examiner de manière approfondie les processus internes de traitement des dossiers afin de les optimaliser en vue de raccourcir de façon significative les délais de traitement des dossiers.

DOSSIER 2014-3305

Délais de paiement de subventions régionales

Une Mission Régionale pour l'insertion et l'Emploi agréée en Région wallonne s'adresse au Médiateur car elle n'a pas encore reçu les subventions qui lui sont dues en novembre 2014, indiquant qu'à défaut de recevoir les sommes promises, elle ne pourra honorer les salaires de l'ensemble de ses travailleurs. Cet organisme occupe 49 travailleurs, ce qui représente une dépense mensuelle moyenne de 170.000 € uniquement pour le poste des rémunérations et charges sociales.

Les délais de paiement des subventions l'obligent à emprunter auprès d'une banque en déposant ses conventions en gage. Son encours se chiffre à 604.000€

Lorsqu'elle interpelle le Médiateur, 138.075,94€ en termes de subvention sont bloqués au sein du contentieux. Le Médiateur a demandé à l'Administration de réserver un traitement prioritaire à ce dossier.

Début janvier 2015, les montants dus ont été liquidés, au soulagement de l'association qui a pu honorer ses engagements.

RECOMMANDATION

W 2014-15 **Contentieux – Organiser des collaborations transversales** Afin d'accélérer le paiement des aides et subventions, le Médiateur recommande que des rencontres transversales entre les administrations fonctionnelles et la Direction du Contentieux soient organisées en vue d'améliorer les processus de transmission et de gestion des dossiers.

SECTEURS D'INTERVENTION W

Délais de paiement

POUVOIRS LOCAUX



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Deux réclamations ont été reçues concernant la DGO5 dans le cadre de la tutelle sur les pouvoirs locaux.

Ce faible nombre de dossiers est lié au fait que cette Administration a très peu de contact direct avec les citoyens.

Le champ d'intervention du Médiateur est également souvent restreint dans ces affaires relatives à des décisions communales étant donné qu'il n'est pas compétent pour les remettre en cause.

Néanmoins, lorsque l'objet des réclamations concerne l'absence de réponse à une demande s'inscrivant dans le cadre de la tutelle, le Médiateur a interrogé cette Administration,

Parmi les 2 réclamations analysées, l'une émanait d'un citoyen qui contestait la position de l'Administration à l'égard d'un règlement communal concernant les sanctions administratives en matière environnementale.

Le Médiateur a conclu au caractère non-fondé de la réclamation.

Un seconde réclamation émane d'une conseillère communale qui s'est adressée au Ministre en charge des Pouvoirs locaux en lui demandant son avis dans le cadre de la gestion des finances communales.

Cette conseillère a contacté le Ministre et, sans réponse de sa part, cinq mois plus tard, elle s'est adressée au Médiateur.

Celui-ci a attiré l'attention du Ministre sur cette situation. Par la suite, le Ministre a fait savoir qu'une réunion avec la commune était organisée afin de rappeler à celle-ci les démarches à effectuer pour assurer la bonne gestion de ses finances et clôturer rapidement les comptes 2012 et 2013, dont la clôture était jusque là en attente.

Communication et Relations publiques

PARTIE 4

Communication et relations publiques du Médiateur

La politique de communication est particulièrement importante pour une Institution telle que celle du Médiateur.

En effet, faire connaître l'Institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation » est une tâche permanente si l'on souhaite que les citoyens concernés par une difficulté dans leurs relations avec une Administration trouvent la voie du Médiateur !

Après une année 2013 qui a surtout permis de travailler sur la définition de l'identité visuelle de la nouvelle Institution fusionnée et sur ses premiers développements concrets au travers notamment de flyers de présentation et d'un nouveau site Internet, en 2014, l'essentiel des activités de communication s'est concentré sur la réalisation des projets suivants :

- La diffusion de 9975 **flyers** et 870 **affiches** : des déclinaisons sous-régionales (mention des jours et lieux de permanence décentralisée du Médiateur) du flyer de présentation et de l'affiche de l'Institution ont été réalisées en vue d'être déposées dans les « Espaces Wallonie » (bureaux d'information décentralisés de la Wallonie) d'une part, et dans les salles des pas perdus de 107 Administrations communales ou CPAS à travers toute la Wallonie. Ces flyers ont été déposés dans tous ces endroits par nos soins.

- Le développement du **site Internet** et de la **page Facebook** : régulièrement, le site Internet et la page Facebook sont alimentés en informations concrètes au sujet du travail de l'Institution. En outre, le formulaire de dépôt de réclamation en ligne a été adapté afin de disposer de toutes les informations utiles permettant de joindre plus facilement le réclamant.

- La préparation d'une **campagne d'information** de la population, commune à l'ensemble des Médiateurs, à mettre en œuvre en 2015.

- L'acquisition d'un **stand** démontable et adaptable du Service du Médiateur.

- La présence du service du Médiateur au **Salon** des Mandataires (MEW à Marche-en-Famenne), au Salon de l'Education (Palais des expositions à Charleroi) et lors de la journée de l'Europe (stand commun avec le Médiateur européen et les autres Médiateurs belges) (Parlement européen à Bruxelles).

- L'organisation de la **conférence de presse** lors du dépôt du rapport annuel 2013 en présence des Présidents des Parlements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

- La participation aux activités de **WBCOM** (Communication publique Wallonie-Bruxelles) qui permet des échanges concrets sur la communication des organismes publics en Belgique francophone et germanophone. En effet, le Médiateur, conscient de l'importance d'une bonne communication et de la difficulté que les institutions publiques peuvent rencontrer en la matière, a décidé de s'impliquer dans cette asbl. Ce soutien se traduit par la participation aux manifestations de cette association, par la désignation du responsable com de l'Institution au CA et comme responsable de la cellule en charge des partenariats publics entre l'asbl et les administrations ou organismes publics.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

Le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2014.

La plupart de ces rencontres et réunions de travail permettent de développer et de renforcer la collaboration avec les partenaires du Médiateur, responsables administratifs, autorités politiques, collègues Médiateurs. En effet, indépendance du Médiateur ne signifie pas isolement du Médiateur. Bien au contraire, il est essentiel qu'il reste en contact avec l'ensemble de ses interlocuteurs, notamment pour donner plus de poids aux recommandations qu'il formule dans son rapport annuel.

En ce qui concerne les relations internationales, cette année 2014 est une année de démarrage et de relance de la coopération avec les Médiateurs Institutionnels les plus proches.

En effet, d'une part, la coopération au sein du **Réseau des Médiateurs de la Grande Région**, qui depuis quelques années était tombée dans une certaine léthargie, vient de trouver un nouveau souffle.

Pour rappel, la Grande Région réunit les autorités de la Wallonie, de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Communauté germanophone, du Grand-Duché de Luxembourg, de la Région Lorraine, de la Sarre et de la Rhénanie-Palatinat.
Les Médiateurs et Ombudsmans de ces partenaires ont constitué voici déjà 12 ans un Réseau de coopération. Ils ont associé à leurs travaux les Médiateurs fédéraux belges.

La réunion de relance a été organisée à Eupen en janvier 2014 en collaboration avec l'Ombudsman de la Communauté germanophone. A cette occasion, les Médiateurs ont adapté la déclaration commune de fondation du Réseau, échangé sur les réclamations qu'ils ont traitées dans un contexte transfrontalier et décidé de se réunir à l'avenir sur des thématiques d'intérêt commun.

L'Ombudsman de la Rhénanie-Palatinat qui exerce la présidence du Réseau durant cette année 2014 a également eu l'occasion de s'adresser, au nom du Réseau, à l'Assemblée interrégionale parlementaire.

En 2015 et 2016, la présidence du Réseau sera assurée par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, suivant en cela la rotation de la présidence des Sommets des Exécutifs de la Grande Région.

D'autre part, c'est également en 2014 que l'initiative a été prise de lancer une **concertation des Médiateurs et Ombudsmans du Benelux**.

En effet, sur suggestion du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Secrétariat général du Benelux a invité les Institutions de médiation Institutionnelle des trois Etats membres du Benelux à se réunir à Bruxelles, afin d'échanger sur les possibilités de coopérer dans ce cadre.

Plusieurs raisons ont motivé les Institutions à accepter cette invitation : d'une part, ces Institutions se

trouvent dans des environnements juridiques particulièrement proches : même système politique, position similaire des Administrations dans la structure étatique, Institutions de médiation bien reconnues dans le paysage Institutionnel. D'autre part, elles sont amenées à traiter des réclamations déposées par des usagers de l'Administration habitant dans les régions frontalières.

A l'issue de cette première réunion, à laquelle ont participé des représentants du Parlement Benelux, il a été décidé de se rencontrer une fois par an, afin d'échanger sur des problématiques précises, telles que la mobilité des travailleurs, ou les prestations sociales, mais aussi sur les méthodes de travail internes dans le cadre du traitement des réclamations.

Enfin, la coopération entre Médiateurs au sein de la **Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO)** belges doit être soulignée. Cette coopération permet à l'ensemble des Médiateurs et Ombudmans Institutionnels, sectoriels et locaux, d'échanger sur des questions d'intérêt commun (en 2014, la création du Médiateur des consommateurs et l'utilisation des réseaux sociaux par les Médiateurs). En décembre 2014, l'assemblée générale de la CPMO a élu son nouveau Conseil d'Administration, dont le Médiateur fédéral néerlandophone, Guido HERMAN à la présidence et le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles comme trésorier.

Concrètement, la CPMO a aussi mis en ligne un site portail d'accès à l'ensemble des Médiateurs belges : www.ombudsman.be. Par un moteur de recherche efficace, le citoyen trouve facilement la réponse à sa question du Médiateur compétent pour le problème qui le concerne. (Cfr. Annexe)

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

8/01/2014	Réunion avec M. Patrick CHARLIER, Directeur adjoint du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations (Bruxelles)
9/01/2014	Réception de nouvel an au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
15/01/2014	Réunion avec M. Xavier BAESELEN, Greffier du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
16/01/2014	Réception de nouvel an des Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
17/01/2014	Réception de nouvel an de M. Rudy DEMOTTE, Ministre-Président du Gouvernement wallon et du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (La Hulpe)
17/01/2014	Réception de nouvel an des autorités de la Province de Namur (Namur)
22/01/2014	Réunion avec M. Olivier DEGRYSE, Administrateur général de l'Aide à la jeunesse et des Sports du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
23/01/2014	Réunion téléphonique du Bureau de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)
24/01/2014	Réunion avec M. Olivier LABOUREUR, Auditeur à la Cour des comptes
30/01/2014	Réunion du Réseau des Médiateurs de la Grande Région (Eupen)
5/02/2014	Réunion des autorités compétentes en matière de droits de l'Homme (Bruxelles)
5/02/2014	Réunion avec les représentants de l'Assemblée des Régions et des Communes d'Europe du Conseil de l'Europe (Bruxelles)
6/02/2014	Réunion avec les Médiateurs de l'Education nationale de la Région Nord-Pas de Calais (Lille)
7/02/2014	Réunion avec M. Bernard DEVOS, Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
10/02/2014	Première réunion des Médiateurs institutionnels des Etats membres du Benelux (Bruxelles)
13-14/2/2014	Salon des mandataires (Marche-en-Famenne)
25/02/2014	Réunion du réseau des agents de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles engagés dans les projets de la Grande Région (Namur)
26/02/2014	Réunion avec Mme Catherine DE BRUECKER, Médiatrice fédérale (Bruxelles)
10/03/2014	Colloque à l'occasion du 15e anniversaire de l'institution de l'Ombudsman flamand (Bruxelles)
12/03/2014	Réunion avec M. Frédéric DELCOR, Secrétaire général du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
19/03/2014	Réunion de l'Organe commun (Bruxelles)
21/03/2014	Participation au nom des Médiateurs du Benelux à la réunion de l'assemblée plénière du Parlement Benelux (Luxembourg)
25-27/3/2014	Réunion du Bureau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Bujumbura)
28/03/2014	Réunion avec des responsables du groupe de presse "Sud Presse" (Namur)
2/04/2014	Présence à la remise au Parlement flamand du rapport annuel de l'Ombudsman flamand (Bruxelles)
4/04/2014	Réunion avec M. Claude DELBEUCK, Secrétaire général du Service public de Wallonie (Namur)
22/04/2014	Réunion avec M. Jean-Pierre HUBIN, Administrateur général de l'enseignement et de la recherche scientifique du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
22/04/2014	Réunion avec les autorités compétentes en matière de droits de l'Homme (Bruxelles)
30/04/2014	Réunion avec le rédacteur en chef du quotidien "L'Avenir"
5/05/2014	Intervention devant le Conseil de direction du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
6/05/2014	Réunion avec les responsables de la plateforme "Belmed" du SPF Economie (Bruxelles)

8/05/2014	Intervention devant le Comité stratégique du Service public de Wallonie (Namur)
13/05/2014	Remise du rapport annuel du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à M. Jean-Charles LUPERTO, Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et à M. Patrick DUPRIEZ, Président du Parlement wallon (Bruxelles)
17/05/2014	Présence au stand du Médiateur de la Wallonie et de la Fédation Wallonie-Bruxelles, dans le cadre de la journée de l'Europe (Bruxelles)
19/05/2014	Participation au colloque organisé par le Médiateur du Land de Rhénanie-Palatinat à l'occasion du 40e anniversaire de la création de son institution (Mayence)
20-21/5/2014	Participation aux journées des Réseaux institutionnels de la Francophonie (Paris)
23/05/2014	Passage dans l'émission radio "On n'est pas des pigeons" sur Vivacité (Bruxelles)
26/05/2014	Réunion avec le staff de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (Awiph) (Charleroi)
26/05/2014	Réunion avec les Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
3/06/2014	Réunion avec les autorités compétentes en matière de droits de l'Homme (Bruxelles)
6/06/2014	Réunion de la Conférence permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
12/06/2014	Participation au Colloque organisé par les Médiateurs des Pensions à l'occasion du 15e anniversaire du service (Bruxelles)
19/06/2014	Réunion avec les responsables du service des allocations d'études du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
20/06/2014	Réunion avec M. Jean-Luc LABBE, Médiateur de la ville de Charleroi
22-24/6/2014	Participation au séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs (Cardiff)
4/07/2014	Réunion avec Mme Catherine DE BRUECKER, Médiatrice fédérale (Bruxelles)
19/08/2014	Réunion avec M. Laurent HENQUET, Député wallon et député au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Namur)
22/08/2014	Réunion avec M. André FLAHAUT, Ministre du Budget et de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
9/09/2014	Réunion avec les Médiateurs fédéraux, flamand et germanophone (Bruxelles)
11/09/2014	Réunion avec les autorités compétentes en matière de droits de l'Homme (Bruxelles)
16/09/2014	Réunion avec M. Philippe MELARD, Président du Conseil d'administration du Service social du SPW (Namur)
17-19/9/2014	Participation à l'assemblée générale de l'Institut international de l'ombudsman - Région Europe (IIO) (Tallin)
20/09/2014	Présence à la cérémonie officielle à l'occasion des fêtes de Wallonie (Namur)
23/09/2014	Réunion avec Mme Anne POUTRAIN, Chef de Cabinet du Ministre-Président du Gouvernement wallon (Namur)
26/09/2014	Participation à la réception offerte par le Parlement francophone bruxellois à l'occasion de la fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
27/09/2014	Présence à la cérémonie officielle à l'occasion de la fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
29/09/2014	Réunion avec M. Jean-Michel CASSIERS, responsable de la cellue audit du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
6/10/2014	Audition par la Commission des Affaires générales du Parlement wallon à propos du rapport annuel 2013
7-9/10/2014	Réunion du Bureau et du Conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Sofia)
14/10/2014	Réunion avec M. Luc VANDENDORPE, Inspecteur général au Département du développement économique du Service public de Wallonie (Namur)
16/10/2014	Réunion du Réseau des Médiateurs de la Grande Région (Trêves)

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

17/10/2014	Réunion commune des équipes des Médiateurs flamand, germanophone et de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
21/10/2014	Réunion avec M. Carlo DI ANTONIO, Ministre wallon de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire, de la Mobilité et des Transports, des Aéroports et du Bien-être animal (Namur)
23/10/2014	Réunion avec Mme Christiane VIENNE, Présidente du Groupe PS au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
23/10/2014	Réunion avec M. Mohamed RUKARA, Ombudsman du Burundi (Bruxelles)
24/10/2014	Participation à la Conférence-débat « Qu'est ce qu'un bon parlementaire – Réflexions et débat sur l'évaluation du travail parlementaire » organisée par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
6/11/2014	Participation au séminaire "Communication-Médiation-Institution" organisé à l'occasion de l'admission à l'éméritat de Mme Elisabeth WOLKRICK, Professeur à l'UCL (Louvain-la-Neuve)
13/11/2014	Réunion avec des collaborateurs de M. Christophe LACROIX, Ministre wallon du Budget et de la Fonction publique (Namur)
15/11/2014	Présence au Te Deum en l'honneur de la Fête du Roi (Bruxelles)
17/11/2014	Réunion avec 17 stagiaires en provenance d'administrations publiques d'Etats de l'Afrique de l'Ouest (Namur)
18/11/2014	Participation au Colloque organisé à l'occasion du 20e anniversaire de la loi sur l'accès aux documents administratifs (Bruxelles)
25/11/2014	Réunion de l'Organe commun (Namur)
28/11/2014	Réunion avec Mme Gladys GANDAHO, collaboratrice du Médiateur de la République du Bénin (Bruxelles)
2/12/2014	Réunion à l'EFP, centre de formation pour les indépendants et les PME de la Région bruxelloise (Bruxelles)
5/12/2014	Réunion de l'Assemblée générale de la Conférence permanente des Ombudsmans et médiateurs (CPMO) (Gand)
8/12/2014	Réunion avec les membres du personnel des Espaces Wallonie et du Téléphone vert du Service public de Wallonie (Namur)
8/12/2014	Réunion avec Mme Véronique PAPLEUX, responsable du service de gestion des plaintes du FOREM (Namur)
11/12/2014	Leçon sur la médiation institutionnelle donnée aux étudiants de 3e Bac Droit à l'IESN (Namur)
12/12/2014	Présence aux funérailles de Sa Majesté la Reine Fabiola
16/12/2014	Réunion avec Mme Pascale DELCOMINETTE, Administratrice générale de Wallonie-Bruxelles International (WBI) (Bruxelles)
19/12/2014	Réunion avec Mme Awa NANA DABOYA AMADOU, Médiateur de la République du Togo (Bruxelles)

Qualité et Stratégie

PARTIE 5

Qualité et stratégie

Depuis 2010, le service du Médiateur a établi un Système de **management de la Qualité** selon les principes de la Norme ISO 9001:2008. Il concerne l'**accueil du citoyen, la gestion des demandes, le traitement des réclamations et l'accessibilité du service.**

Ce système de management poursuit l'objectif d'améliorer de manière continue les performances de l'Institution, dans le strict respect du prescrit et des orientations qui résultent de l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Le 15 juillet 2013, le certificat Iso 9001:2008 fut renouvelé pour la nouvelle Institution fusionnée du Médiateur commun et reconduit jusqu'au 1er août 2016. Un audit intermédiaire de surveillance a été mené à bien en juillet 2014.

Dans le même temps, afin de donner un cadre plus global à la démarche Qualité déjà bien maîtrisée quotidiennement, le Médiateur a rassemblé son équipe autour de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un **Plan stratégique.**

En effet, après 20 ans (pour l'Institution du Médiateur de la Région wallonne) et 12 ans (pour le Médiateur de la Communauté française), de fonctionnement, il n'est pas anormal de réfléchir à la place de l'Institution et de se projeter vers l'avenir. Ce plan a été réfléchi et discuté avec l'ensemble des collaborateurs.

Un plan stratégique vise à identifier les lignes de force et les buts stragétiques qu'une organisation considère comme essentiels pour réaliser sa vision. Il dépasse les objectifs opérationnels et le planning annuel d'une organisation. Il s'agit d'une vision d'avenir qu'on tentera de concrétiser sur une longue période (souvent en parallèle avec la durée d'un mandat).

Par le biais du plan stratégique, nous établissons les objectifs que nous voulons atteindre au sein de notre organisation : Vers quels résultats devons-nous tendre afin d'améliorer nos services ?

Un plan stratégique sert à traduire les intentions en lignes directrices claires de sorte qu'il constitue en quelque sorte un instrument de gestion, de suivi et d'adaptation.

Il s'agit en outre d'un engagement de l'ensemble des membres de l'équipe du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à exécuter conjointement leurs tâches suivant la même vision et les mêmes objectifs.

Ceci permet d'assurer à toutes les parties concernées un maximum de garanties de continuité et d'innovation, d'une part, et la réalisation effective des résultats poursuivis, d'autre part.

Le plan stratégique contient les rubriques suivantes:

1. la mission
2. la vision
3. les valeurs
4. les buts stratégiques
5. les objectifs opérationnels et les projets
6. le Plan opérationnel 2014

1. La mission

La première rubrique concerne la **mission** et la vision du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Dans la mission, ce sont les raisons d'être qui sont principalement définies : Quelles sont les activités clés de l'organisation, à qui s'adressent-elles et quel but poursuivent-elles ? En bref, à ce stade, l'organisation fixe son identité.

La mission du Médiateur

En appui des Parlements, le Médiateur est une institution indépendante à l'écoute du citoyen.
Il traite les réclamations à l'égard de l'Administration et tente de concilier les points de vue.
Il informe les Parlements.
Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service public au bénéfice des citoyens.

2. La vision

Dans la **vision**, c'est la vision d'avenir qui est ébauchée : à quoi ressemblera l'Institution du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, d'ici 5 ans ? Quel est notre destination ?

La vision du Médiateur

Le Médiateur parlementaire est l'autorité de référence en matière de culture administrative.
Connu et reconnu pour son expertise dans le contrôle externe de l'Administration et la résolution complémentaire de conflits entre celle-ci et le citoyen, il est régulièrement sollicité par les autorités.
Le Médiateur renforce la confiance des citoyens envers les services publics.

3. Les valeurs

Les **valeurs** décrivent ce en quoi les membres de l'organisation croient, ce qui constitue leur ciment interne et vis-à-vis de leurs clients. Elles répondent aux questions suivantes : Que voulons-nous être pour l'autre ? Quelle identité voulons-nous avoir ? Quelle image aimerions-nous avoir ?

Les valeurs du Médiateur

- L'écoute
- Le respect
- La créativité
- La persévérance
- L'indépendance

4. Les buts stratégiques

Ensuite, il sera déterminé comment aligner la réalité actuelle sur la situation souhaitée. A quels niveaux le Médiateur doit-il fournir des efforts permanents ? C'est ainsi que nous mettons en place nos buts stratégiques (aussi appelé stratégies).

I. Développer la culture de bonne Administration

Partager et faire adhérer les fonctionnaires aux principes et finalités de la bonne Administration, notamment en partageant les constats et les recommandations du Médiateur, afin de confirmer et d'assoir sa plus-value en matière d'excellence administrative.

2. Renforcer le rôle du Médiateur

Renforcer le rôle du Médiateur, sensibiliser et persuader les autorités publiques, les responsables politiques, les juges, les universités à son rôle, renforcer sa légitimité et augmenter l'impact de ses recommandations afin de renforcer la confiance des citoyens.

3. Optimaliser les relations avec les Administrations

Communiquer avec les Administrations, les sensibiliser aux missions du Médiateur, développer des stratégies de mise en confiance transversale afin d'augmenter l'efficacité et l'utilité des services du Médiateur.

4. Optimaliser le traitement des réclamations

Optimaliser les services rendus aux réclamants par un meilleur traitement des réclamations, souple et rigoureux.

5. Optimaliser la politique de communication interne et externe

Faire connaître l'existence et les services du Médiateur afin de permettre à un maximum de personnes de recourir à ses services.

Partager des informations, des expériences et des activités communes afin de fédérer l'équipe autour d'objectifs communs et d'augmenter l'implication de chacun.

6. Renforcer (la cohésion interne de) l'organisation

Améliorer la satisfaction et le bien-être au travail des agents et la cohésion interne du service, en adoptant une démarche qualité dans la gestion des ressources humaines afin de renforcer l'efficacité du service.

5. Les objectifs opérationnels et les projets

Chaque but stratégique est traduit en **objectifs et en projets opérationnels**. Les objectifs opérationnels sont les objectifs mesurables ou observables que le Médiateur devra réaliser afin de contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques.

Les objectifs opérationnels et les projets constituent le volet opérationnel du plan de management.

Traduit en véritable outil de gestion et de prospectives, les buts stratégiques ont pris une forme concrète, mesurable dans le temps et ont été déclinés en 6 objectifs opérationnels et en 13 projets priorisés au cours des années à venir.

PROJET N° 1 – PRESENTATION DU GUIDE DE BONNE ADMINISTRATION ET ADHESION DES MINISTERES
PROJET N° 2 – COLLOQUE SUR LA BONNE ADMINISTRATION
PROJET N° 3 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS A DEUX NIVEAUX
PROJET N° 4 – BAROMETRE DE L'ADMINISTRATION
PROJET N° 5 – AUDIT
PROJET N° 6 – RECOMMANDATIONS
PROJET N° 7 – NOUVELLES COMPETENCES
PROJET N° 8 – MEDIATION POUVOIRS LOCAUX
PROJET N° 9 – FORMATION PERMANENTE
PROJET N° 10 – COLLABORATION EXTERNE
PROJET N° 11 –TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET QUALITE
PROJET N° 12 – COMMUNICATION
PROJET N° 13 – INTEGRATION DE L'EQUIPE

6. Le Plan opérationnel 2014

Les projets suivants ont été initiés et développés en 2014 :

1. Projet « Bonne Administration » (dans le cadre du but stratégique 1)

Déterminer des normes de référence en matière de bonne Administration afin de pouvoir exercer de manière crédible et efficace la mission de contrôle externe.

Réalisation

Un « Guide de bonne conduite administrative » a été développé. Il a pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des Administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.
Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des Administrations. Il promeut l'intérêt public dans une Administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne Administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'Administration.

Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'Administration.

2. Projet « Système de traitement de réclamation à deux niveaux » (dans le cadre du but stratégique 1)

Encourager la mise en place d'un système de traitement de réclamation sur base d'une première ligne (interne à l'Administration) et d'une deuxième ligne (médiation), avec obligation de rapport au Médiateur.

Réalisation

Une réflexion a été menée sur les systèmes déjà existants de traitement des réclamations organisé à deux niveaux, aux niveaux fédéral et flamand.
Une rencontre bilatérale a été organisée avec les services de l'Ombudsman de Flandre qui nous a présenté le système en cours avec les services publics flamands.

Un projet pilote à développer avec les Administrations régionales et communautaires volontaires a été mis sur pied. Un projet de convention a été préparé. Ce projet sera discuté en 2015 avec les Administrations intéressées.

3. Projet « Nouvelles compétences » (dans le cadre du but stratégique 2)

Examiner les compétences déjà attribuées à d'autres institutions de médiation et en évaluer la pertinence pour l'institution du Médiateur commun.

Réalisation

La priorité a été donnée à la définition d'une nouvelle procédure de traitement de ces réclamations spécifiques dans le cadre de la nouvelle disposition dans les lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, prévoyant la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours en annulation devant le Conseil d'Etat, pendant la période de traitement d'une réclamation par un Médiateur institutionnel, entrée en vigueur en 2014. En outre, il est important de veiller à ce que le message adressé à l'usager de l'Administration soit conforme à cette nouvelle législation. Un travail spécifique a été mené à cet égard.

4. Projet « Médiation au niveau des pouvoirs locaux » (dans le cadre du but stratégique 2)

Mettre en œuvre la médiation au niveau des pouvoirs locaux (communes et intercommunales) en donnant un rôle en seconde ligne au Médiateur

Réalisation

Voir partie « Recommandations générales »

5. Projet « Collaboration avec les Administrations » (dans le cadre du but stratégique 3)

Identifier les services de plainte et les instances de recours au sein des Administrations et leurs missions afin d'élargir les modalités de collaboration.

Développer des procédures de coopération entre les Administrations et le Médiateur.

Réalisation

Un questionnaire sur les procédures et services de gestion des réclamations, des recours administratifs internes et des recours juridictionnels existants au sein de l'ensemble des Administrations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été envoyé à tous les fonctionnaires généraux. Cet inventaire sera finalisé début 2015, étudié et adressé à toutes les autorités qui le demanderont.

6. Qualité dans le traitement des réclamations

Poursuivre la démarche Qualité dans le traitement des réclamations (Certification ISO)

Réalisation

Dans un souci d'amélioration continue, un renforcement de la formation des agents à la maîtrise des logiciels de traitement des réclamations et de la documentation a été programmé.

L'organisation des réunions a été revisitée afin de faire place à un moment « d'intervision » pour débattre de dossiers de médiation.

Une procédure de rappel des Administrations a également été mise en oeuvre dans le but de diminuer le délai de traitement des réclamations et de susciter auprès des Administrations un traitement accéléré des courriers du Médiateur.

7. Plan de communication

Développer et mettre en œuvre un plan de communication à l'égard des citoyens, des Administrations et de nos partenaires pour accroitre la notoriété de l'institution et de son action.

Réalisation

Voir partie « Communication » du présent rapport annuel.

Rapport de gestion

PARTIE 5

L'ORGANISATION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE DE L'INSTITUTION

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. Budget

Pour l'exercice 2014, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.595.500€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles comme suit : 1.533.000€ et 1.062.500€.

Le budget de 2014 se ventilait comme suit :

Personnel :	84,18 %
Frais généraux :	14,96 %
Investissements :	0,86 %

2. Contrôle financier

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, c'est au contrôle de la Cour des comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

Les comptes annuels 2013 du service commun ont été transmis au Premier Président de la Cour des comptes en septembre 2014. Plusieurs agents de cette Institution ont contrôlé les comptes en décembre 2014.

Le rapport de contrôle de la Cour des Comptes a été transmis au Médiateur le 3 février 2015.

Le rapport et les comptes annuels 2013 ont été discutés et approuvés par l'Organe commun.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2014), le personnel du Service de médiation commun se composait de 24 personnes :

Le Médiateur ;

1 directeur d'Administration (agent de niveau A) ;

7 premiers conseillers (agents de niveau A) ;

1 conseiller (agent de niveau A) ;

2 conseillers adjoints (agent de niveau A) ;

2 premiers assistants, 2 assistants principaux et 1 assistant de direction (relations extérieures et communication, comptabilité, documentation) (agents de niveau B) ;

3 secrétaires de direction, 1 chef rédacteur, 1 chef secrétaire, 1 secrétaire principale et 1 chef commis constituent l'équipe administrative ;

La fonction des agents de niveau A est de gérer l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable d'une ou plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent de niveau 1 demeure capable de gérer tout type de dossier.

La gestion administrative est assurée par un agent de niveau A, assisté de l'assistant de direction et d'une secrétaire de direction.

Une assistante principale, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la bibliothèque. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires… via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.

A noter enfin que le service a accueilli pendant près de quatre mois un stagiaire, étudiant en 3e année de BAC professionnalisant en droit.

Annexes

PARTIE 6

INFORMATIONS PRATIQUES

Comment contacter le Médiateur :

- par voie écrite

  ›› **courrier postal**
  Rue Lucien Namêche, 54
  5000 Namur

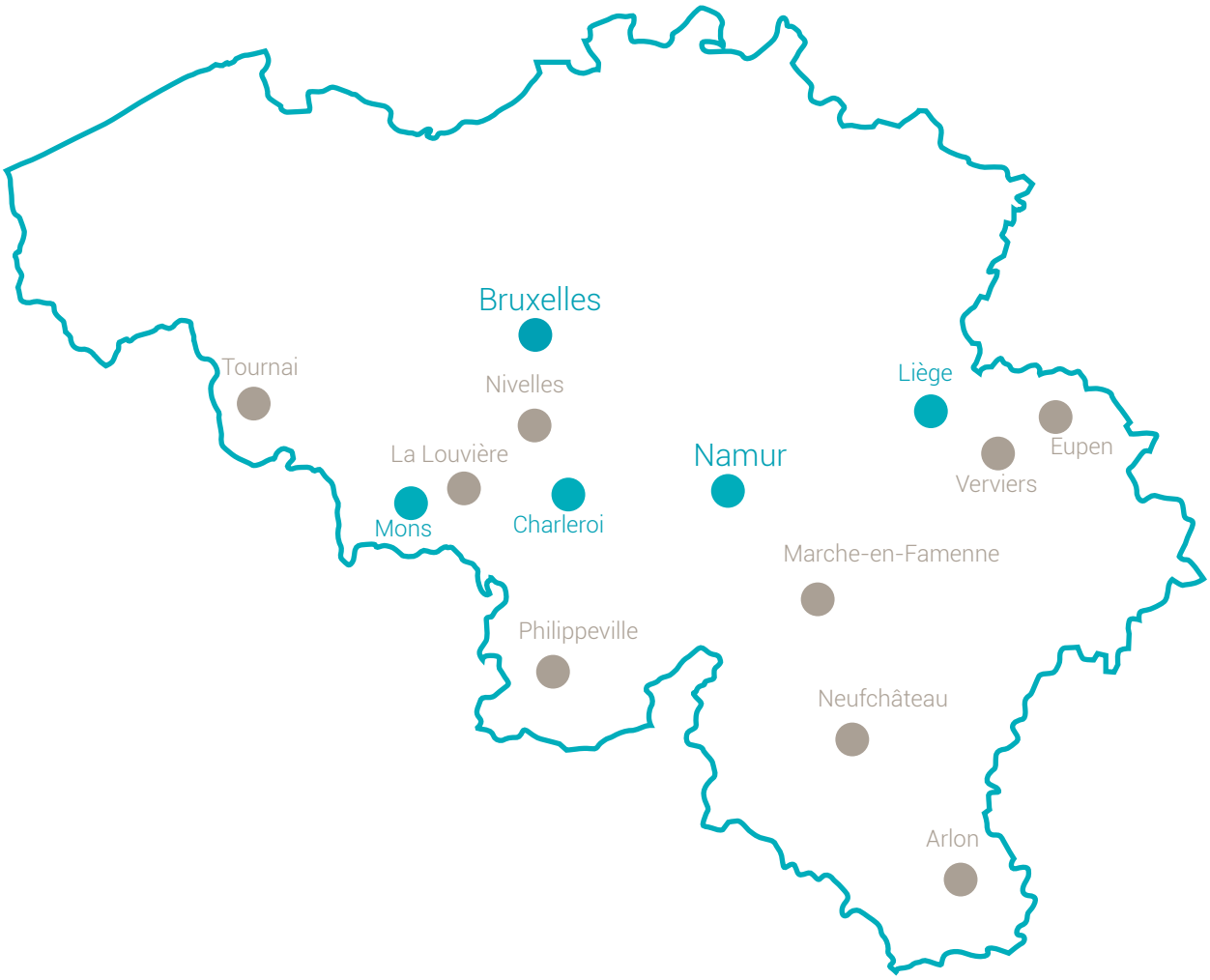
  ›› **fax**
  081/32.19.00

  Numéro gratuit : **0800/19 199**

  ›› **courrier électronique**
  courrier@le-mediateur.be

  ›› **formulaire** disponible sur www.le-mediateur.be

- par voie orale
  en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cf. page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



POINTS DE CONTACT

Arlon
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi
tous les 2e et 4e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

Liège
tous les 2e et 4e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne
sur rendez-vous uniquement

Mons
tous les 2e et 4e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 Namur

Neufchâteau
sur rendez-vous uniquement

Nivelles
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67 - 1400 Nivelles

Philippeville – Dinant
sur rendez-vous uniquement

Tournai
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Wallonie, 19-21 - 7500 tournai

Verviers
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Xhavée, 86 - 4800 Verviers

PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE[1]

Ce portail est à la disposition de tout internaute à la recherche d'un médiateur, l'orientant au mieux en fonction du problème à résoudre.

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site www.ombudsman.be.

Le terme « ombudsman / médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ».

À l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'institution et formule des recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « médiateur ». C'est pourquoi on parle aussi souvent de « service de médiation ». Toutefois, si tous les ombudsmans ont recours à la médiation, tous les médiateurs ne sont pas des ombudsmans.

Les médiateurs / ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes rassemblés ci-après :
- instance de recours au service du public ;
- instance indépendante ;
- instance disposant des moyens adéquats d'investigation et d'appréciation ;
- instance publiant un rapport d'activités périodique et accessible au public.

En principe, l'ombudsman/médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'institution concernée. Après avoir entendu la version du plaignant, l'ombudsman / médiateur écoutera celle du service dont a à se plaindre la personne.

Il se comportera toujours en tiers impartial entre le plaignant et ce service.

Les ombudsmans / médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

Outre la solution individuelle apportée au problème du plaignant, l'ombudsman / médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des recommandations pour les améliorer.

Une recommandation est un avis, une proposition que l'ombudsman / médiateur élabore au départ des plaintes examinées.

Occupant une place centrale dans son rapport d'activités annuel - lequel est accessible à la presse et au grand public - ces recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman / médiateur et la publicité consacrée à son rapport annuel amènent les décideurs des institutions concernées à tenir compte de ses recommandations.

1. In : Rapport du Médiateur des Télécommunications 2014, p. 68.

Accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

(auquel assentiment a été donné par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 et de la Communauté française du 17 mars 2011)

Vu le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du Médiateur de la Région wallonne ;
Vu le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du Médiateur de la Communauté française ;
Vues les déclarations de politique communautaire et régionale dans lesquelles les Gouvernements expriment le souhait de rapprocher les Administrations par des mesures concrètes, dont « la fusion des services de médiation »;
Considérant que les deux services de médiation fonctionnent depuis de nombreuses années au cours desquelles ils ont pu démontrer toute leur utilité ;
Que l'objectif des législateurs décrétaux est ainsi atteint ;
Qu'en effet, ce qui a sous-tendu la mise en place de ces deux services, c'était le souci de mettre à disposition du citoyen une possibilité très souple de s'adresser au Médiateur lorsqu'il a une réclamation à formuler quant au fonctionnement imparfait des services de l'Administration ;
Que le Médiateur, indépendant, formule des recommandations en tant que modérateur qui cherche des solutions saines et équilibrées ;
Que par sa mission, le Médiateur contribue donc à promouvoir la confiance du public en mettant en valeur les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance ;
Qu'à la lecture des rapports des Médiateurs, on constate que les citoyens ont acquis le réflexe de faire appel à ces instances et y trouvent des réponses ;
Qu'en effet, durant la période s'étalant sur les cinq dernières années, le total des dossiers déposés auprès du Médiateur de la Région wallonne et de la médiatrice de la Communauté française atteint la somme de 19 532 dossiers ;
Que l'augmentation constante d'année en année des réclamations auprès des Médiateurs des deux institutions est également un signe qui ne trompe pas sur la nécessité de cette voie de résolution douce des conflits ou insatisfactions;
Considérant que ce constat plutôt positif ne doit pourtant pas occulter les évaluations objectives ;
Que les Médiateurs eux-mêmes, au cours de leur mandat, se sont pliés à cet exercice et ont émis des recommandations d'amélioration pratique ou législative ;
Considérant par ailleurs qu'il convient aussi de réfléchir au rôle de nos deux Médiateurs dans le contexte politique et institutionnel tel qu'il a évolué ces derniers temps ;
Qu'au niveau institutionnel, il est apparu clairement que des synergies sont possibles et souhaitables entre la Communauté française et la Région wallonne afin d'articuler le mieux possible le fonctionnement de ces deux entités pour, au final, offrir un meilleur service aux citoyens ;
Que ce dernier objectif constituant la raison d'être première du principe de la médiation, il coulait de source que la question du rapprochement des deux services devait être posée ;
Considérant que la fusion des services de médiation de la Communauté française et de la Région wallonne répond donc non seulement à une nécessité de les faire évoluer en même temps que le paysage institutionnel mais qu'en outre, elle sera l'occasion d'intégrer des recommandations faites de part et d'autre par les Médiateur et médiatrice ;
Considérant que la Commission communautaire française peut à tout moment se joindre à la présente initiative ;
Qu'en d'autres termes, le temps est venu de faire entrer la médiation de nos deux entités dans sa période de maturité ;

La Communauté française, représentée par son Gouvernement en la personne de son Ministre-Président, M. Rudy Demotte,
et
La Région wallonne, représentée par son Gouvernement en la personne de son Ministre-Président, M. Rudy Demotte,
Ci-après dénommées les parties, ont convenu de ce qui suit:

Article 1er.
Le présent accord a pour objet la création d'un service de médiation commun aux deux parties.

Art. 2.
Un service du Médiateur est créé auprès des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, ci-après dénommés « les Parlements des parties ».

Ce service, dont le siège central se situe à Namur, est dirigé par le Médiateur.

Art. 3.
Le Médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent accord, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'État ainsi que des services administratifs de la Communauté française. Le Médiateur ne peut recevoir de réclamations à l'encontre d'autorités administratives ou de services dotés par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre Médiateur ou d'une institution chargée par la loi ou le décret d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique.
Par « services administratifs de la Communauté française », il faut entendre: les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF, les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française.
Le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention afin de bénéficier de ses services. Cette convention prévoit une rémunération des services du Médiateur sur la base des coûts réels.
Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur.

Art. 4.
Le Médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement spécifique au Médiateur établi par les Parlements des parties et soumis à leur approbation avant d'être publié au Moniteur belge, nommé conjointement par les Parlements des parties pour une période de six ans, renouvelable une fois.
La procédure prévoit en tout cas une audition des candidats par les Parlements des parties.
À l'issue du premier mandat, le Médiateur peut être reconduit s'il fait l'objet d'une évaluation positive par les Parlements des parties
Il prête, entre les mains des Présidents des Parlements des parties, le serment suivant: « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et en toute impartialité. »
A sa première nomination, le Médiateur accomplit une période d'essai d'un an à compter du jour où l'intéressé assume effectivement ses fonctions.
Au plus tard quarante-cinq jours avant l'expiration de cette période d'essai, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du Médiateur. Faute d'évaluation à ce moment, l'évaluation est réputée favorable.
Au plus tard nonante jours avant l'expiration du mandat, les Parlements des parties procèdent à l'évaluation du Médiateur. En cas d'évaluation favorable du Médiateur, son mandat est renouvelé une fois pour une nouvelle période de six ans. Faute d'évaluation nonante jours avant l'expiration du mandat, l'évaluation est réputée favorable.

Le règlement visé au premier alinéa fixe notamment les procédures de nomination, d'évaluation, de révocation du Médiateur.

Art. 5.
Pour être nommé, le Médiateur doit:
1° être Belge ou ressortissant d'un État membre de l'Union européenne;
2° être d'une conduite irréprochable pour l'exercice de sa fonction et jouir des droits civils et politiques;
3°
a) soit exercer une fonction de niveau 1 ou A ou équivalent au sein des services de l'État fédéral, des Gouvernements et des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, des Collèges de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune ainsi que des personnes morales de droit public qui en dépendent ou être titulaire d'un diplôme donnant accès au niveau 1 ou à un métier de niveau A et justifier, dans les deux cas, d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
b) soit être détenteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court et justifier d'une expérience utile d'au moins dix ans dans le secteur public ou privé.

Art. 6.
Pendant la durée de son mandat, le Médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des mandats suivants:
1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
2° la profession d'avocat;
3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
4° un mandat public conféré par élection;
5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou communautaires ou un mandat public conféré par la Région wallonne, la Communauté française ou la Commission communautaire française;
6° membre du personnel des forces armées;
7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions;
8° la fonction d'administrateur public.
Les articles 1er, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables au membre du personnel des services publics, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, nommé en qualité de Médiateur.

Art. 7.
§1er. Lorsqu'ils constatent que le Médiateur est empêché, les Parlements des parties nomment, pour la durée de l'empêchement, un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service visé à l'article 11, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.
§2. L'empêchement est une situation qui place le Médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision des Parlements.
§3. Le Médiateur suppléant remplace le Médiateur dans l'exercice de sa fonction. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.
§4. Dès l'instant où les Parlements constatent la fin de l'empêchement, le Médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure.

Art. 8.
§1er. Les Parlements des parties, conjointement, peuvent mettre fin aux fonctions du Médiateur:
1° à sa demande;

2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;
3° lorsque son état de santé compromet gravement et de façon irréversible l'exercice de ses fonctions.
Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, les Parlements des parties, conjointement, peuvent révoquer le Médiateur:
1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, alinéa 1er;
2° pour des motifs graves.
Sauf lorsque le mandat du Médiateur prend fin à sa demande, lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ou lorsqu'il est révoqué, le Médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat pour autant qu'il ne bénéficie d'aucun revenu professionnel ou de remplacement ou d'une pension de retraite. Une pension de survie ou le revenu d'intégration sociale accordé par un Centre public d'aide sociale ne sont pas considérés comme des revenus de remplacement.
L'indemnité est liquidée mensuellement.
Par dérogation, le Médiateur dont le mandat prend fin à l'issue de la période d'essai visée à l'article 4, alinéa 5, bénéficie d'une indemnité de départ équivalente à trois mois de traitement.
§2. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du Médiateur, les Parlements des parties, conjointement, nomment un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service du Médiateur visé à l'article 11, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.
§3. Le Médiateur suppléant remplace le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.
§4. Les Parlements des parties, conjointement, nomment un nouveau Médiateur selon les dispositions de l'article 4.
Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai.

Art. 9.
Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes, sont applicables au Médiateur.

Art. 10.
Dans la limite de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions pour autant qu'ils ne contreviennent pas aux principes fondamentaux visés notamment par la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie ou par la loi du 23 mars 1995 tendant à réprimer la négation, la minimisation, la justification ou l'approbation du génocide commis par le régime national-socialiste allemand pendant la seconde guerre mondiale.

Art. 11.
§1er. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses des Parlements de parties selon une répartition fixée dans le règlement spécifique du Médiateur visé à l'article 4 et tenant compte de l'intervention de chacun dans le fonctionnement des services du Médiateur existante avant le présent accord.
Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.
Le Médiateur communique aux Parlements des parties son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes.
§2. Sur proposition du Médiateur, les Parlements des parties nomment et révoquent les membres du personnel qui assistent le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le Médiateur dirige son personnel.
La procédure de nomination et de révocation des membres du personnel est précisée dans le règlement spécifique au Médiateur visé à l'article 4, ainsi que les modalités d'appel à un jury externe lors de la procédure de sélection.
S'ils ne suivent pas la proposition du Médiateur lorsqu'ils nomment ou révoquent les membres du personnel, les

Parlements des parties motivent leur décision.
Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés de manière conjointe par les Parlements des parties sur proposition du Médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le Médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Le statut prévoit également la possibilité de mobilité des membres du personnel entre les services du Médiateur et les Administrations de la Communauté française et de la Région wallonne.
Il peut se faire assister par des experts.
L'article 458 du Code pénal est applicable au Médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

Art. 12.
§1er. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative ou un service administratif visés à l'article 3 n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. Cette réclamation est introduite en langue française ou pourra être introduite en langue allemande pour les compétences qui relèvent de la Région wallonne, par écrit ou oralement, au siège de l'institution du Médiateur ou dans les lieux où le Médiateur assure une présence de son service.
§2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités ou services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

Art. 13.
§1er. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:
1° elle est manifestement non fondée;
2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation. Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;
4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.
§2. Une réclamation est irrecevable si:
1° l'identité du réclamant est inconnue;
2° le Médiateur est incompétent;
3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions. Le Médiateur n'est pas compétent pour les différends entre les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française et les services administratifs de la Communauté française.
§3. Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou un service administratif qui dispose de son propre Médiateur ou de sa propre institution tels que visés à l'article 3, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.
§4. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.
Le Médiateur informe l'autorité administrative ou le service administratif de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 14.
L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel. L'autorité administrative ou le service administratif et le réclamant avertissent le Médiateur du recours introduit.
Pour autant que de besoin, le Médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 13.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Art. 15.

§1er. Le Médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des autorités ou services concernés.

§2. Le Médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives ou services administratifs auxquels il adresse des questions.

§3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative ou du service administratif concerné. Il en informe le Ministre responsable.

§4. Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut:

– recommander à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité administrative ou au service administratif toute mesure qu'il estime de nature à y remédier, sans toutefois porter préjudice à l'article 20 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles;

– suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrétaux ou réglementaires.

Il en informe concomitamment le Ministre responsable.

§5. Le Médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, §3, et publié au Moniteur belge.

§6. Le Médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions. Si une autorité administrative ou un service administratif estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le Médiateur, il lui adresse une réponse motivée.

À défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative ou le service administratif mis en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le Médiateur.

Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 19, alinéa 2.

§7. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Art. 16.

§1er. Le Médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'État ou de politique extérieure.

§2. Les membres du personnel des autorités administratives ou des services administratifs visés à l'article 3, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le Médiateur.

§3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Art. 17.

Le Médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations et de fonctionnement de son service. Il est approuvé par les Parlements des parties et publié au Moniteur belge.

Art. 18.
Si, dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur constate une infraction, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.
Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit l'autorité administrative ou service administratif compétent.

Art. 19.
Le Médiateur adresse aux Parlements des parties un rapport annuel de ses activités. Le Médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le Médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions. L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ou services administratifs ne peut y être mentionnée.
Les rapports sont rendus publics par les Parlements des parties.

Art. 20.
Les Parlements des parties exercent leurs pouvoirs pour l'ensemble des matières qui leurs sont confiées par le présent accord de manière conjointe. Les Parlements règlent leur coopération mutuelle dans le cadre du présent accord.

Art. 21.
Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Art. 22.
Par mesure transitoire et dans le but d'assurer la continuité des services, les requêtes pendantes auprès des Médiateurs respectifs de la Région wallonne et de la Communauté française tels qu'institués par le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du Médiateur de la Région wallonne et par le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du Médiateur de la Communauté française seront traitées par le service commun.

Art. 23.
Le personnel des Médiateurs de la Région wallonne et de la Communauté française tels qu'institués par le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du Médiateur de la Région wallonne et par le décret de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du Médiateur de la Communauté française sera intégré au sein du service de médiation commun. Les bureaux des Parlements des parties veillent à assurer ce transfert.

Art. 24.
Le présent accord entre en vigueur le jour de la publication au Moniteur belge du dernier acte d'assentiment des parties contractantes.

Namur, le 3 février 2011, en deux exemplaires originaux.

Pour la Communauté française:
Le Ministre-Président,
R. DEMOTTE
Pour la Région wallonne:
Le Ministre-Président,
R. DEMOTTE

Règlement d'ordre intérieur relatif au traitement des réclamations

CHAPITRE Ier. - Dispositions générales

Article 1er. Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

1. Accord de coopération : l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, approuvé par décret de la Communauté française du 17 mars 2011 et par décrets de la Région wallonne du 31 mars 2011 ;
2. Médiateur : le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne;
3. Services administratifs : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française ;
4. Autorité administrative : autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ;
5. Secrétaire général : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française et le Secrétaire général du Service public de Wallonie ;
6. Fonctionnaire dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service du Gouvernement de la Communauté française autre que le Ministère, un service du Gouvernement wallon autre que le Service public de Wallonie, un organisme d'intérêt public qui dépend de la Communauté française ou de la Région wallonne, ou la RTBF.

Art. 2. Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 17 de l'accord de coopération.
Il détermine les modalités du traitement par le Médiateur des réclamations portant sur le fonctionnement des autorités administratives et des services administratifs visés à l'article 1er dans leurs relations avec les administrés, qui sont introduites auprès de lui conformément à l'article 12 de l'accord de coopération.

Art. 3. Conformément à l'accord de coopération, le Médiateur a pour missions générales :

- de concilier les points de vue des réclamants et des autorités administratives et services administratifs concernés et de tenter de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis. Le fonctionnement des autorités administratives et des services administratifs dans leurs relations avec les administrés est envisagé dans sa conformité aux principes de bonne Administration ;
- d'adresser à l'Administration ou au ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative et du service administratif concerné;
- de faire rapport de son activité au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon, et, le cas échéant, de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le Médiateur juge opportunes.

En outre, sans remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle, il peut faire des recommandations à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause.
En cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, il peut également enjoindre à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, § 3, de l'accord de coopération et publié au Moniteur belge.

CHAPITRE II. - De la saisine du Médiateur

Art. 4. Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, peut, en qualité d'administré, saisir directement le Médiateur dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec une autorité administrative ou un service administratif visé à l'article 1er.

La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.

Art. 5. Le recours au Médiateur est gratuit.

Art. 6. § 1er. Toute réclamation mentionne clairement :

1. l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.);
2. l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;
3. l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

§ 2. Le réclamant joint à sa réclamation :

1. la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation;
2. dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative et/ou le service administratif concerné pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même. Par « démarche », il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, par le réclamant.

§ 3. Le réclamant doit avertir le Médiateur de tout recours juridictionnel ou administratif en cours.

Art. 7. § 1er. Les réclamations sont introduites en langue française. Elles peuvent être introduites en langue allemande pour les compétences de la Région wallonne.

Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans une de ces deux langues, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenter par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation peut être adressée au Médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue Lucien Namèche, 54, à 5000 Namur;
- par télécopie au numéro suivant : 081-32.19.00;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@le-mediateur.be
- via le formulaire électronique de réclamation accessible via le site Internet www.le-mediateur.be.

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du Service du Médiateur ou au bureau bruxellois du Service du Médiateur (Rue Jean Chapelié, 35 à 1050 Bruxelles) sur rendez-vous (0800/19 199) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en Wallonie.
La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le Médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

§ 6. Lorsque le Médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

CHAPITRE III. - Du traitement de la réclamation

Art. 8. Chaque réclamation est soumise au Médiateur qui désigne un collaborateur pour en assurer le traitement. Le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet.

Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans les 10 jours de la réception de la réclamation.

Le réclamant transmet toute information complémentaire demandée par le Médiateur; par ailleurs, il s'abstient, aussi longtemps que le Médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative ou du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du Médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Art. 9. Conformément à l'article 13, § 3, de l'accord, lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou à un service administratif doté par la loi ou le décret de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Art. 10. § 1er. Le Médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

1. l'identité du réclamant est inconnue;
2. le Médiateur est incompétent;
3. elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions.

§ 2. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1. la réclamation est manifestement non fondée ;
2. la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;
3. toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
4. les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;
5. elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

Art. 11. § 1er. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.

§ 2. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation, il informe, dans les meilleurs délais, l'autorité administrative ou le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 12. Conformément à l'article 15, § 7, de l'accord de coopération, le Médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. Lorsque le Médiateur suspend ou met fin à l'examen d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables à l'autorité administrative ou au service administratif concerné ou à des tiers.

Art. 14. Le Médiateur coopère avec d'autres Médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

CHAPITRE IV. - Des relations avec les autorités administratives et les services administratifs

Art. 15. § 1er. Sans préjudice de l'article 16, § 1er, de l'accord, permettant au Médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les modalités pratiques des relations du Médiateur avec les autorités administratives et les services administratifs dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans des protocoles d'accord conclus entre le Médiateur, les Secrétaires généraux et les fonctionnaires dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment la détermination du fonctionnaire ou du service à contacter au sein du service administratif concerné, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, recommandation au service, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier,...), et les délais de réponses accordés aux services administratifs.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 15, § 2, de l'accord de coopération, habilitant le Médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés.

Sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le Médiateur, l'autorité administrative ou le service administratif dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le Médiateur paraît trop court à l'autorité administrative ou au service administratif pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.

CHAPITRE V. - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêts

Art. 16. § 1. Conformément à l'article 16, § 2, de l'accord de coopération, le Médiateur peut, dans le cadre de l'information d'une réclamation, relever de son obligation au secret professionnel un membre du personnel d'un service administratif ou d'une autorité administrative.

§ 2. Conformément aux dispositions de l'accord de coopération relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le Médiateur présente au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le Médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis de l'autorité administrative ou du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le Médiateur ou un membre du personnel du service du Médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du Médiateur prêtent serment, entre les mains du Médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

CHAPITRE VI. - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur

Art. 17. Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le Médiateur et approuvé par le Parlement de la Communauté française et par le Parlement wallon, entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge.

Le présent règlement a été arrêté par le Médiateur et approuvé le 10 avril 2014 par le Parlement de la Communauté française et le 11 avril 2014 par le Parlement wallon.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Message du Médiateur 10

Partie 2 - Recommandations d'ordre général 17
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

Partie 3 - Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques 33

Statistiques générales 34

Fédération Wallonie-Bruxelles
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013 41

Statistiques FWB 43

Equivalence de diplômes 45
Allocations d'études 57
Relations scolaires 65
Personnels de l'enseignement et assimilés 85
Aide à la jeunesse 103
Sports 109

Wallonie
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013 113

Statistiques W 115

Fiscalité 117
Energie 123
Aides au logement 131
Logement social 139
Action sociale et Santé 151
Economie et Emploi 163
Aménagement du territoire 171
Environnement et Eau 175
Agriculture 185
Autoroutes et routes 187
Voies hydrauliques 189
Transports en commun 191
Délais de paiement 199

Partie 4 - Communication et relations publiques 205

Partie 5 - Qualité et Stratégie 213

Partie 6 - Rapport de gestion 221

Partie 7 - Annexes 225