103 (2014-2015) — Nº 3

PARLEMENT

DE LA

COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2015-2016

8 MARS 2016

RAPPORT

ANNUEL DU MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (01.01.2013 AU 31.12.2013)(1)

RAPPORT

PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DE L'EDUCATION

PAR **MME MATHILDE VANDORPE.**

(1)Voir Doc. n°103 (2014-2015) n°1 et 2.

TABLE DES MATIÈRES

1 Exposé par M. Marc Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne 3

2 Réponse de Mme Joëlle Milquet, Vice-Présidente du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et Ministre de l'Education, de la Culture et de l'Enfance 8

3 Discussion 10

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre Commission de l'Education a examiné, au cours de sa réunion du 8 mars 2016(2), le Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne pour l'année 2013 (Doc. 19 (SE 2014) n °1) et l'année 2014 (Doc. 103 (2014-2015)).

1 Exposé par M. Marc Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

En préambule, M. le Médiateur évoque trois cas, exemplaires de ceux qu'il a eu à traiter dans le cadre de son mandat :

— Alors qu'il lui remet son bulletin, un titulaire de classe signifie oralement à un de ses élèves qu'une procédure d'exclusion définitive a été initiée à son égard, sans lui fournir d'autres précisions. Ne trouvant aucune note écrite en ce sens, le père de l'adolescent s'empresse de téléphoner au directeur de l'établissement d'enseignement subventionné pour lui demander ce qu'il en est. Le directeur dit ne pas connaître les raisons exactes de cette décision, tout en ajoutant que le corps enseignant a le droit d'initier ce genre de procédure. Aucune procédure claire n'est vraiment mise en route. En réalité, le directeur aurait dû se renseigner, tenir les parents au courant et envoyer un courrier. En attendant, le service du Médiateur a conseillé aux parents de maintenir l'adolescent à l'école. Au final, l'élève n'a pas été renvoyé ; la procédure n'a jamais été mise en place.

— Après une expérience de plusieurs années en qualité d'institutrice, Mme L. a souhaité réorienter sa carrière vers l'assistance pharmaceutique. Elle a donc suivi des études de promotion sociale au terme desquelles elle a obtenu, avec grande distinction, le certificat de qualification d'« assistante pharmaceutico-technique ». Ce diplôme lui permet de travailler tant en pharmacie qu'en officine hospitalière. C'est d'ailleurs dans ce dernier environnement professionnel qu'exerce Mme L.

  En voie de modification, les règles d'accès à la profession – de compétence fédérale – requerront cependant d'avoir accompli une spécialisation pour travailler en officine hospitalière. Or, cette spécialisation n'existe pas dans l'enseignement de promotion sociale, elle est uniquement dispensée dans l'enseignement de plein exercice. Mme L. s'inscrit donc en 7e année de perfectionnement et de spécialisation : il s'agit d'un « complément en officine hospitalière » au troisième degré technique de qualification « d'assistant pharmaceutico-technique »).

  Au début du mois d'octobre, son inscription est cependant remise en cause, en dépit du soutien de la direction de son école : le certificat d'« assistante pharmaceutico-technique » qu'elle a obtenu en promotion sociale est spécifique à cette forme d'enseignement secondaire supérieur et ne se confond pas avec le « même » certificat – plus exactement le certificat d'intitulé identique – obtenu dans l'enseignement de plein exercice. Son certificat ne lui donne donc pas accès à la spécialisation pourtant devenue obligatoire pour faire le métier qu'elle exerce depuis plusieurs années.

  Mme L., diplômée de l'enseignement supérieur, proche de la quarantaine et mère de famille, n'a pas d'autre alternative que de refaire, dans l'enseignement de plein exercice, une 5e et une 6e année de qualification afin d'accéder à la spécialisation entamée (d'ailleurs et sans surprise, avec beaucoup de succès).

  Devant l'absurdité de la situation, le service du Médiateur intervient auprès de l'Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique (AGERS) afin de trouver une solution. Après une première analyse, il semble qu'aucune disposition juridique ne le permette. Cependant, sensible aux arguments avancés et à la situation de l'étudiante, l'Administration, sur avis de l'Inspection de l'Enseignement secondaire, recourra à l'application du droit positif par analogie : une dérogation ministérielle permettra de valider le complément d'études entrepris par Mme L.

— Mme F. travaille comme professeur de langues germaniques dans l'enseignement secondaire inférieur de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle ne dispose pas des titres requis et est désignée depuis des années comme « article 20 ». Elle constate que les services administratifs ont

(2) **Ont participé aux travaux de la commission :**
M. Denis, Mme Désir, Mme Gahouchi (Présidente), Mme Morreale, Mme Trotta, Mme Zrihen, Mme Bertieaux, Mme De Bue, M. Henquet, Mme Potigny, M. Wahl, Mme Schyns, Mme Vandorpe
Ont assisté aux travaux de la commission :
Mme Brogniez, Mme Maison, Mme Ryckmans, Mme Trachte : membres du Parlement
Mme Milquet, Vice-Présidente et Ministre de l'Education, de la Culture et de l'Enfance
M. Lachapelle, collaborateur au cabinet de Mme la Ministre Milquet
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
M. Naif, collaborateur du groupe PS
Mme Moray, collaboratrice du groupe MR
Mme Charpentier, collaboratrice du groupe cdH
M. Maingain, collaborateur du groupe cdH

commis une erreur en ne la classant pas comme temporaire prioritaire depuis deux années scolaires. Elle demande une rectification de sa situation administrative et statutaire, lui permettant comme temporaire prioritaire d'accéder à un emploi vacant et d'être nommée à moyen terme. Elle reçoit des réponses parcellaires des services communautaires et demande au Médiateur d'intervenir. L'Administration reconnaît une erreur dans le classement, mais sur une seule année scolaire. Elle considère la réclamante comme partiellement fautive vu les renseignements donnés. De plus, elle prétend que, dans la zone référencée, la réclamante n'a pas été lésée, vu les places vacantes et vu ses choix. Après avoir démontré à l'Administration le caractère discutable de ses positions, la réclamante a été reclassée comme temporaire prioritaire, et elle a obtenu un emploi vacant lui permettant à terme d'être nommée.

Après ces trois exemples introductifs, M. le Médiateur remercie la commission pour cette audition qui lui permet de présenter les deuxième et troisième rapports annuels du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

M. le Médiateur précise que, dans le rapport 2013, il a voulu donner une dimension spécifique d'analyse des cas qui lui ont été soumis, par une approche plus transversale. C'est, dès lors, le thème de la fragilisation qui est le fil conducteur du rapport annuel.

Cette fragilisation est abordée par deux biais, à savoir la complexification des règlementations et la durée de traitement des demandes des citoyens par l'administration.

La complexité de la vie en société exige bien souvent des réponses complexes, notamment par les administrations qui doivent traduire les décisions prises par les autorités politiques dans l'action administrative. Force est de constater, toutefois, qu'il existe encore de nombreux secteurs administratifs où des textes réglementaires peu clairs, modifiés plusieurs fois, avec parfois un effet rétroactif préjudiciable, contribuent à fragiliser l'usager de l'administration. Il en va de même lorsque, pour des raisons admissibles, mais aussi parfois pour des motifs de mauvaise organisation interne, la demande formulée par un citoyen ne bénéficie pas d'un traitement dans un « délai raisonnable ».

Très concrètement, le service du Médiateur a traité des situations où cette absence d'action ou de réaction administrative a fragilisé le citoyen de bonne foi. A plusieurs reprises, les chapitres des rapports du Médiateur font état de cas concrets autour de ce thème de la fragilisation. Le cas échéant, des recommandations spécifiques ont également été formulées.

Dans le rapport 2014, M. le Médiateur a fondé son avant-propos sur deux parties : d'une part, il a évoqué les vingt ans de l'institution du Médiateur de la Région wallonne, ce qui l'a conduit à tracer les lignes de base du plan stratégique qu'il a préparé, et d'autre part, il fait part de quelques réflexions quant au rôle du médiateur comme protecteur des droits économiques et sociaux.

En vingt années, 35.815 réclamations ont été traitées en Région wallonne ; en douze ans, 9.701 réclamations l'ont été en Communauté française. L'action du médiateur a impliqué 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, etc.

M. le Médiateur ne souhaite pas tirer de conclusions générales de ces premières années. Néanmoins, il tient à remercier tous les collaborateurs qui n'ont cessé d'être à l'écoute des citoyens désemparés, d'examiner leurs demandes, souvent aussi de leur expliquer pourquoi l'administration ne pouvait pas adopter une autre position, de demander à l'administration d'expliquer 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. Les collaborateurs n'ont eu de cesse de suivre un seul objectif : améliorer la vie administrative de nos concitoyens.

L'orateur cite ensuite quelques chiffres issus des rapports 2013 et 2014.

Pour 2013, 3.611 dossiers ont été enregistrés et analysés : 2.539 pour la Wallonie, 588 pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour 2014, 3.638 dossiers ont été enregistrés dont 3.154 étaient recevables : 2.322 pour la Wallonie, 832 pour la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ce sont donc plus de 20.000 actions encodées chaque année.

M. le Médiateur signale que le mode de réception des réclamations montre une certaine stabilisation dans les modes de saisine du Médiateur : les « e-réclamations » (via le formulaire sur le site Web et les courriels) représentent 57 % des réclamations reçues en 2013 et 64 % en 2014 ; 26 % des réclamations ont été reçues par courrier postal en 2013 contre 28 % pour 2014 ; et enfin, 17 % de réclamations orales ont été relayées lors des permanences décentralisées en 2013 contre 9 % en 2014.

Pour mieux faire connaître l'institution et les services qu'elle peut offrir aux citoyens, des actions de communication ont été renforcées tant à l'égard des citoyens que des « prescripteurs de médiation », mandataires publics, CPAS, associations, ...

M. le Médiateur souligne les actions spécifiques poursuivies en 2014 : l'alimentation régulière du site Internet, permettant aux citoyens d'avoir un aperçu précis des différentes matières qui sont couvertes par le Médiateur, la diffusion du nouveau flyer, une campagne de diffusion des flyers dans les communes et CPAS de Wallonie. A cet égard, des totems ou des présentoirs ont été placés dans les lieux accessibles au public de plus de 130 communes de Wallonie, ainsi que dans les Espaces Wallonie. Ces totems ont repris les documents et affiches du service du Médiateur. Ce dernier a d'ailleurs été présent aux Salons de l'éducation, au Salon des mandataires ainsi qu'à la Journée de l'Europe dans un stand commun avec le Médiateur européen.

Enfin, en 2015, le service du Médiateur a édité une plaquette de synthèse du rapport annuel : cette plaquette s'adresse à un plus grand public. En effet, un rapport de plus de 200 pages est certainement indigeste à lire. La plaquette permet dès lors d'avoir une meilleure vue sur le travail réalisé par le Médiateur.

M. le Médiateur fait remarquer, en ce qui concerne les domaines d'intervention, que les deux rapports qu'il présente à la Commission de ce jour s'inscrivent dans la continuité des rapports précédents.

Pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, ce sont les services administratifs concernés par les relations scolaires (34 % en 2013 et 33 % en 2014), les personnels de l'Enseignement (31 % en 2013 et 18 % en 2014) et les équivalences de diplôme dans le secondaire (18 % en 2013 et 24 % en 2014) qui se taillent la part du lion.

A partir de l'analyse de tous les cas qui lui ont été soumis, M. le Médiateur a formulé une dizaine de recommandations d'ordre général et recommandation spécifiques en 2013, contre 12 recommandations en 2014. Certaines ont été adressées aux autorités politiques, lorsqu'une modification décrétale ou réglementaire est nécessaire ; d'autres ont été transmises aux administrations, lorsqu'il s'agit d'une modification d'une circulaire ou d'une pratique administrative.

M. le Médiateur insiste sur le fait qu'il a soumis à l'administration un relevé de toutes les recommandations émises depuis le début, afin de faire le point sur leur mise en œuvre ou pas. Ces recommandations, maintenues et/ou mises en œuvre, figurent dans le rapport 2015 qui est en cours de préparation.

Dans les deux rapports, le lecteur prend connaissance de l'analyse que fait le service du Médiateur des difficultés rencontrées par les citoyens qui le sollicitent, les solutions qu'il a apportées et les recommandations qu'il a formulées. M. le Médiateur souligne qu'à ces yeux, ce n'est pas la quantité des réclamations qui compte, mais la qualité des solutions proposées et acceptées par l'administration.

Il lui semble d'ailleurs important de ne pas faire de généralités à partir de situations ponctuelles. C'est le propre du rapport du Médiateur. Il fait état des cas qui lui ont été soumis et des solutions trouvées, tout en se refusant de généraliser systématiquement les problématiques abordées. Les administrations traitent de nombreuses demandes de citoyens. Il n'est pas anormal que des failles puissent apparaître. Et d'ailleurs, la plupart des administrations ont conscience de la nécessité de traiter les problèmes et les plaintes des usagers, et surtout d'apporter des réponses structurelles lorsque les plaintes sont le signe d'un dysfonctionnement éventuel.

M. le Médiateur entend souligner les améliorations constatées dans le fonctionnement de plusieurs services administratifs. Il les souligne tout autant dans le rapport complet.

A cet égard, il informe les commissaires qu'il a rencontré récemment l'administrateur général de l'enseignement du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les principaux responsables de son administration. Cette rencontre a permis de faire le point sur les différents dossiers et sur les recommandations, anciennes et actuelles, formulées dans les rapports successifs. Cette réunion a été assez fructueuse dans le sens où elle a permis d'avancer concrètement dans des matières assez techniques.

Ces améliorations sont certainement le résultat d'interventions multiples, tant celle des fonctionnaires généraux de ces différentes entités administratives que celle du Médiateur. M. le Médiateur ne peut qu'encourager les responsables d'administration de s'engager davantage dans l'amélioration constante de la qualité du service offert aux citoyens.

Après avoir développé les aspects plus généraux du rapport, M. le Médiateur passe en revue les principaux chapitres de son rapport qui ont trait de l'éducation. Il affirme avoir conscience du fait que certaines matières relèvent de la Commission de l'Enseignement supérieur.

Le premier chapitre concerne les équivalences, pour lesquelles 143 dossiers ont été introduits en 2013, 222 en 2014 (soit 55 % de plus par rapport à 2013) et 200 en 2015.

Le service du Médiateur est régulièrement interpellé suite à des difficultés concernant les demandes d'équivalence de diplôme, notamment

pour donner des explications sur le fonctionnement des systèmes. Les motifs qui donnent lieu aux réclamations sont identiques à ceux des années précédentes :

— l'accessibilité du service qui déploie pourtant d'énormes efforts pour faire face à l'afflux d'appels ;

— la complétude du dossier et les formes administratives requises ;

— l'analyse du parcours scolaire ;

— le délai de traitement ;

— la problématique spécifique de l'équivalence dans le paramédical ;

— les paiements via le site internet des équivalences et les dysfonctionnements qui y sont liés.

M. le Médiateur rappelle les recommandations énoncées dans les rapports antérieurs :

— la nécessité de motiver la décision de contractions d'années ;

— l'inscription auprès d'un établissement scolaire lorsque une équivalence partielle prévoit qu'il faut effectuer des stages pour obtenir l'équivalence totale

La deuxième matière concerne les relations scolaires, pour lesquelles 246 dossiers ont été introduits en 2013 et 328 dossiers en 2014 (soit une augmentation de 33 %).

Le volume de réclamations reste assez similaire et concerne, notamment, les difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement, le coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval…), les problèmes liés à l'exclusion d'un élève en cours d'année et au changement d'établissement scolaire, les contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire, les difficultés d'ordre plus « relationnel ».

M. le Médiateur constate que les réclamations concernant les problèmes d'inscription et de refus d'inscription dans l'enseignement fondamental, plus spécifiquement en première accueil et en première maternelle, demeurent. Il formule cependant l'espoir que les mesures prises par les Gouvernements concernés (notamment l'ouverture de nouvelles classes prévues dès la rentrée 2014) devraient avoir un impact positif sur cette problématique.

L'intervenant signale avoir été interpellé pour des problèmes d'exclusions non-formalisées ou abusives dans l'enseignement secondaire et dans l'enseignement fondamental (notamment l'exclusion des temps de midi dans le fondamental).

A propos du décret « inscriptions », la tendance constatée l'an dernier, à savoir une diminution du nombre de réclamations, se confirme d'après M. le Médiateur. Il relève, toutefois, que le nombre d'appels n'aboutissant pas à une ouverture de dossiers reste important. Les thématiques d'interpellations restent similaires aux années précédentes : l'impossibilité de joindre le service inscription, l'absence de nouvelles du classement des élèves, la masse d'informations reprises sur le site internet, les erreurs de calcul de l'indice composite, les enfants nécessitant des besoins spécifiques ou encore l'absence d'école en septembre, les problèmes qui quelquefois sont liés à la séparation des parents, les parents qui avaient scolarisé leur enfants près de leur lieu de travail alors qu'ils habitent dans une autre province, etc.

Comme troisième souci récurrent, M. le Médiateur relève les jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles : il reçoit chaque année plusieurs dossiers d'interpellation liés à des convocations tardives, à des reports successifs d'épreuves, au manque de personnel pour assurer l'organisation d'épreuves, etc.

L'intervenant souligne quelques recommandations spécifiques :

— examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'enseignement à distance ;

— rendre conforme à une directive européenne la formation de bachelier sage-femme après obtention du baccalauréat en soins infirmiers (via la passerelle) ;

— centraliser, sur un site web propre, toutes les informations concernant les jurys organisés par la Fédération ;

— modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable ;

— ne pas compter, pour le financement du cursus, l'année académique invalidée administrativement en raison de la délivrance tardive de l'équivalence.

Un quatrième secteur d'action de M. le Médiateur concerne les personnels de l'enseignement et assimilés. Les problèmes relatifs à ce secteur se focalisent sur les thématiques récurrentes : l'exactitude du salaire et la ponctualité de sa liquidation, les indus et les arriérés, les titres et fonctions, la désignation, la nomination, les congés et disponibilités, la fin de carrière, etc.

Dans l'attente de l'entrée en vigueur de la réforme des titres et fonctions prévue pour la rentrée septembre 2016, il est clair que M. le Médiateur

compte poursuivre son travail pour tous les cas qui lui sont encore régulièrement soumis.

Pour ce volet, l'orateur fait état de plusieurs recommandations spécifiques :

— améliorer les textes et les pratiques visant à la généralisation de l'octroi du barème 501 pour les enseignants et personnels assimilés disposant d'un titre universitaire ou équivalent ;

— centraliser et actualiser toutes les circulaires concernant les personnels de l'enseignement et assimilés, y compris les décisions commentées des instances spécialisées ;

— régulariser les auxiliaires administratifs de niveau 4 des Conservatoires de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;

— prendre une décision en ce qui concerne l'article 11bis.

En ce qui concerne un cinquième volet, plus spécifique à l'enseignement supérieur, à savoir les allocations d'études, M. le Médiateur a constaté l'amélioration constante du fonctionnement de l'Administration. C'est ainsi que, depuis octobre 2013, l'ensemble des demandes peut être introduit de manière électronique, et l'administration dispose des informations utiles concernant les avertissements extraits de rôle et la composition du ménage, de manière automatisée, ce qui simplifie les démarches des usagers.

L'intervenant déplore cependant, pour l'année 2015, l'existence de problèmes informatiques importants. Il a énoncé les recommandations spécifiques suivantes :

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

— suspendre le délai de recours auprès du Conseil d'Appel, lors d'un recours au Médiateur.

L'orateur rappelle également plusieurs recommandations émises les années précédentes :

1º l'organisation d'une procédure de traitement des réclamations à deux niveaux, à l'instar de ce qui est actuellement en développement au niveau des administrations fédérales en collaboration avec les Médiateurs fédéraux et de ce qui est déjà en œuvre depuis plusieurs années du côté des administrations et du Médiateur flamands : une première ligne au niveau des administrations et une seconde ligne chez le Médiateur, pour les citoyens qui ne seraient pas satisfaits de la réponse apportée par la première ligne ou qui demanderaient une seconde lecture de leur réclamation. Les services de réclamation de première ligne font rapport au Médiateur, lequel intègre ces données dans son rapport annuel.

D'après M. le Médiateur, le système proposé présente l'avantage d'offrir au citoyen la garantie d'un traitement de sa plainte 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.

L'orateur explique que, parallèlement à ce projet, son service a réalisé un inventaire de toutes les procédures de traitement de réclamation, de recours administratif et de recours juridictionnel, tant en Wallonie qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour cette dernière, quelques adaptations doivent encore être opérées. Bien entendu, cet inventaire sera à la disposition des parlementaires qui le souhaiteraient.

Il note également que la Déclaration de politique communautaire (DPC) comprend l'engagement du Gouvernement à travailler à l'élaboration d'un tel modèle. A cette fin, le service du Médiateur a proposé aux entités administratives qui seraient partantes, de conclure une convention afin de développer, comme projet pilote, un système intégré de traitement à deux niveaux des réclamations.

Dans le périmètre de la Fédération Wallonie-Bruxelles, une première convention est actuellement en discussion, avec l'ONE ;

2º l'obligation pour les autorités administratives d'informer le public de l'existence du Médiateur.

Au fil des ans, M. le Médiateur a remarqué une amélioration lente mais progressive du respect de cette disposition. Sans qu'un cadastre exhaustif des publications n'ait été réalisé, il relève que de nombreuses brochures d'information éditées par le Service public de Wallonie, par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles et 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 affichent un lien vers le site du Médiateur.

D'après l'intervenant, il convient cependant de rester attentif à ce que ces indications des voies de recours tant juridictionnelles (recours devant des juridictions de l'ordre judiciaire ou recours au Conseil d'Etat) et non juridictionnelles (recours au Médiateur) soient suffisamment claires afin de ne pas créer de confusion

préjudiciable au citoyen ;

3° la compétence du Médiateur à l'égard des réseaux d'enseignement.

Aux yeux de M. le Médiateur, l'examen de la question de sa compétence à l'égard des différents réseaux d'enseignement mérite sans aucun doute une discussion entre responsables politiques.

En effet, il est aujourd'hui paradoxal que, d'un côté, le Médiateur soit compétent pour les problèmes rencontrés par les membres des personnels de l'enseignement subventionné avec l'administration de la Fédération, en terme de carrière, de nomination, de disponibilités pour convenances personnelles précédant la pension de retraite (DPPR), alors que, d'un point de vue formel, il ne peut exercer ce même travail à l'égard des personnels de l'enseignement organisé par la Fédération pour les mêmes problèmes.

4° 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.

M. le Médiateur rappelle que, depuis plusieurs années, il a mis en évidence l'ambiguïté relative à la légitimité de son intervention lorsqu'un recours administratif ou un recours juridictionnel est en cours.

En ce qui concerne les recours au Conseil d'Etat, il relève la récente modification des lois 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 (publiée au Moniteur belge du 3 février 2014). En effet, une nouvelle disposition 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 très coûteuse.

Il appartiendra aux législateurs de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'adapter l'accord de coopération portant création du Service commun de médiation, afin de rendre compatible l'intervention du Médiateur dans ce nouveau contexte et, le cas échéant d'étendre ce mécanisme à d'autres procédures juridictionnelles, comme le recours au Conseil d'appel en matière d'allocations d'études.

En conclusion, M. le Médiateur formule le souhait de pouvoir entamer, ensemble avec les députés, la réflexion sur la contribution encore plus concrète qu'il peut apporter, en tant qu'organe auxiliaire des parlements, au renforcement de leur pouvoir de contrôle politique à l'égard des gouvernements. Il affirme avoir quelques propositions précises qu'il est prêt à partager avec les parlementaires.

2 Réponse de Mme Joëlle Milquet, Vice-Présidente du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et Ministre de l'Education, de la Culture et de l'Enfance

Mme la Ministre remercie le Médiateur et son équipe pour le travail effectué au quotidien afin de rapprocher le citoyen aux différentes administrations. Ce travail est essentiel car il est la traduction de certaines réalités auxquelles peuvent faire face certains citoyens dans leurs rapports avec l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Mme la Ministre constate que l'essentiel des recommandations émises par le Médiateur, dans le cadre des compétences gérées au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles relèvent des matières liées à l'éducation. Elle partage par ailleurs un certain nombre de constats, et elle entend, comme par le passé, en tenir compte pour améliorer les différents processus.

Elle attire également l'attention du Médiateur et des commissaires sur le fait que les travaux menés dans le cadre du processus du Pacte pour un Enseignement d'excellence ont pour vocation, notamment, d'améliorer la qualité, la modernité et l'efficacité de la gouvernance de l'enseignement, répondant ainsi aux recommandations formulées.

Mme la Ministre aborde également les thématiques qu'a évoquées le Médiateur :

1° En ce qui concerne les équivalences de diplômes pour l'année 2014, il y a eu un nombre total de 219 réclamations sur 24.431 décisions annuelles, soit un taux de 0,8%. Ce chiffre est en légère augmentation par rapport aux chiffres de 2013, mais reste loin des chiffres de 2011.

La Fédération Wallonie-Bruxelles reste l'une des institutions les plus accueillantes en Europe pour les étudiants, dont notamment les étudiants français.

Tout en concédant que l'efficacité de ce service doive encore être améliorée, Mme la Ministre note que plusieurs dispositifs ont été mis en place afin d'améliorer l'accessibilité et l'accueil du public, les délais de traitement des dossiers et le suivi des demandes. Ainsi, malgré un effectif limité, le Service des équivalences continue à assurer l'accueil des visiteurs, recevant 13.791 personnes dans ses locaux en 2014. Le délai d'attente pour avoir un rendez-vous n'excède jamais deux semaines. Ce rendez-vous

peut être sollicité par téléphone ou par courriel. Une permanence téléphonique est également prévue tous les après-midis. Des permanences sont aussi organisées sur place afin que les personnes qui ne disposent ni d'un téléphone ni d'internet et qui introduisent une demande, puissent être encadrées.

Concernant le délai de traitement des dossiers, celui-ci dépend de plusieurs facteurs : période de l'année, complexité du dossier, manque de garantie d'authenticité de certaines pièces, etc. Il arrive aussi que le demandeur tarde à communiquer les pièces qui lui sont demandées par le service. Par ailleurs, un traitement plus long du dossier n'empêche pas, pour l'élève concerné, l'inscription dans une filière de l'enseignement supérieur selon certaines modalités. Si malgré tout, les demandeurs jugent le délai de traitement trop long, ils peuvent toujours contacter le Service des équivalences par mail ou par téléphone.

Afin d'assurer une information la plus complète et la plus rapide possible, le Service des équivalences a en outre développé depuis plusieurs années une interface sur son site internet qui permet au demandeur de suivre l'évolution de son dossier en ligne en temps réel.

Un module de paiement sécurisé a également été mis en place afin de permettre aux demandeurs de simplifier leurs démarches et d'avoir la garantie de disposer d'une preuve de paiement conforme à la réglementation. Cette innovation explique, qu'à nombre de dossiers quasi constant, le nombre de demandes de renseignement diminue drastiquement depuis 2012.

Il est également à noter que le Service des équivalences a assoupli sa politique en matière de degré de complétude des dossiers pour le 15 juillet, permettant ainsi que des demandes incomplètes introduites dans les délais requis puissent être complétées par la suite, évitant ainsi que l'examen du dossier soit reporté à l'année scolaire suivante.

Mme la Ministre a pris bonne note de la remarque du Médiateur concernant les termes des équivalences émises dans le domaine paramédical. Pour plus de clarté, le Service des équivalences indiquera ainsi clairement que les stages, cours théoriques ou pratiques exigés pour compléter l'équivalence doivent être effectués au sein d'un établissement scolaire.

Enfin, à titre d'illustration de mesures nouvelles en termes de flexibilité etc. qui sont prises, Mme la Ministre informe le Médiateur d'une mesure positive mise récemment en place suite à un rapport d'inspection, à savoir que les élèves ressortissants de la République Démocratique du Congo ne sont pas rétrogradés, pour autant qu'ils disposent d'une attestation de réussite délivrée au terme des années scolaires 2014-2015 et suivantes.

2º En ce qui concerne les relations scolaires, Mme la Ministre aborde tout d'abord la question des jurys. Suite à la remarque du Médiateur concernant une meilleure disponibilité des membres du jury, l'arrêté du Gouvernement du 23 juin 2004 fixant les modalités de désignation, la durée des mandats et les indemnités de vacations des membres du jury de la Communauté française de l'enseignement secondaire a été modifié en date du 14 janvier 2015, afin notamment d'inciter un plus grand nombre d'enseignants à y participer pour faire face à l'augmentation du nombre de candidats.

Par ailleurs, une réforme en profondeur permettant de regrouper tous les Jurys et d'améliorer le fonctionnement actuel est en cours de préparation et sera prochainement soumise au Gouvernement.

Par rapport aux duplicata, Mme la Ministre prend acte de la plainte, dont fait état le Médiateur et qui émane d'une personne dont la demande de duplicata est restée sans réponse douze semaines plus tard. Ce retard malheureux s'explique par l'afflux de demandes et l'effectif réduit pour y répondre. Actuellement, comme l'a d'ailleurs souligné le Médiateur, les dossiers sont 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.

Concernant les recours, Mme la Ministre déplore que l'Administration ait erronément mentionné le Médiateur comme voie de recours en cas de contestation d'une décision de conseil de classe. Tel n'est bien entendu pas le cas. Elle entend s'assurer auprès de l'Administration pour que les courriers envoyés aux élèves concernés ne fassent plus mention de cet élément.

En matière d'exclusions, il faut, de l'avis de Mme la Ministre, continuer à être particulièrement vigilants et attentifs à la fragilisation dans laquelle se trouvent les élèves exclus en raison d'une longue période de déscolarisation, due à un écartement provisoire et à la période de recherche d'une nouvelle école.

Un suivi systématique des élèves exclus a notamment été mis en place au sein de la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire (DGEO) afin de vérifier que ces élèves soient bien re-scolarisés. D'autre part, l'Administration rappelle régulièrement aux pouvoirs organisateurs et à leurs chefs d'établissement leurs obligations en la matière, que ce soit en matière de prévention de l'exclusion, de respect de la procédure et des droits de la défense, de la communication des décisions dans un langage compréhensible, de l'obligation d'encoder sur le logiciel web ad hoc les élèves exclus, de transmettre leurs dossiers à la commission zonale d'inscription, de l'obligation de proposer aux parents des élèves mineurs ou aux élèves

majeurs un nouvel établissement, soit au sein du même pouvoir organisateur, soit dans un autre pouvoir organisateur.

Par ailleurs, conformément à ce qui est inscrit dans la DPC, Mme la Ministre compte examiner la possibilité de mettre en place un organe de recours externe commun à tous les établissements scolaires et d'assurer une prise en charge de l'élève exclu pendant la période d'écartement provisoire ou dans l'attente de sa réinscription.

En outre, l'information aux parents concernant la procédure d'exclusion et les possibilités de recours doit aussi être améliorée, tout comme le renforcement de la formation initiale et continuée de tous les enseignants et autres membres de l'équipe éducative afin de leur permettre de faire face aux comportements difficiles des élèves.

La prise en charge de ces élèves en difficulté est une des missions des décrets sectoriel et intersectoriel du 21 novembre 2013.

Ces deux décrets ont pour objectif de coordonner au mieux les Centres PMS, les Services de médiation scolaire, les équipes mobiles, les Services d'accrochage scolaire (SAS), etc. Ils rappellent également le rôle essentiel des enseignants et du chef d'établissement dans la mise en place de dispositifs internes visant à éviter les exclusions d'élèves. Un contact réel entre les parents et l'école est essentiel. Une intervention optimale des acteurs éducatifs (Centre PMS, services de la médiation scolaire) devra permettre d'envisager un suivi efficace des faits pouvant conduire à l'exclusion.

Pour ce qui est des inscriptions, Mme la ministre signale qu'un guide pratique a été mis en ligne sur le site www.enseignement.be il y a quelques mois. Le but est de permettre aux parents de mieux connaître l'école et de mieux s'y impliquer. Il aborde notamment la question de l'attestation de demande d'inscription qui doit être délivrée à l'élève, reprenant les motifs du refus d'inscription.

3° Pour ce qui est des titres et fonctions, l'aboutissement de la réforme « titres et fonctions » dans l'enseignement obligatoire sous la législature précédente, dont l'entrée en vigueur est prévue au 1er septembre 2016, doit être la source d'une implémentation administrative génératrice de solutions importantes dans le cadre des relations entre services administratifs et administrés.

Dès lors, l'exercice des opérations statutaires de désignations, d'octroi et de respect de priorités statutaires, la fixation adéquate de l'échelle barémique ou encore la reconnaissance de l'expérience utile et des éléments constitutifs de titres de capacité seront objectivés.

L'Administration Générale de l'Enseignement (AGE) a entamé en 2014 un processus d'implémentation de cette réforme dans les services opérationnels par une formation et la mise en place d'outils de gestion. Ces outils communs renforceront la transparence réclamée par le Médiateur.

De même, la réforme des titres et fonctions, dans sa mission clarificatrice et dans ses dimensions simplificatrices, permettra de diminuer considérablement le nombre d'indus.

Par ailleurs, le décret rendant la réforme des titres et fonctions applicable aux professeurs de religion est actuellement soumis pour avis à la section de législation du Conseil d'Etat. Il sera en principe voté avant le terme de cette année scolaire et d'application pour septembre 2016.

3 Discussion

Dans un premier temps, **Mme Bertieaux** constate qu'un des thèmes récurrents des rapports annuels du Médiateur, depuis l'installation de celui-ci en Fédération Wallonie-Bruxelles, porte sur les problèmes liés aux équivalences de diplômes. Les raisons invoquées pour justifier l'existence de ce problème, diffèrent d'année en année.

La députée lance un appel à Mme la Ministre pour que celle-ci fasse preuve de l'autorité nécessaire auprès du Service des équivalences : il lui importe que les problèmes dont l'existence est connue depuis des années et qui depuis trop de temps handicapent la vie de bon nombre de personnes, soient résolus une fois pour toutes.

Elle adresse également une requête à M. le Ministre-Président par rapport aux cas des anciens élèves de la République Démocratique du Congo. Pour ceux-ci, la reconnaissance de l'équivalence s'apparente à un véritable parcours du combattant. Elle rappelle l'avoir interpellé à plusieurs reprises à ce sujet depuis le début de la législature. Elle l'invite par ailleurs à entamer les négociations nécessaires au sein de la Francophonie, avec un certain nombre de pays, pour faciliter les reconnaissances des équivalences de diplômes.

D'autre part, Mme Bertieaux s'insurge contre les problèmes récurrents liés aux allocations d'études. Elle se dit d'autant plus interpellée par la problématique que le Service des allocations d'études est un des services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui est le plus sollicité et qui connait la plus grande interaction avec le public. A cet égard, elle fait notamment état de nombreux témoignages de personnes qui essaient de joindre le service, par téléphone, et qui tombent systématiquement sur le répondeur téléphonique. Ces cas relèvent, à ses yeux, de l'inacceptable. Mme Bertieaux demande au Médiateur si de tels cas où le public ne parvient pas à joindre

le service des allocations d'études, sont toujours d'actualité.

Dans un troisième temps, la commissaire se réjouit de l'annonce, par Mme la Ministre, d'un projet de décret dont l'objectif sera d'améliorer l'organisation des jurys. Elle reste bien évidemment prudente par rapport au contenu de ce projet, dont elle n'a pas encore eu connaissance. En ce qui concerne les jurys, Mme Bertieaux dénonce notamment le comportement qu'adopte l'administration et certains de ses membres clairement identifiables. A ses yeux, aucun texte législatif, aussi bon soit-il, permet d'agir sur les comportements inadmissibles. Elle estime qu'un des moyens d'actions passe par des injonctions d'autorité.

M. Henquet remercie le Médiateur pour l'enthousiasme avec lequel il défend sa cause. A l'instar de la Cour des comptes, le rôle du Médiateur consiste à pointer les dysfonctionnements.

Le député questionne le Médiateur sur le tableau de bord. Il s'en réfère à l'article 6 du Protocole d'accord concernant les relations entre les services du médiateur et la Communauté et la Région wallonne qui prévoit que, afin de coordonner leur action et d'optimiser l'efficacité et l'utilité du traitement des dossiers, le médiateur et les administrateurs généraux mettent en place un tableau de bord commun. M. Henquet explique avoir interrogé le Gouvernement sur cet outil : le Gouvernement lui a répliqué que l'initiative de cet outil revenait au médiateur.

Un deuxième point qu'aborde le commissaire concerne le baromètre de satisfaction des usagers de l'administration. Le député relève que, dans la DPC 2009-2014, le Gouvernement annonçait vouloir mettre en place plusieurs projets afin de rendre l'administration en phase avec les besoins et les attentes des usagers. Interpellé en septembre 2015 par M. Henquet au sujet de ces projets, le Gouvernement a répondu que la réalisation de ces projets serait une question d'affectation de ressources et qu'elle pourrait être mise en place dans le cadre du contrat d'administration. L'intervenant demande dès lors au Médiateur si cette mise en place a eu lieu et si les moyens, pour ce faire, ont été trouvés.

M. Henquet évoque ensuite la création d'un réseau des correspondants des services du Médiateur au sein de l'administration. Une demande en ce sens avait encore été formulée par le Médiateur en 2014. Or, le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'a donné aucune suite à cette demande. Dès lors, l'intervenant s'interroge si le Médiateur a obtenu une réaction de la part du Gouvernement.

Le commissaire aborde ensuite la suspension du délai de recours en cas de saisine du Médiateur. Lorsqu'un recours est introduit devant le Conseil d'Etat, la suspension a bel et bien lieu. Il note le regret du Médiateur par rapport à la non-suspension d'autres recours administratifs et juridictionnels. Interrogé à ce sujet par le député, le Gouvernement, contrairement au Médiateur, a estimé qu'une suspension du délai de recours aurait pour effet une prolongation des procédures. Au vu de cette réponse, l'intervenant se demande s'il est pertinent de réclamer la suspension.

M. Henquet revient également sur la procédure contradictoire, ouverte aux administrés, telle qu'elle a été proposée par le Médiateur : les administrés ne se verraient du coup plus soumis à l'arbitraire de l'administration. Face à cette proposition, le Gouvernement a demandé des exemples concrets où une contre-expertise s'avèrerait nécessaire. Il a également fait remarquer que le Médiateur n'a pas vocation de remplacer une juridiction administrative ou juridictionnelle ; accorder à la procédure devant un Médiateur un caractère contradictoire, ne ferait qu'allonger et alourdir la procédure de réclamation. Le Gouvernement a répondu, en conclusion, que la procédure contradictoire ne serait ni nécessaire, ni productive. Le député interroge le Médiateur sur les arguments pertinents qu'il a avancés pour justifier sa demande.

En ce qui concerne les prêts d'études et l'adaptation de l'outil informatique, l'intervenant a relevé, dans le rapport du Médiateur, une plainte introduite par un citoyen suite à la demande de remboursement d'un prêt d'étude octroyé en 1989 et 1992, avec majoration du montant à rembourser. Face à ce cas, le Gouvernement a répondu que la demande serait due à la vétusté du matériel informatique et qu'elle représenterait un cas isolé ; la situation générale ne pâtirait pas de dysfonctionnements informatiques, et la modernisation du parc informatique ne se justifierait dès lors pas.

Comme le signale M. Henquet, force est de constater qu'en date du 4 mars 2016, 7.000 étudiants étaient toujours en attente d'un prêt d'études. Ces délais seraient dus à des retards au niveau de l'encodage, en raison de lenteurs et problèmes informatiques. Le député souhaite entendre le Médiateur sur cette problématique.

Un dernier point, soulevé par l'orateur, concerne l'organisation des jurys. M. Henquet a lu qu'en 2014, la troisième épreuve du Certificat d'aptitude pédagogique avait posé problème, en raison de l'organisation problématique et le report de l'épreuve du jury. De ce fait, la certification avait eu lieu tardivement. Suite à ces difficultés, le Gouvernement avait réagi et prévu l'inversion de l'ordre des épreuves. Cette organisation devait avoir pour objectif de garantir la certification dans le courant du mois de juin. Le député interroge le Médiateur sur la mise en place d'une telle organisation au bénéfice des récipiendaires.

Mme Vandorpe revient, en ce qui concerne les relations scolaires, sur les courriers où le Médiateur était présenté erronément comme une voie de

recours. Elle formule l'espoir que cette information a été rectifiée.

Ensuite, la députée demande davantage d'informations au Médiateur sur les exclusions sur le temps de midi.

Au niveau des exclusions encore, l'intervenante interroge le Médiateur sur le suivi de la recommandation du rapport 2013-09 « Relations scolaires – Elargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées » : est-ce que les écoles du réseau de l'enseignement libre sont également visées ? D'après Mme Vandorpe, les décisions d'exclusion du réseau libre ne sont pas des actes administratifs : est-ce que le Médiateur peut agir, dès lors qu'il s'agit d'une relation contractuelle entre établissement et élève.

La commissaire se joint aux remarques de ses collègues sur les jurys. Elle questionne le Médiateur sur les cas plus particuliers où des élèves n'ont pas pu avoir accès aux copies d'examen. Elle note que la procédure pour y accéder n'est pas claire ; pourtant il lui semble que le droit d'accès aux documents administratifs devrait, lui seul, déjà suffire.

Mme Vandorpe a pris bonne note des remarques du Médiateur relatives à l'organisation des examens. Elle veut entendre le constat du médiateur à cet égard : est-ce que les problèmes rencontrés au cours des années passées, ont été résolus en 2015.

La dernière question de l'oratrice concerne la Commission consultative de l'enseignement spécialisé. Elle interroge le Médiateur sur les éventuels progrès observés par rapport à 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 du jour.

Mme Trachte remercie le Médiateur pour son travail qu'elle apprécie d'autant plus la Région de Bruxelles-Capitale, dont elle est issue, ne dispose pas d'un médiateur. Or, le rôle de celui-ci est d'avoir un coup de projecteur sur l'application des compétences ainsi que sur la mise en œuvre des législations et réglementations.

La députée souhaite avoir des précisions sur certaines des recommandations que le Médiateur a formulées et des cas qu'il a eu à examiner.

Concernant les équivalences, l'intervenante note que le Médiateur avait recommandé la diminution des frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs. Le Médiateur avait par ailleurs constaté une augmentation des frais d'équivalence en avril 2012. A ce sujet, Mme Trachte observe que ces frais ont encore augmentés en 2015. Elle demande dans quelle mesure le Médiateur a été saisi de plaintes par rapport à cette augmentation des frais d'équivalence.

L'année 2015 a, par ailleurs, connu une arrivée massive de migrants. La commissaire se demande si le Médiateur a constaté des difficultés par rapport à un afflux de demandes, suite à cet afflux. Mme Trachte constate, à cet égard, que les frais d'équivalence sont souvent reportés sur d'autres institutions et organismes, qu'il s'agisse de CPAS voire même des écoles qui prévoient un dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primoarrivants. Elle pose la question de savoir si le Médiateur a constaté une augmentation du nombre de cas de report des frais.

Aux yeux de l'intervenant, il serait intéressant d'examiner les règles d'équivalence de diplôme au regard des règles de la Communauté flamande. La députée affirme être régulièrement interpellée par des personnes d'origine étrangère, qui ont obtenu l'équivalence de leur diplôme ou la reconnaissance de leur compétence en Communauté flamande, sans l'avoir obtenu en Communauté française.

En ce qui concerne les exclusions, Mme Trachte a déjà eu les réponses dans le cadre de l'exposé de la ministre. Elle espère que, lors d'une future audition du Médiateur en Commission de l'Education, les effets positifs de la future réforme des recours en cas d'exclusion se seront fait sentir.

Par rapport aux inscriptions dans l'enseignement fondamental, la députée revient sur la recommandation du Médiateur qui vise à « insister auprès des chefs d'établissement des PO et de leur fédération, 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. »

Dans ses rapports, le Médiateur avait constaté que l'obligation légale en la matière était très peu respectée. Mme Trachte souhaite savoir pourquoi, d'après le Médiateur, cette recommandation reste d'actualité. Elle met cette interrogation en parallèle avec les propos du Médiateur, selon lesquels le nombre de difficultés liées aux inscriptions diminuait au fur et à mesure que le nombre de places disponibles augmentait.

La députée soulève enfin la recommandation du Médiateur qui prône l'installation d'une « base de données gérable en temps réel permettant d'identifier les places disponibles dans les établissements scolaires. » Cette recommandation a été suivie, puisqu'un site internet a été mis en place. L'oratrice se réjouit de l'existence de ce site, tout en regrettant que ce dernier ne soit pas tenu à jour. Elle interroge le Médiateur sur les éventuelles demandes en lien avec ce site.

Mme Zrihen partage la préoccupation de sa collègue, Mme Trachte, en ce qui concerne le travail du service des équivalences en 2015 et en 2016, au vu de l'important afflux de personnes d'origine étrangère. Certaines, pour les plus jeunes, chercheront à poursuivre leur scola-

rité et, pour les plus de 18 ans, demanderont à accéder aux études supérieures. Habituellement, ces demandes faisaient l'objet d'un test de l'équivalence en promotion sociale.

La députée craint que la promotion sociale ne soit pas en capacité d'engranger l'ensemble des demandes qui afflueront. Elle s'inquiète de voir que, par défaut d'équivalences, certains jeunes perdent un temps important ou soient dans l'impossibilité de suivre une vraie scolarisation.

Face à cette problématique, la députée se demande si une solution a déjà été mise en place de manière anticipative ou, à défaut, s'il faut attendre que le Médiateur établisse le constat du problème pour qu'un remède y soit apporté.

En ce qui concerne les relations scolaires, Mme Zrihen considère que le dispositif des exclusions n'est pas porteur, non seulement à cause de la sanction qu'il comporte, mais aussi en raison de la date à laquelle cette sanction intervient. Certains établissements ont tant attendu pour prononcer la sanction qu'il n'est plus possible de trouver un nouvel établissement qui voudrait accueillir l'élève exclu. Vu la lenteur du dispositif de recours et vu les résistances de tout nouvel établissement, la situation aboutit à un décrochage scolaire important. Dès lors, la députée prône la mise en place d'une information préventive, à l'attention tant des écoles que des parents.

La commissaire évoque l'idée, soutenue par le Médiateur, d'une charte déontologique : est-ce que le Médiateur a déjà pu plancher sur cette idée, pour voir quels sont les acteurs à mettre autour de la table. D'après la députée, cette charte ne doit pas seulement s'adresser aux autorités.

L'intervenante se dit favorable à la centralisation des données. Elle partage d'ailleurs la recommandation que le Médiateur avait formulée en ce sens, dans le cadre de son rapport de l'année 2011.

En ce qui concerne les jurys centraux, la députée demande au Médiateur s'il reçoit des demandes de parents dont l'enfant a choisi de s'inscrire en tant qu'élève libre, demandes qui portent sur les modalités de cette inscription dans l'attente de l'examen devant le jury central.

Au niveau du personnel de l'enseignement, la commissaire souligne la nécessité et l'utilité du barème 501. Elle s'interroge sur l'existence de dispositifs alternatifs auxquels il pourrait être fait appel.

Par rapport aux allocations d'études, Mme Zrihen se dit attentive aux délais de traitement de demandes et aux problèmes liés aux refus d'octroi.

Concernant les numéros verts mis en place par l'administration, Mme Zrihen soutient bien évidemment ces initiatives, mais elle déplore leur manque d'efficacité du fait de leur surcharge.

Enfin, en ce qui concerne les jurys, la députée insiste sur les problèmes de synchronisation avec l'enseignement.

En réponse aux questions sur le fonctionnement du Service des équivalences, **M. le Médiateur** affirme que ses constats, repris dans les futurs rapports pour les années 2015 et 2016, seront similaires à ceux des rapports pour les années 2013 et 2014. L'interaction de ce service avec le public est en effet très forte, d'autant plus que le service gère des milliers de demandes par an.

Sans vouloir blâmer l'affectation du personnel au sein de ce service, M. le Médiateur se voit obligé de constater que le non remplacement du personnel génère des difficultés au niveau du traitement des dossiers. Ces difficultés sont d'autant plus réelles que la mise à niveau informatique ne suit pas.

Un constat similaire peut être dressé pour le Service des allocations d'études. Ce dernier a mis des outils et des modules en place pour que les demandes d'allocations d'études, pour les études supérieures, soient adressées par voie électronique exclusivement. Pour les autres niveaux d'enseignement, les demandes peuvent toujours introduites en version papier.

En 2015, M. le Médiateur a néanmoins dû constater que la centrale d'appel a connu de longues périodes d'inaccessibilité. La centrale ne peut être jointe que grâce à un numéro unique ; le numéro de l'agent qui traite le dossier, n'est plus identifié. Un code à 8 chiffres permet à l'appelant d'accéder plus rapidement à l'agent concerné. Cet accès direct est cependant rendu plus difficile par des problèmes d'ordre informatique (p.ex. : code erroné ou composé de chiffres et de lettres).

Même si les problèmes sont en voie de résolution ou d'amélioration, M. le Médiateur ne peut que formuler des constats ou des recommandations. Il ne peut qu'inciter les administrations à être attentives aux problèmes qu'il constate. Les nouvelles applications informatiques nécessitent, en tous les cas, des ajustements.

Par rapport à la question des jurys, M. le Médiateur réitère les constats qu'il a établis dans les deux rapports et qu'il a formulés dans son exposé introductif. Il a observé des améliorations : les problèmes rencontrés en 2013 et 2014 étaient dus à la l'affectation d'un seul secrétaire de jury qui, à un moment donné, ne parvenait pas à gérer l'ensemble des jurys qui étaient de son ressort.

La réforme qui vient d'être annoncée par Mme la Ministre, devrait avoir, de l'avis de M. le Médiateur, pour vocation de renforcer le pouvoir de l'administration dans le fonctionnement des jurys. La difficulté actuelle réside dans le fait que les jurys, présidés par un magistrat et composé d'inspecteurs et de professeurs, soient indépendants : l'administration ne fait qu'assurer l'organisation des jurys et convoquer les candidats.

Cette indépendance est à la source de nombreux problèmes (p.ex. : l'impossibilité de consulter les copies d'examen, etc.). M. le Médiateur formule beaucoup d'espoirs dans les pistes que suivra la future réforme.

En ce qui concerne le tableau de bord, M. le Médiateur revient sur la recommandation qu'il avait formulée dans ses rapports : il avait suggéré qu'un tableau de bord de suivi et d'évaluation de ses recommandations soit mis en œuvre par les ministres-présidents et communiqué aux parlements. Comme aucune action n'a été entreprise en ce sens, au niveau des gouvernements et des administrations, les services du Médiateur se sont prêtés à l'exercice : y figurent toutes les recommandations antérieures, notamment celles que le Médiateur juge utiles de maintenir et celles qui ont été réalisées.

M. le Médiateur dit ne pas avoir connaissance du baromètre de satisfaction des usagers. Il rappelle que la gestion des plaintes figure, en tant que préoccupation centrale, dans le contrat d'administration des fonctionnaires dirigeants wallons. Il suppose que cette préoccupation est également rencontrée au niveau du contrat d'administration des fonctionnaires dirigeants de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En même temps, il déplore que la Fédération Wallonie-Bruxelles ne compte pas de système intégré de réception et suivi des plaintes. M. le Médiateur évoque par ailleurs la demande récurrente pour la mise à disposition d'un baromètre de satisfaction des utilisateurs.

En ce qui concerne la question sur le réseau des correspondants des services du médiateur au sein de l'administration, M. le Médiateur répond que ses services disposent d'interlocuteurs divers, non formellement identifiés. Toujours est-il que pout toutes les matières qu'ils traitent, ses services savent à qui ils doivent s'adresser au sein de l'administration.

Pour ce qui est des interrogations relatives aux recours administratifs et aux recommandations que M. le Médiateur a formulées à ce sujet, l'orateur explique qu'il y a différentes positions à cet égard. Il évoque le plaidoyer de David Renders qui est favorable à ce que la médiation soit présente partout, même s'il existe des recours administratifs et juridictionnels. Quant à lui, il est plus prudent par rapport aux recours administratifs. Force est de constater que certains recours administratifs, notamment en matière d'allocations d'études, peuvent se faire très facilement. C'est pourquoi M. le Médiateur compte, en 2015, formuler sa recommandation initiale en d'autres termes, plus prudents : il ne prône en tous les cas pas la généralisation de l'intervention du Médiateur dans tous les recours administratifs, mais plutôt au cas par cas.

Par contre, en ce qui concerne les recours juridictionnels, M. le Médiateur insiste sur le fait que son intervention peut être source de gain de temps. Il évoque notamment le cas du Conseil d'appel en matière d'allocations d'études dont les dates de réunion, et donc les dates auxquelles sont traités les recours, sont aléatoires.

Par rapport à la recommandation sur les prêts d'études et l'adaptation de l'outil informatique, M. le Médiateur signale que sa mise en œuvre ne lui paraît pas fondamentale. Le nombre de prêts d'études est réduit. Il lie sa remarque antérieure avec une réflexion plus globale : le système des allocations d'études a un coût important pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il suggère dès lors une valorisation du prêt d'études. Même si le prêt représente un endettement à moyen ou long terme, il a son utilité, notamment pour les étudiants qui, une année, se voient octroyer une allocation d'études et qui, l'année d'après, se la voient refuser parce qu'ils ont dépassé le plafond. Le prêt pourrait servir de système transitoire, qui permet à l'étudiant de ne pas se retrouver dans des difficultés financières.

En ce qui concerne la procédure contradictoire, M. le Médiateur, lorsqu'il l'évoque dans son rapport, la voit comme un principe de bonne administration : une administration doit être prête à entendre les arguments avancés par le citoyen et l'administré en dernier lieu.

En réponse à Mme Vandorpe, l'orateur signale qu'il ne reçoit plus de recours contre les décisions du conseil de classe. L'erreur qui figurait sur les documents officiels et où le médiateur figurait parmi les possibilités de recours, a été rectifiée par l'administration.

Une autre question de la députée concernait l'exclusion sur le temps de midi : ces cas d'exclusion concernent en fait l'année 2015. M. le Médiateur a dû rappeler à la direction de l'établissement l'obligation d'assurer la garde des enfants qui lui sont confiés par les parents.

Par rapport à la Commission consultative de l'enseignement spécialisé, M. le Médiateur fait état d'un dossier qui a demandé du temps et qui s'est finalement clôturé, après qu'un contact avec l'Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées (AWIPH) a été établi. Le Médiateur a néanmoins mis en évidence la nécessité d'une solution plus structurelle. C'est à cette question qu'il n'a pas encore reçu de réponse.

La question d'institutionnaliser un médiateur à Bruxelles est intéressante, d'autant plus que le recours au médiateur permet de suspendre les délais de recours devant le Conseil d'Etat.

En réponse à Mme Trachte, M. le Médiateur estime qu'il ne lui appartient pas de juger si les frais d'équivalence correspondent à une redevance pour un service donné et si leur augmentation est

justifiée. M. le Médiateur compte cependant rappeler dans son prochain rapport qu'en vertu des engagements internationaux de la Belgique, la Fédération Wallonie-Bruxelles doit garantir la gratuité de l'accès à l'enseignement.

En ce qui concerne la concertation avec les autres entités, M. le Médiateur signale que la procédure d'équivalence est plus simple et rapide en Communauté flamande.

Il signale par ailleurs que les demandes d'allocations d'études d'étudiants étrangers ne sont pas plus nombreuses maintenant que par le passé.

Pour ce qui est des inscriptions dans le fondamental, M. le Médiateur informe les commissaires du fait qu'il a interpellé la ministre, au cours de la précédente législature, sur le formulaire de refus d'inscription. La ministre de l'époque, Mme Simonet, a transmis une information à tous les pouvoirs organisateurs sur leur obligation de fournir ce formulaire.

En ce qui concerne les exclusions en cours d'année, M. le Médiateur compte reformuler la même recommandation que les années précédentes : il ne peut plus y en avoir après le mois d'avril. Si, pour des raisons diverses, une exclusion doit néanmoins être prononcée, il faut permettre à l'élève visé de présenter ses examens de fin d'année.

Pour finir, M. le Médiateur répond à la dernière question de Mme Zrihen : ses services ne sont pas souvent saisis par des parents d'élèves libres.

A l'unanimité des membres présents, la commission a fait confiance à la Présidente et à la Rapporteuse pour la rédaction du rapport.

La Rapporteuse,	La Présidente,
M. VANDORPE	L. GAHOUCHI