816 (2016-2017) - n°1

Parlement wallon
Session 2016-2017

Cinquième rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (01.01.2016 au 31.12.2016)

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

Parlement de la Communauté française
Session 2016-2017

471 (2016-2017) - n° 1

Le médiateur
de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

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

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

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 cinquième Rapport annuel du Service commun, couvrant la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016.

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 - Statistiques

Partie 4 - Secteurs d'intervention et recommandations

Partie 5 - Communication et relations extérieures

Partie 6 - Qualité et Stratégie

Partie 7 - Rapport de gestion

Annexes

PARTIE 1

Message du Médiateur

Le rapport annuel du Médiateur est l'occasion de faire le point sur les dysfonctionnements constatés au sein des services publics à la suite des réclamations déposées par les citoyens-usagers de l'Administration, mais aussi sur les améliorations apportées par les administrateurs publics notamment à la suite des recommandations formulées par le Médiateur. Le rapport reprend également un ensemble de recommandations formulées à l'intention des Administrations, des gouvernements et des Parlements.

Ce rapport 2016 ne fait pas exception. Le lecteur trouvera dans le présent rapport, chapitre après chapitre, l'exposé de situations concrètes vécues, ayant conduit à une solution ou non, l'analyse des problèmes constatés et la formulation de recommandations motivées.

Pour le Médiateur, c'est le service au citoyen qui reste toujours au centre des préoccupations. En effet, l'institution du Médiateur est fondamentalement chargée de défendre les droits des citoyens lorsque ces droits sont ou pourraient être remis en cause par l'autorité administrative. Et en ce qui concerne l'institution du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est en priorité la défense des droits économiques et sociaux des citoyens wallons et francophones qui sont au cœur de notre mission.

Voici trois ans déjà, j'avais défini avec mes collaborateurs, un Plan stratégique pour l'institution du Médiateur.

Ce projet reprend non seulement la mission mais surtout la vision de l'institution, c'est-à-dire les objectifs qu'elle souhaite atteindre à long terme dans son environnement externe ou encore le rôle qu'elle souhaite jouer et les valeurs et principes qu'elle observe dans le cadre de la poursuite de cet idéal.

Devise : *le Médiateur, un créateur de confiance*

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.

Pour tendre vers cette vision idéale, j'avais défini les six buts stratégiques suivants, lesquels témoignent ainsi de notre ambition de contribuer à l'évolution de la vie politique et administrative au sens le plus large.

1. Développer la culture de bonne administration
2. Renforcer le rôle du Médiateur
3. Optimaliser les relations avec les Administrations
4. Optimaliser le traitement des réclamations
5. Optimaliser la politique de communication interne et externe
6. Renforcer (la cohésion interne de) l'organisation

Je souhaite revenir sur les buts stratégiques suivants et en tirer un rapport actualisé de réalisation.

1. 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.*
> *Généraliser la démarche en l'étendant à l'ensemble des Administrations.*

Quelques projets ont été mis en œuvre pour atteindre ce but.

1. Nous avons déterminé les normes de référence en matière de bonne administration afin de pouvoir exercer de manière crédible et efficace la mission de contrôle externe. C'est notre projet de **Guide de bonne conduite administrative** dont nous faisons la promotion à l'interne des services publics mais aussi à l'externe et notamment auprès des Parlements. C'est ainsi que nous venons récemment de noter positivement qu'un projet de résolution reprenant les objectifs de ce Guide est actuellement en discussion au sein du Parlement de Wallonie.
Je regrette que les discussions avec les responsables du SPW et du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'aient pas avancé. Mais je reste optimiste sur la volonté partagée par tous de se doter à terme d'un Guide commun à l'ensemble des services publics de la Wallonie et de la Fédération.

2. Dans ce même but stratégique, nous avons développé un autre projet : 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 rapport au Médiateur.

Ce projet est d'ailleurs repris dans les recommandations générales que je formule, cette année encore, dans le présent rapport annuel.

Ici aussi, des avancées sont significatives puisque plusieurs organismes d'intérêt public de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont décidé de signer un protocole d'accord avec le Médiateur, pour organiser ce système de traitement des réclamations à deux niveaux.

J'espère qu'en 2017, des progrès semblables seront faits avec le SPW et le Ministère de la Fédération.

3. En interne du service, nous avons avancé dans la réflexion plus théorique sur le développement **d'un modèle d'audit externe ou d'enquête structurelle ou systémique** de l'Administration afin de disposer d'un outil efficace et efficient de contrôle, partie intégrante des modèles de qualité de l'Administration, à l'instar de ce qui est mis en œuvre chez les collègues de la médiation fédérale.

L'année 2017 devrait être l'année du lancement d'une première enquête structurelle, afin de dégager les bonnes pratiques et de les promouvoir.

2. Renforcer le rôle du Médiateur

Renforcer le rôle du Médiateur, sensibiliser et persuader les responsables politiques, les juges, les universités à son rôle, renforcer sa légitimité et augmenter l'impact de ses recommandations.

Quelques projets s'inscrivent dans ce but stratégique. Qu'avons-nous déjà réalisé ?

1. Le premier objectif opérationnel consiste à renforcer l'impact de la présentation aux responsables politiques et administratifs, **du rapport et des recommandations**.

Concrètement, nous avons repensé la préparation et la rédaction des recommandations reprises dans le rapport annuel, en les motivant plus précisément. En outre, régulièrement, nous discutons avec les responsables d'Administration afin d'en vérifier la pertinence, et surtout la réalisation. Bien entendu, le Médiateur reste libre de décider de maintenir ou non une recommandation qu'il a formulée à l'intention du Parlement, du Gouvernement ou de l'Administration.
Il faut également souligner ici, la qualité des discussions qui ont lieu lors de la présentation du rapport annuel dans les différentes commissions permanentes de chacun des Parlements. Les commentaires des Parlementaires, les réactions, voire les engagements des Ministres constituent une source particulièrement riche pour les améliorations constantes apportées à la bonne administration.

2. Un autre projet qui s'est particulièrement bien développé est celui relatif à la mise en œuvre **de la médiation au niveau des pouvoirs locaux** (communes et intercommunales) en donnant un rôle en seconde ligne au Médiateur.

Je renvoie à ce sujet aux commentaires plus détaillés de la réalisation de ce projet dans les recommandations générales du présent rapport.

Il appartiendra bientôt aux autorités politiques de se prononcer sur ces projets afin de généraliser à l'ensemble des intercommunales ayant des contacts avec les usagers, le système de traitement des réclamations à deux niveaux tels que suivis dans les secteurs de la distribution d'eau et de la collecte des déchets. En ce qui concerne les communes, des propositions seront également faites pour tenir compte à la fois du souci d'offrir aux citoyens une possibilité de déposer une réclamation sur le fonctionnement des services locaux et à la fois du respect du principe de l'autonomie communale.

3. Certes, je considère que d'autres projets concrets devraient pouvoir être discutés notamment au sein des Parlements compétents.
Je pense ici à la consécration au plan constitutionnel du droit du citoyen à recourir au Médiateur, à l'attribution au Médiateur de la compétence d'agir d'initiative, ou encore, comme cela est développé dans les recommandations générales du présent rapport, prévoir la suspension du délai d'introduction du recours devant les juridictions administratives en cas de saisine du Médiateur.
J'aimerais une fois encore attirer l'attention sur le projet qui a trouvé en 2016 toute son actualité, à savoir celui d'instituer **le Médiateur comme instance de recours dans le cadre d'une législation sur les atteintes suspectes à l'intégrité** au sein de l'Administration (« lanceurs d'alerte »).

En effet, à l'instar des systèmes mis en œuvre en Communauté flamande, au niveau fédéral et en Communauté germanophone, je recommande aux autorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles et aux autorités de la Wallonie d'examiner les possibilités de mettre sur pied un système comparable dans lequel le Médiateur pourrait être désigné comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspecte à l'intégrité.

4. Enfin, j'aimerais également que l'on puisse ouvrir le débat sur **la compétence du Médiateur à l'égard des personnes morales de droit privé exerçant des missions de service public**.

Aujourd'hui, le Médiateur est compétent uniquement pour les actes et le fonctionnement des autorités administratives au sens de l'article 14 des lois coordonnées du Conseil d'Etat. Bien que la jurisprudence diverge sur la portée de cette notion, il faut bien constater que les personnes morales de droit privé exerçant des missions de service public ne sont plus incluses dans cette notion.

Par conséquent, ces personnes morales échappent à la compétence du Médiateur.

A noter que tant l'Ombudsman flamand que l'Ombudsman de la Communauté germanophone disposent d'une compétence similaire.

Ce rapport annuel reflète le travail de toute une équipe de collaborateurs qui cette année encore, ont mis toute leur énergie et tout leur engagement non seulement pour aider les citoyens parfois désemparés face à une Administration qui, à leurs yeux, ne répondraient pas à leurs attentes, fondées ou non, mais aussi pour préparer des recommandations ponctuelles ou structurelles qui pourraient contribuer à améliorer le fonctionnement des services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Que chacune et chacun en soient sincèrement remerciés.

Le Médiateur,
Marc BERTRAND

PARTIE 2

Recommandations d'ordre général

Recommandations générales

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

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

Depuis la création des deux Institutions, à savoir le Médiateur de la Région wallonne et le Médiateur de la Communauté française, près de 270 recommandations ont été formulées.

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

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

Dans le souci permanent de renforcer le dialogue entre les Administrations et son service, le Médiateur les a invitées à réagir aux recommandations les concernant. Si plusieurs Administrations ont fait part de leurs commentaires et des actions entreprises en vue de mettre en œuvre les recommandations, d'autres n'ont nullement réagi.

La Direction de l'Audit interne de fonctionnement du Secrétariat général du SPW tient un tableau de bord de suivi des recommandations des audits internes et externes, dans lequel sont reprises notamment les recommandations transversales du Médiateur wallon.

Ce tableau est mis à jour deux fois par an et communiqué au Gouvernement wallon.

Dans le cadre de la présentation du Rapport 2015 au Parlement de la Wallonie, le Ministre wallon de la Fonction publique a confirmé que ce tableau de bord serait analysé semestriellement par le COSTRA. Il s'est également engagé à mettre à disposition du Parlement de la Wallonie ce tableau selon cette même fréquence.

Le Ministre de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles a également demandé à son Ministère de mettre en place un tel tableau.

2016
RG
Recommandation générale

Tableau de bord - Tenir un tableau de bord du suivi et d'évaluation des recommandations du Médiateur
Considérant que la question du tableau de bord a été débattue en commissions parlementaires ;
Considérant qu'aucune suite opérationnelle n'a été apportée ;
Le Médiateur réitère sa recommandation visant à la mise en œuvre au niveau des Ministres-Présidents de la tenue d'un tableau de bord de suivi et d'évaluation de ses recommandations.
Ce tableau devrait être régulièrement communiqué aux Parlements.

1. Recommandations d'ordre général et la médiation publique

- 1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

En 2013, le Médiateur a initié une expérience-pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux qui s'est poursuivie en 2016. Annoncée dans le Rapport 2013, et répondant ainsi à de multiples recommandations antérieures, wallonnes, fédérales et européennes, ce projet-pilote de médiation « locale » associe, outre les acteurs partenaires, le Ministre en charge des Pouvoirs locaux et son Administration, la DGO5, ainsi que l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW).

Une approche du niveau provincial a été entreprise en 2015, en associant au processus de réflexion l'Association des Provinces Wallonnes (APW) et les Provinces de Namur et du Brabant wallon. Elle se poursuit et pourrait conduire à un partenariat futur. D'autre part, dans le volet de la supra-communalité auquel une part significative du financement du Fonds des Provinces est consacrée, une réflexion sur l'opportunité d'une médiation supra communale devra être menée, avec comme support à cette réflexion l'action déjà menée au sein des 4 communes partenaires du Pays de Famenne.

Pour rappel, le projet d'expérience-pilote trouve sa légitimité et sa pertinence en s'appuyant d'une part sur les nouvelles opportunités ouvertes par l'article 3 de l'Accord de coopération du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne qui précise que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention (…) », et en s'appuyant, d'autre part, sur l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation qui énonce que « chaque intercommunale adhère à un service de médiation (…) ».

Portée à la connaissance de l'ensemble des acteurs locaux wallons concernés par une communication appropriée, notamment par des courriers et des rencontres personnalisés, et à l'occasion du Salon des Mandataires qui se tient chaque année à Marche-en-Famenne, cette initiative a recueilli un intérêt significatif de la part d'un certain nombre de communes et intercommunale.

Après avoir 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, de Tellin, de Thuin, de Florennes, de Vaux-sur-Sûre

et de Modave, plusieurs partenariats ont été conclus pour conduire le projet d'expérience-pilote.

Au 31 décembre 2014, une procédure de partenariat avait déjà 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).

Les partenariats avec Ottignies Louvain-la-Neuve, Tellin et Vaux-sur-Sûre se sont concrétisés en 2015.
En ce qui concerne Ottignies Louvain-la-Neuve et Tellin, l'Accord prévoit que le processus de médiation de seconde ligne sera directement orienté vers le Médiateur. C'est une « nouveauté » car les autres conventions prévoient en effet un processus de médiation interne, différencié du traitement des réclamations de première ligne mais assuré soit par un agent communal dédié à cette fonction soit par une personne extérieure (un magistrat à la pension par exemple dans une de nos communes partenaires), avec le soutien et l'expertise du Médiateur.

Les partenariats avec les communes revêtent donc 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.

Dans le cadre du comité d'accompagnement, un rapport sur le volet communal de l'expérience-pilote est en voie de rédaction avec le concours de chaque partenaire communal. Il devrait être finalisé courant 2017.

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 doté du mécanisme de la médiation.

Un premier rapport de synthèse a été proposé au comité de suivi sectoriel en avril 2016. Approuvé par le Conseil d'Administration d'AQUAWAL le 20 septembre 2016, il sera versé au rapport général, relatif à l'ensemble de l'expérience-pilote.

S'agissant des intercommunales actives dans la gestion environnementale, cinq d'entre elles ont décidé de s'associer au projet-pilote : le BEP Environnement, l'ICDI, HYGEA, IPALLE et INTRADEL en 2016.

A l'instar du secteur de la distribution d'eau, un premier rapport de synthèse a été proposé au comité de suivi sectoriel fin 2016, qui a été approuvé par l'ensemble des partenaires début 2017.

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

Les conclusions et recommandations sont identiques pour les 2 secteurs. Elles devront donc être validées

par le comité d'accompagnement de l'expérience-pilote en 2017 et soumises au Ministre des Pouvoirs locaux.

Dans ces intercommunales partenaires, la voie rigoureuse de la seconde ligne en médiation a été privilégiée, par délégation directe au Médiateur, qui peut être interpellé selon les modalités habituelles de saisine ou par des messageries spécialement 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.

Au 1er janvier 2017, tous les partenariats sont contractuellement opérationnels. La mise en œuvre prend cependant du temps, de manière différenciée selon le partenaire communal ou intercommunal concerné.
Si la durée initiale de l'expérience-pilote est venue à expiration pour la majorité des communes, il a été cependant convenu de poursuivre le projet dans les conditions initiales de l'expérience-pilote, afin de s'aligner sur les autres partenaires communaux, et de manière à soutenir des recommandations renforcées par les expériences vécues par chaque commune partenaire.

A ce stade de l'expérience-pilote, le principe de la médiation communale recueille une adhésion unanime positive de l'ensemble des partenaires communaux.

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

La position unanime des partenaires intercommunaux recommande l'inscription du principe de médiation dans les voies de recours offertes aux citoyens, usagers et clients de leurs services.

- 2. Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

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, il serait nécessaire d'envisager le développement d'un système de gestion des réclamations, intégré et organisé sur deux niveaux :

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

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

En octobre 2016, le Ministre wallon de la Fonction publique a indiqué que le SPW, dans le cadre de son contrat d'Administration, s'était doté d'un plan transversal visant à déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes et que, sur base de l'inventaire établi par le Médiateur, un groupe de projet entamait une réflexion sur la rationalisation et l'harmonisation des dispositifs et processus de recours actuels. Le SPW a confirmé qu'il se baserait sur l'inventaire réalisé par le Médiateur pour définir une typologie des plaintes puis pour élaborer un processus commun de gestion de celles-ci.

Le Médiateur regrette qu'il n'ait pas été associé plus tôt dans le processus de préparation du plan transversal. En effet, cela fait à présent plusieurs années qu'il formule cette recommandation, en raison de son expertise avérée dans le traitement des réclamations. A la clôture du présent Rapport, le Médiateur n'a connaissance d'aucun aspect développé au sein du SPW en la matière.

Parallèlement, le Médiateur envisage de renforcer 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.

Un premier protocole avait été signé avec le FOREM en 2015. Au cours de 2016, de nouveaux protocoles ont été conclus avec l'IFAPME, la SWDE et l'ONE.

Ce type de protocole a également été proposé à l'ensemble des Organismes d'intérêt public de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Des discussions sont actuellement en cours avec plusieurs de ces organismes en vue de leur conclusion.

2016
RG
Recommandation générale

Généraliser un système de traitement des réclamations à deux niveaux

Considérant que, dans leur Déclaration de politique régionale et communautaire 2014-2019, les Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles se sont engagés pour que les plaintes soient gérées en première ligne au sein des services traitants et que, à partir de là, les problèmes récurrents soient analysés en réseau et en synergie avec le Médiateur ;

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

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

3. Renforcer la connaissance 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.

Dans sa Déclaration de Politique Régionale 2009-2014, le Gouvernement wallon s'était engagé, avec pour objectif d'une Administration en phase avec les besoins des usagers, à veiller de manière continue et prospective à l'adéquation entre les services offerts et les attentes de la société en :

- créant 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 ;
- mettant 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…).

Des enquêtes de remontées d'opinion sont effectuées depuis 2013 via le numéro vert du SPW et les Espaces-Wallonie. L'exploitation de ces données est assurée par le SPW.

Dans le cade de la préparation du contrat d'Administration, le Secrétariat général du SPW a organisé des tables rondes avec des panels de citoyens, d'associations, d'entreprises et en présence du Médiateur afin de mieux connaitre leurs attentes à l'égard de l'Administration. Plusieurs Directions générales du SPW se sont engagées, dans le contrat d'Administration et/ou dans les contrats d'objectifs des inspecteurs généraux à évaluer la satisfaction de leurs usagers.

2016
RG
Recommandation générale

Généraliser les enquêtes de satisfaction

Considérant l'objectif permanent pour une Administration de connaitre au plus près les besoins des citoyens ;
Le Médiateur recommande que des enquêtes de satisfaction (baromètre, tables-rondes, conférences…) de l'usager de l'Administration ou des clients d'entreprises publiques soient poursuivies et généraliséés, tant au niveau de la Wallonie que de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

- 4. Rappeler aux autorités administratives leur obligation 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 puisque cet Accord énonce :
« 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 ».

Au fil des ans, on remarque une amélioration lente mais progressive du respect de cette disposition.
On peut ainsi 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 présentent un lien avec le site du Médiateur. Un encart mentionnant le service du Médiateur est également intégré sur la plupart des formulaires.

Plusieurs services publics ont, par ailleurs, pris l'initiative de mentionner la possibilité de recourir au Médiateur dans le cadre de décisions à portée individuelle. Le Médiateur encourage l'ensemble des autorités administratives à également y faire référence.

Différents modèles ont été rédigés et proposés aux Administrations, de manière à ce qu'elles informent le citoyen de manière claire des voies de recours qui s'offrent à lui, en l'occurrence des recours administratifs, des recours devant des juridictions de l'ordre judiciaire ou administratives, des recours au Conseil d'Etat ainsi que la possibilité de saisir le Médiateur.

Le SPW a instauré un groupe de travail constitué d'un juriste par Direction générale afin d'examiner cette demande.

Le Médiateur regrette ici également qu'il n'ait pas été associé aux réflexions menées tant au sein du SPW qu'au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, dans ce projet. En tout cas, il a constaté que les modèles dont question ci-avant, ont été utilisés par quelques Administrations, avec une grande diversité dans les formulations utilisées.

Veiller au respect de l'obligation de mention de l'existence du Médiateur

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

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

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

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

- 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.

Voici déjà plusieurs années, 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. Aucune réaction officielle n'a été portée à l'attention du Médiateur depuis lors.

Cependant, ce projet devrait évoluer. En effet, dès que les Services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles disposeront d'un service interne de traitement des réclamations de première ligne, le réseau de correspondants ici proposé pourrait se transformer en réseau des correspondants « plaintes », présidé par le Médiateur.

Ce réseau permettrait de renforcer la collaboration et, à partir d'échanges et de comparaisons, de développer un Guide de bonnes pratiques pour la gestion des réclamations en première ligne.

- 6. Etendre le mécanisme de suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours juridictionnel et permettre l'intervention du Médiateur même lorsqu'un recours est exercé

Deux situations méritent l'attention : d'une part, la question de la suspension du délai de recours devant les juridictions administratives 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 un 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.

2016
RG
Recommandation générale

Suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur

Considérant que les lois coordonnées sur le Conseil d'Etat organisent la suspension du délai de recours au Conseil d'Etat lorsque le Médiateur est saisi d'une réclamation ;
Considérant que les procédures de recours juridictionnels organisées dans certaines législations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne prévoient pas cette possibilité ;
Considérant la nécessité de donner toutes ses chances à la médiation institutionnelle, et donc de retarder au maximum le recours à la justice ;
Le Médiateur recommande que dans les législations où un recours à une juridiction administrative est prévu (notamment en matière d'allocations d'études), la saisine du Médiateur suspende pour une durée maximale de quatre mois, le délai de recours devant la juridiction.

6.2. En ce qui concerne l'intervention du Médiateur lorsqu'un recours au Conseil d'Etat 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 adapté de telle sorte que l'introduction d'un recours au Conseil d'Etat ne suspende 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.

Comme développé ci-avant, en ce qui concerne le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'Accord de coopération prévoit déjà que l'introduction d'un recours au Conseil d'Etat suspend l'examen de la réclamation introduite par le citoyen auprès du Médiateur.

2016
RG
Recommandation générale

Permettre l'intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'Etat est en cours

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

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

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

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

Le Médiateur recommande qu'à l'instar de la modification intervenue dans la loi sur les Médiateurs fédéraux, l'Accord de coopération soit adapté afin que le Médiateur commun puisse poursuivre son travail de médiation alors même que la procédure devant le Conseil d'Etat est en cours. Le Médiateur recommande également que l'on examine la possibilité d'étendre ce mécanisme aux autres procédures de recours juridictionnels, et au cas par cas, aux procédures de recours administratifs.

2. Recommandations d'ordre général concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

- 1. Optimaliser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires

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 dans le cadre du Plan « Ensemble Simplifions » coordonné par 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…).

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

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. Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle 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 qu'il arrive encore trop souvent que des décisions administratives ne soient pas motivées conformément aux exigences de la loi et de la jurisprudence en la matière et que la motivation ne soit pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire.

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

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

Ainsi, Jean RIVERO a écrit : « Si l'on prend la peine d'expliquer à l'homme le pourquoi et le comment de ce qui lui est imposé, sa liberté et sa raison entreront en jeu, elles sont, pour l'action, des auxiliaires plus féconds que la hargne ou la semi-hébétude née de la contemplation d'un imprimé rédigé dans

une langue apparemment étrangère … » (J. RIVERO : A propos des métamorphoses de l'Administration, dans « Mélanges Savatier », p. 828, cité par N. POULET-GIBOT LECLERCQ : Le Conseil d'Etat et le contenu de la motivation des actes administratifs ; Dalloz Sirey, Chronique XII, p. 61. Cette citation est reprise d'une note rédigée sur la motivation formelle des actes administratifs par Me Jean Bourtembourg).

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

- 3. Systématiser l'envoi des accusés de réception des courriers et documents transmis par le citoyen à l'Administration

Les autorités administratives ont l'obligation d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen.

Beaucoup d'Administrations ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Toutefois, le Médiateur a constaté que certains Services publics n'ont pas encore cette automatisation.

2016
RG
Recommandation générale

Systématiser l'envoi d'un accusé de réception

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

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

- 4. Accélérer le développement des envois certifiés électroniquement et du recours à la signature électronique

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.

Cette problématique, qui a été évoquée à plusieurs reprises dans les précédents Rapports annuels existe toujours. Au regard, des réclamations reçues à ce propos, on ne peut 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 2015 de 4253 réclamations relatives à la disparition d'envois ou d'erreurs de distribution.

2016
RG
Recommandation générale

Accélérer le développement des envois certifiés et le recours à la signature électronique

Considérant que le Médiateur est régulièrement interpellé par des personnes dont le courrier n'a pas été réceptionné ;
Considérant que l'envoi électronique permet au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de son dossier ;
Le Médiateur recommande d'accélérer le développement des envois et de la signature électroniques, à l'ensemble des autorités administratives de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

- 5. 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 dans le cadre de la suspension et la réforme des aides au logement et à l'énergie. Il est à relever que le Ministre-Président, en réponse à cette recommandation, a demandé que les avis de la cellule LEGISA du SPW intègrent, à dater d'octobre 2013, également cette dimension.

2016
RG
Recommandation générale

Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

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

6. Améliorer et simplifier 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 le fond que la forme).

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

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

2016
RG
Recommandation générale

Poursuivre les efforts de simplification et de coordination des réglementations

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

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

7. Permettre au Médiateur de traiter les différends entre les agents et leur Administration

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

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

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

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

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

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

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

On peut citer comme dysfonctionnements traités par le Médiateur en 2015 : la valorisation partielle ou totale dans l'ancienneté pécuniaire d'un agent contractuel des services réalisés en qualité d'attaché parlementaire, les modalités de pré-sélection des candidatures de candidats potentiels à des fonctions spécialisées, les mobilités internes/externes liées aux réorganisations administratives dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, le bénéfice potentiel de certaines primes dédicacées…

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

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

Le Médiateur a toujours une attitude pragmatique par rapport à cette notion. Il constate que son analyse réaliste de cette limite de recevabilité semble partagée par ses différents partenaires. En effet, la lecture combinée des deux éléments à la lumière de l'accord de coopération et des principes supérieurs de médiation (cf. normes internationales) rend cette irrecevabilité peu opérante. Vu ce constat et vu les compétences des autres Médiateurs parlementaires, il serait souhaitable que les législateurs communautaires et régionaux suppriment à terme cette limite.

2016
RG

Recommandation générale

Permettre au Médiateur de traiter les différends entre les agents et leur Administration

Considérant la distinction entre différend et dysfonctionnement en matière de typologie de réclamation ;
Considérant la définition pragmatique de la notion de la durée de la fonction dans le travail journalier du Médiateur ;
Considérant la mission essentielle du Médiateur relative à la gestion de toutes les réclamations liées au fonctionnement des services administratifs communautaires et des autorités administratives wallonnes ;
Considérant certaines normes internationales définissant les principes essentiels/constitutifs des Institutions de médiation, et la compétence générale des autres Institutions de médiation parlementaire en matière de fonction publique ;
Le Médiateur recommande de supprimer cette limite de recevabilité dans l'Accord de coopération.

- 8. Informer adéquatement le citoyen quant aux délais de paiement par l'Administration

Régulièrement, le Médiateur est appelé à connaitre 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.

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

Pour l'exercice 2016, le délai moyen de paiement par les trésoriers décentralisés du SPW est passé de 25,94 jours début 2013 à 18,47 jours à fin 2016.

2016
RG
Recommandation générale

Informer adéquatement le citoyen quant aux délais de paiement par l'Administration

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

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

- 9. Veiller au respect de la traduction des décisions administratives en allemand

2016
RG
Recommandation générale

Veiller au respect de la traduction des décisions administratives

Considérant les lois sur l'emploi des langues en matière administrative ;

Considérant la résolution du Parlement wallon adoptée en juillet 2016 visant à la promotion de la langue allemande ;

Considérant que l'absence de traduction peut induire des erreurs de procédures et conduire à la perte de droits,

Le Médiateur recommande que les décisions administratives individuelles prises par une autorité administrative de la Wallonie à l'égard d'un citoyen de langue allemande respecte les dispositions de la législation sur l'emploi des langues en matière administrative et soit par conséquent rédigée et communiquée en allemand.

Recommandations d'ordre général

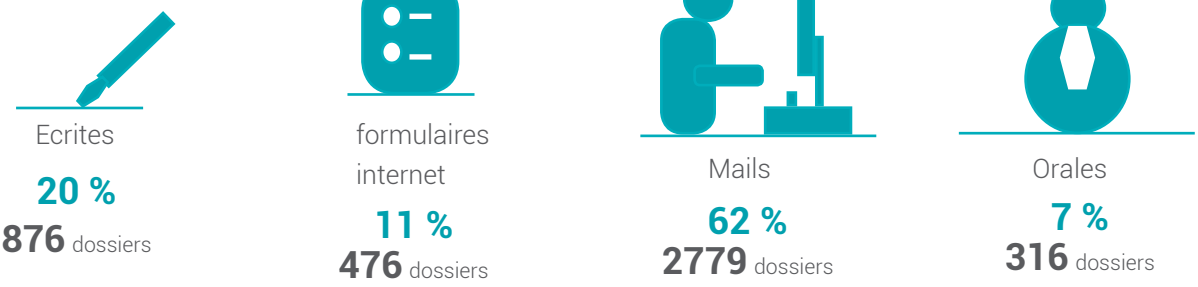
2016
Partie 2

PARTIE 3

Statistiques

Statistiques générales
sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2016

Répartition du mode de saisine



Ecrites
20 %
876 dossiers

formulaires internet
11 %
476 dossiers

Mails
62 %
2779 dossiers

Orales
7 %
316 dossiers

Répartition des dossiers

Dossiers **relevant des compétences** du Médiateur : **4219**

Wallonie 72,3% — **3052** dossiers

SPW : 54%	2292 dossiers
OIP - W : 15%	645 dossiers
Gouvernement wallon : <1%	35 dossiers
Communes partenaires : <1%	2 dossiers
Intercommunales partenaires : 2%	78 dossiers

Fédération Wallonie-Bruxelles 27,6 % — **1167** dossiers

MFWB 20%	1020 dossiers
Etablissements scolaires 2%	99 dossiers
Gouvernement FWB <1%	13 dossiers
OIP - FWB <1%	31 dossiers
Commissaires GFWB <1%	3 dossiers
Parlement FWB <1%	1 dossier

Dossiers **Hors compétence** : **314**

4447 Bilan des réclamations

3888 Dossiers clôturés (88 %)
- **2741** Dossiers recevables clôturés (62 %)
- **709** Dossiers irrecevables clôturés (16 %)
- **438** Demandes d'informations (10 %)

457 Dossiers en cours (10 %)

102 Suspendus (2 %)

3888 Dossiers clôturés

2741 Dossiers recevables clôturés

Dossiers fondés **1720**

Correction totale	969
Correction refusée	412
Correction partielle	339

Dossiers non-fondés	617
Pas de suivi du réclamant	246
Résolution spontanée	123
Pas de suivi de l'Administration	20
Traité par un service de 1ère ligne	15

709 Dossiers irrecevables clôturés

Absence de démarches préalables	173
Incompétence - Non-transmis	129
Incompétence - Transmis divers	61
Prématurées	90
Manifestement non fondées	47
Absence de plainte formelle	53
Incompétence - Transmis autre Médiateur	94
Litige de droit privé	28
Procédure juridictionnelle en cours	11
Différends agent/Administration	1
Faits antérieurs à 1 an	11
Identité inconnue	11

438 Demandes d'infos

Répartition des réclamations par Administrations

SPW

2287

Secrétariat général - SPW	14
DGO1 Routes et Bâtiments	31
DGO2 Mobilité et Voies hydrauliques	20
DGO3 Agriculture, Ressources naturelles et Environnement	54
DGO4 Aménagement du territoire, Logement, Patrimoine et Energie	314
DGO5 Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé	7
DGO6 Economie, Emploi et Recherche	142
DGO7 Fiscalité	1561
DGT Budget, Logistique et Technologie de l'Information et de la Communication	144

FWB

1119

Secrétariat général - MFWB	11
AG Aide à la Jeunesse	54
AG Culture	10
AG Sports	6
AG Enseignement	936
Maisons de Justice	3
Etablissements scolaires	99

OIP

676

Agence Fonds Social Européen - FSE	1
RTBF	2
Wallonie-Bruxelles International - WBI	16
Office de la Naissance et de l'Enfance - ONE	8
Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur - ARES	4
Agence wallonne de l'Air et du Climat	1
Agence wallonne à l'Exportation - AWEX	15
Agence wallonne pour une vie de Qualité - AVIQ	66
Agence de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires - ACNAW	1
Agence de simulation économique - ASE	1
Hôpitaux psychiatriques	1
Commissariat général au Tourisme - CGT	3
Commission wallonne pour l'Energie - CWaPE	11
Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie - FLW	6
Institut wallon de Formation en alternance - IFAPME	5
Service public de l'Emploi et de la Formation - FOREM	51
Société wallonne de financement des infrastructures - SOFICO	3
Société régionale wallonne du Transport - SRWT	75
Société wallonne des aéroports - SOWAER	3
Société Wallonne de Financement et de Garantie des PME - SOWALFIN	1
Société wallonne de distribution d'Eau - SWDE	151
Société wallonne du Crédit social - SWCS	23
Sociétés de Logement de service public - SLSP	223
Société wallonne du Logement - SWL	5

PARTIE 4

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

Relations scolaires

1. Exclusion - Elargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées
2. Exclusion - Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais
3. Enseignement supérieur - Inscription - Garantir la possibilité d'obtention d'une attestation d'admission ou de préinscription permettant la délivrance d'un visa étudiant comme prévu par la loi fédérale, ou la possibilité d'introduire un dossier d'inscription à distance
4. Enseignement supérieur - Modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable
5. Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'Enseignement à distance
6. Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement

Autres questions scolaires - Equivalence de diplômes

7. Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement
8. Renforcer et stabiliser le personnel du service
9. Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante
10. Assouplir les exigences en matière de preuve de paiement
11. Accepter les compétences des autorités étrangères à certifier conforme les documents conformément à leur réglementation
12. Augmenter le nombre d'experts
13. Motiver les décisions relatives à des contractions d'années
14. Harmoniser l'information sur tous les supports
15. Paramédical – Mentionner dans la décision l'obligation de s'inscrire auprès d'un établissement scolaire lorsqu'il faut compléter son cursus par des stages ou des cours complémentaires…
16. Paramédical – Utiliser un langage clair et accessible
17. Postposer le délai d'inscriptions pour le DAES
18. Instaurer une procédure particulière, rigoureuse et spécifique lorsque le diplôme est présenté sous la forme originale
19. Différencier la forme des équivalences "provisoires" de celle des équivalences "définitives" afin d'éviter toute possible confusion dommageable à l'étudiant

Recommandations spécifiques **FWB**

Allocations d'études

20. Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle
21. Mettre en oeuvre une intervention technique automatique afin d'alerter les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande
22. Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées
23. Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du Médiateur
24. Modifier les dispositions dans les meilleurs délais et ce de manière rétroactive afin que les dossiers refusés puissent être revus indépendamment de l'introduction d'un recours
25. Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de maladie
26. Adapter la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocation d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété dans l'immeuble considéré
27. Adapter la réglementation afin prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle suite à la globalisation des revenus
28. Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études
29. 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
30. 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
31. Etendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers
32. Modifier l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral
33. Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription
34. Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi
35. Modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable
36. 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

Personnels de l'enseignement

37. Préciser les modalités d'application de l'article 11 bis ou le supprimer
38. Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
39. Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux
40. Liquider les sommes dues liées au remboursement des frais de déplacement et définir de nouvelles pistes de remboursement les plus économiques possibles
41. Payer une allocation particulière à l'enseignant pensionné ne bénéficiant pas du revenu minimum vital
42. Traiter de manière urgente les dossiers de pension anciens induisant des transferts de cotisation entre le secteur public et le secteur privé
43. Pérenniser le statut des inspecteurs via un projet de décret spécifique
44. Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux "surdiplômés"
45. Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap
46. Mettre concrètement en oeuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
47. Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
48. Régulariser les auxiliaires de niveau 4 des Conservatoires de la FWB
49. Clarifier les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de carrière des enseignants

Aide à la jeunesse

50. Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Culture

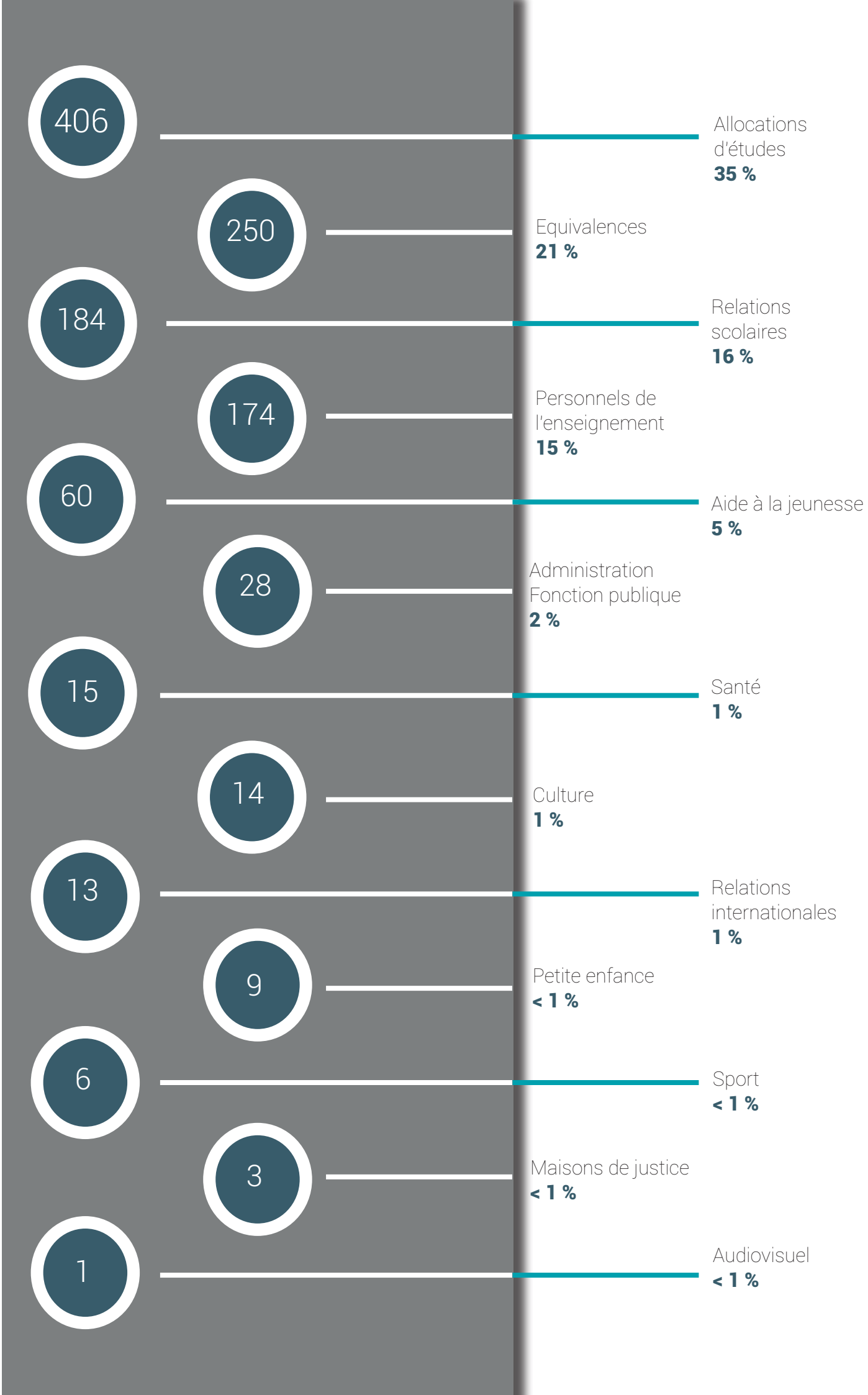
51. Patrimoine Culturel – Adapter le décret relatif à l'enregistrement d'armoiries de personnes physiques ou d'associations familiales

Recommandations spécifiques **FWB**

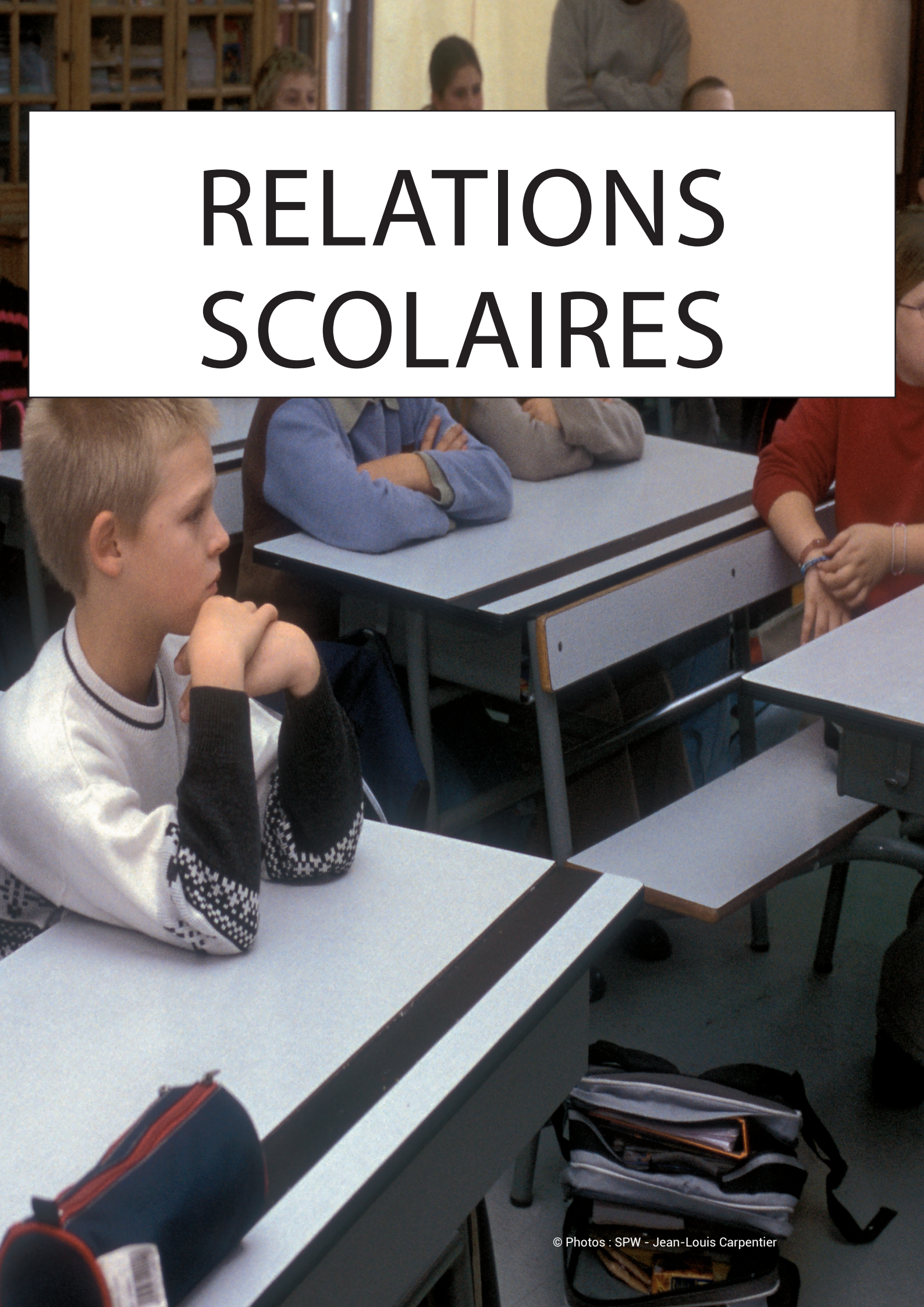
Ces recommandations sont rencontrées

- **Relations scolaires** - Rendre concordant le délai de reconnaissance des nouveaux établissements scolaires avec la date de début des inscriptions en première secondaire commune
- **Equivalences de diplômes** - Insérer la procédure de remboursement sur le site des équivalences et préciser dans quel délai le citoyen peut espérer le remboursement
- **Equivalences de diplômes** – Permettre l'envoi du diplôme original ou la copie certifiée conforme
- **Allocation d'études** - Rendre cohérente la règlementation relative aux allocations d'études par rapport aux modifications issues du décret paysage.
- **Allocation d'études** - Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court
- **Allocation d'études** - Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- **Allocation d'études** - Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité

Répartition des dossiers par domaines d'intervention



RELATIONS SCOLAIRES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Le vocable « relations scolaires » pourrait être trompeur. Le Service du Médiateur en use pour désigner les processus de médiation qu'il met en œuvre vis-à-vis d'un établissement d'enseignement de la FWB plutôt qu'avec l'Administration centrale de celle-ci ou d'autres services du Gouvernement.

Ce champ d'action s'inscrit dans un cadre restrictif : tout d'abord, en fonction du réseau d'enseignement de l'établissement faisant l'objet d'une réclamation, puisque seul celui organisé par la FWB est visé, à l'exclusion des réseaux subventionnés.

En outre, le Service du Médiateur ne peut agir que si l'objet de la plainte est le dysfonctionnement (prétendu ou réel) de cet établissement, et non un problème interpersonnel ou pédagogique. Pour faire bref et sans nuances (la pratique démontrant cependant qu'il y en a), seules les difficultés administratives pourront être traitées.

On conçoit dès lors qu'un grand nombre de réclamations qui nous parviennent visant un établissement d'enseignement (depuis l'école maternelle jusqu'à l'université) doit être refusé, soit en fonction de l'identité de l'école, soit en raison de la nature du problème.

Dans le but d'aider le réclamant dont la plainte ne peut être traitée par lui, le Service du Médiateur donne alors, selon le cas et les possibilités, une information (parfois propre à éteindre la réclamation), oriente la personne vers l'instance susceptible de recevoir la plainte, de mieux renseigner le réclamant (pouvoir organisateur de l'établissement, services du Ministère) ou de traiter le problème (centres psycho-médicosociaux, Médiateurs en milieu scolaire, Délégué général aux droits de l'Enfant, services d'aide en milieu ouvert, …), voire transmet le dossier déjà constitué au service ad hoc.

En pratique, le Service du Médiateur traite donc essentiellement avec les directions d'établissements, voire avec les commissaires ou délégués du Gouvernement, des contestations portant sur :

- l'inscription ou l'admission dans un établissement, dans un département, dans une option particulière, décret inscription ... ;
- le coût des études (minerval, droits d'inscription, frais complémentaires, …) ;
- les conditions d'exclusion d'un élève en cours d'année (procédure non respectée, défaillance dans l'aide à la réinscription, …) ;
- les conditions d'organisation d'épreuves ;
- la motivation (ou son absence !) d'un échec scolaire ou académique, ou la qualité de l'information portant sur les recours existant dans ce domaine ;
- encadrement pédagogique ...

En 2016, le service du Médiateur a reçu **133 réclamations** : 24 concernant les établissements scolaires FWB – 40 les établissements scolaires hors FWB et 90 d'autres services (services du Ministère, cabinets).

Seul un tiers de nos statistiques concerne les établissements de la FWB. Pour les autres, le Médiateur a dû se déclarer non compétent, non sans avoir tenté d'aider le demandeur autant que faire se peut (infos, orientations, conseils,…).

Une recommandation générale a été formulée en 2013 au sujet de ce champ de compétence limité qui, en l'état, interdit au Médiateur de donner suite par voie de médiation à une proportion si importante de demandes. Le chapitre exclusion scolaire est éclairant à ce propos.

1. Enseignement fondamental - Inscriptions

Les inscriptions dans l'enseignement fondamental font parler d'elles depuis plusieurs années. L'inscription en maternel reste un problème majeure surtout en Région bruxelloise, notamment en raison de l'évolution démographique que cette Région connaît.

Toutefois, ce problème de places pour les tout-petits commence à se faire ressentir dans d'autres grandes villes.

Outre les classes de maternel, ce sont les classes de première année primaire qui posent problème. Aussi, le Médiateur est sollicité régulièrement pour des problèmes de procédure d'inscription dans ces différents niveaux.

Le manque de places dans les classes maternelles et en première primaire a déjà fait l'objet d'interpellation de la part du Médiateur auprès de l'Administration ainsi qu'auprès du Ministre compétent.

La règlementation impose aux établissements qui ne pourraient plus accueillir un nouvel élève de remettre au représentant légal de l'enfant une attestation de demande d'inscription et d'en informer directement l'Administration.

Outre les motifs de refus d'inscription, cette attestation reprend les coordonnées des services où le représentant légal peut s'adresser pour obtenir une assistance pour une inscription dans un autre établissement subventionné ou organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Cette obligation décrétale n'est pas toujours respectée. L'attestation n'est pas transmise aux parents et l'information précisant que l'établissement ne dispose plus de places n'est pas communiqué à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les parents sont souvent pris au piège face à des établissements qui pratiquent la politique d'inscription en fonction de divers critères de priorité (parents résidents sur la commune, fratrie, …).

Des places ont été créées à plusieurs endroits de la capitale mais il semble malgré tout que ce nombre reste insuffisant et que cette problématique ne va pas disparaître étant donné que le nombre d'enfants à inscrire ne diminue pas.

2. Enseignement fondamental – Cours d'Encadrement pédagogique alternatif (EPA)

C'est une toute autre problématique qui a fait l'objet d'une étude plus approfondie du Médiateur au cours de l'exercice 2016.

Il s'agit de l'inscription au cours d'Encadrement pédagogique alternatif (EPA) dans l'enseignement fondamental.

DOSSIER
2016-795

Cours philosophiques proposés ... dispositif inapproprié !

"... L'EPA est mal organisé, mon enfant rame dans les matières principales données durant l'EPA... je veux la désinscrire immédiatement..."

Mademoiselle A. est scolarisée en 5ème primaire. Etant confrontée à diverses difficultés liées à l'inscription de sa fille à l'EPA, la maman de A. interpelle la Directrice de l'école. Estimant que l'organisation de ce cours au sein de l'école porte préjudice au bon déroulement de la scolarité de sa fille, la maman souhaite que son inscription à l'EPA soit annulée. La Directrice explique n'avoir aucune possibilité de recours dans ce cadre.

La maman confirme avoir signé le document relatif à l'EPA en début d'année, mais affirme n'avoir reçu aucune information de la part de l'école sur les modalités pratiques liées à l'organisation de l'EPA. Sa fille est un des rares enfants inscrits dans ce « cours » et est obligée de suivre les cours d'EPA pendant que tous les autres élèves de sa classe suivent les cours généraux. Or, A. rencontre déjà des difficultés scolaires. Pour la maman, rater des cours importants pose de réels problèmes à l'enfant. Elle est censée remettre ses cours en ordre pendant que ses camarades sont au cours de religion ou de morale. Or, l'instituteur demande à A. de suivre en plus le cours de morale. En outre, elle ne reçoit aucun accompagnement, explication ou aide de la part de l'instituteur sur les matières à remettre en ordre et qui ont été vues durant l'EPA. L'enfant doit aussi se rendre dans une autre implantation pour suivre lesdits cours et perd donc un temps conséquent en navettes. Sans compter que l'enseignant susceptible d'encadrer l'EPA est absent ou encore en retard pour dispenser ses cours. De ce fait, l'enfant s'est retrouvé à plusieurs reprises au cours de gym avec d'autres enfants à la place de faire des mathématiques avec ses camarades de classe. Face à ces difficultés scolaires, la maman a voulu annuler l'inscription, mais malheureusement ce n'est plus possible. Mademoiselle A. se trouve donc obligée de suivre ce cours jusqu'à la fin de l'année, sans savoir si l'année prochaine elle ne sera pas également obligée de suivre cet EPA. La maman a écrit un courrier au PO, mais celui-ci ne semble ne pas bouger non plus.

Il est vrai que ce dispositif a été mis en œuvre rapidement et que certaines écoles se sont retrouvées coincées pour la mise en place de leur cours philosophiques. Dès lors, de manière concomitante dans l'organisation de l'EPA, elles ont dû sortir des élèves des cours de mathématique et de français ne sachant pas les donner pendant les cours de religion et de morale.

Au niveau règlementaire, on ne peut pas changer de cours philosophique après le 15 septembre. Or, pour le cas de Mademoiselle A., les cours d'EPA ont commencé le 1er janvier 2016 (date limite pour la mise en place par les établissements de cet EPA). Si le cours avait débuté le 1er septembre, la maman aurait peut-être eu l'occasion de changer sa fille d'option, et de l'inscrire à un des cours philosophiques au lieu de l'EPA. Cette possibilité lui était retirée dès lors que l'école a organisé l'EPA au 1er janvier.

La maman de A. avait peur que son engagement pris pour une année ne l'entraîne dans la même spirale l'année suivante. Toutefois, à l'époque, l'Administration a confirmé que les cours de citoyenneté devraient être d'application pour la rentrée scolaire 2016-2017 et que les dispositions en termes d'organisation devraient dès lors changer. Qui plus est, ne pouvant plus la retirer de l'EPA, elle souhaiterait tout du moins que sa fille ne soit pas obligée de suivre le cours de morale jusque fin de l'année scolaire et

qu'elle reçoive l'encadrement nécessaire pour pallier aux matières qu'elle n'a pas pu suivre et qui font partie des cours généraux importants. Le Médiateur a dès lors sollicité l'Administration afin qu'elle rappelle à l'école les modalités liées à l'organisation de cet EPA, qu'elle permette à l'élève d'être comme prévu initialement dispensée du cours de moral et qu'un soutien lui soit apporté par un instituteur quant aux matières principales vues par ses condisciples durant l'EPA

Comme annoncé, dans les écoles officielles fondamentales, une «éducation à la philosophie et citoyenneté» (EPC) a bien été insérée dans la grille horaire en octobre 2016. Les élèves qui avaient suivis l'EPA pouvaient à la rentrée 2016 soit s'inscrire à un cours d'EPC ou non.

A titre informatif, le secondaire aura lui aussi son cours d'EPC à la rentrée 2017. Les modalités d'application de l'EPC au secondaire ne seront pas tout à fait les mêmes que celles retenues pour le primaire.
A la rentrée de septembre 2016, les parents dont l'enfant est scolarisé en primaire ont dû faire leur choix (entre EPC 1 heure et EPC 2 heures). Les cours d'EPC n'ont pu commencer qu'en octobre 2016. Pour la rentrée scolaire 2017-2018, pour le primaire comme pour le secondaire, les parents seront interrogés en mai. Et le choix sera définitif pour l'année scolaire qui suivra. Il ne sera pas possible de changer d'avis pendant l'été ou à la rentrée. L'EPC sera alors organisé pour tous les niveaux en septembre.

3. Enseignement fondamental – harcèlement, violence, problèmes relationnels

Le Médiateur reçoit régulièrement des appels relatifs à des faits de harcèlement, de violence et de problèmes d'ordre relationnel. Il s'agit de harcèlement entre élèves, harcèlement professeurs/élève(s), harcèlement équipe pédagogique/parents-enfant(s), violence, conflits relationnels. Les problèmes relationnels ne peuvent être traités par le Médiateur sauf si ceux-ci sont en lien avec un problème administratif et qu'ils concernent un établissement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le citoyen ne comprend pas toujours que le Médiateur ne peut l'aider dans ce genre de cas, et encore moins parce que l'établissement concerné n'est pas du bon réseau.

En fonction du cas, le Médiateur conseille et renvoie soit vers les équipes mobiles, plus rarement vers les Médiateurs scolaires qui sont plus en charge de l'enseignement secondaire, soit vers la plateforme "Harcèlement à l'école" qui a été créée dans le cadre des mesures de prévention et prise en charge du harcèlement et du cyberharcèlement à l'école et qui a été approuvées par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles le 26 aout 2015. Cette plateforme recense des ressources et des informations utiles pour les équipes éducatives, les parents et les élèves et vise à sensibiliser l'ensemble de la communauté éducative au phénomène du harcèlement entre élèves. Si par contre, ces services sont inaccessibles par téléphone ou ne répondent pas ou de manière peu satisfaisante ou encore de manière inadéquate aux demandes qui leur sont faites, le Médiateur peut alors intervenir. Si un réel danger se fait pressentir chez le jeune, le Médiateur peut également le renvoyer vers le Délégué général aux Droits de l'enfant (DGDE).

4. Décret inscription

Le Décret inscription a fait couler beaucoup d'encre depuis sa mise en vigueur. Le Médiateur n'a pas été épargné par cette matière. Chaque année, il reçoit plusieurs plaintes et demandes d'information à ce sujet. Les demandes d'information relative à l'inscription en première année commune de l'enseignement obligatoire ne donnant pas accès à l'ouverture d'un dossier sont un peu en augmentation par rapport à l'exercice précédent.

Le numéro vert du service des inscriptions n'est pas accessible à tout moment de l'année ; le logo du Médiateur se trouvant juste au-dessus du numéro vert sur la page accueil du site http://www.inscription.cfwb.be, il est facile au citoyen d'accéder en un clic à notre site. Ainsi, plusieurs parents inquiets sollicitent le Médiateur alors que leur enfant va seulement fréquenter l'enseignement maternel ou deux années avant le dépôt du Formulaire Unique d'Inscription (FUI) de leur enfant, ou encore à la rentrée scolaire de septembre alors que les périodes de dépôt de formulaire se déroulent pratiquement six mois plus tard.

Quant au nombre de réclamations dans ce secteur, elles restent assez semblables à l'exercice précédent également.

Les thématiques restent assez identiques d'année en année : problème dans le calcul d'indice, non-prise en compte de l'adresse du second parent en cas de séparation ou de divorce, jugement en cas de séparation notifiant un établissement scolaire, problème lié à l'inscription en immersion, enfants scolarisés dans l'enseignement primaire en Communauté flamande, parents travaillant à Bruxelles et habitant dans une autre province, enfant suivi médicalement, parents qui sont mutés en Belgique, changement d'adresse, inaccessibilité du service à certaines périodes, logiciel de calcul de l'indice complexe et difficulté pour calculer l'indice, site internet pas à jour dans les informations données, priorité liée à la fratrie, incompréhension du décret, dépôt tardif pour raisons exceptionnelles, pas de places en septembre, …

Cette année encore, un problème lié à une inscription d'un enfant dont les parents sont séparés a attiré l'attention du Médiateur.

DOSSIER 2016-2828

La Cour d'appel tranche… l'Administration décide autrement

"… Un arrêt de la Cour d'appel décide de l'école de ma fille pourtant l'Administration n'en tient pas compte …"

La maman de L. saisit le Médiateur après avoir interpellé la Cellule Inscriptions. Cette maman n'a pu inscrire dans les temps requis sa fille en première année commune de l'enseignement secondaire à cause d'un désaccord avec le père dont elle est séparée. Contrairement au papa, la maman avait proposé une école qui se situe à mi-distance des deux domiciles et ce, afin d'assurer un minimum de confort à ses filles. L'immersion étant un choix commun lorsque les parents étaient encore en couple, la maman avait cherché un établissement organisant cette option. Le papa, quant à lui, préférait laisser tomber le choix de l'immersion pour un établissement près de son domicile. Par arrêt du 18 mai 2016, la Cour d'appel décide que l'établissement choisi par la maman correspond aux critères pour le bien des filles du couple et donc pour Mademoiselle L. et ordonne que la jeune fille soit inscrite dans cet établissement au plus tard le 20 juin 2016. La maman a alors contacté la Directrice de l'établissement, qui lui a indiqué que le nombre d'élèves maximal en immersion n'était pas atteint mais que l'école était globalement considérée comme école complète ; précisant que la CIRI aurait confirmé l'inscription de presque la totalité des demandes à concurrence de leur maximum. La directrice aurait alors conseillé à cette maman d'introduire quand même une demande d'inscription sur liste d'attente, si elle souhaitait vraiment que son enfant intègre cette école en immersion. …

Toutefois, il faut savoir :

- *qu'avant d'obtenir ou non une place dans la filière immersive, l'enfant doit d'abord occuper une place en ordre utile (effective) au sein de l'établissement et ce, dans le respect du classement et de la liste d'attente. Ensuite, l'établissement informe les parents s'il s'agit d'une place en immersion ou pas. Le décret ne prévoit aucune priorité d'inscription pour les élèves qui visent une place en immersion ;*
- *qu'un jugement ne peut pas faire abstraction de la procédure des inscriptions en 1ère année commune de l'enseignement secondaire prévue par l'article 79 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, tel que modifié par les décrets du 18 mars 2010, du 9 février et du 20 décembre 2011. Dès lors, la mention des choix d'établissement n'implique pas de facto l'obtention de la place dans le ou les établissements désignés dans le jugement.*

La maman ne comprend pas pourquoi elle doit passer par une inscription dans le cursus classique avant de pouvoir prétendre à une place en immersion. Elle ne comprend pas que le décret ne fait aucune distinction de ces cursus. Elle se dit perdue car avant le dépôt du FUI, elle se situait dans une impasse puisqu'il y avait désaccord avec le papa de l'enfant sur le choix de l'établissement scolaire et même pire sur la région de scolarité tout simplement. Aujourd'hui, malgré le jugement obligeant les deux parents à se soumettre à la décision du juge, l'Administration remet en cause. Les arguments avancés par la maman et le Médiateur ne sont pas retenus par l'Administration. La maman craint qu'aucune place ne soit attribuée à sa fille au 20 juin 2016, date limite reprise dans le jugement pour l'inscription de L. dans l'établissement référé dans le jugement. Si c'est le cas, toute la procédure auprès du juge de paix devra être entamée à nouveau. Si le fait d'être en liste d'attente et de ne pas avoir de place est déjà pour un enfant difficile à accepter au niveau psychologique, on peut imaginer l'état de cette jeune fille, qui en plus de ne pas avoir de place, est totalement incertaine sur son lieu de vie (chez maman ou chez papa) et de scolarité prochaine.

La Cellule inscriptions n'a pu malheureusement que conseiller à cette maman de déposer une réclamation auprès de la CIRI puisqu'elle se sentait lésée.

D'autres dossiers ou appels téléphoniques montrent les difficultés voire les limites que connaissent certaines directions de l'enseignement fondamental (qui informent en premier les responsables légaux de l'enfant de l'existence du décret inscriptions et font part, dans ses grandes lignes, des modalités à suivre) et certaines directions des établissements scolaires (qui réceptionnent les FUI et enregistrent la demande d'inscription).

Le jour du dépôt du FUI de son fils auprès de l'école de premier choix, une maman divorcée s'est vue conseiller par une personne de l'équipe pédagogique de l'école qui réceptionnait les FUI de notifier automatiquement l'adresse du père comme seconde adresse, prétextant que cela serait favorable à l'enfant. Aucune vérification n'a cependant été faite à ce stade par cette même personne. Cela peut pourtant ne pas toujours être au bénéfice de l'enfant. Ajouter une seconde adresse n'a pas forcément un impact positif dans le calcul de l'indice composite de l'enfant. Ce type d'ajout dans le FUI ne doit pas être prise à la légère. Plusieurs critères sont pris en compte dans ce calcul et plusieurs coefficients existent pour ce faire. La seconde adresse, si elle est considérée en seconde adresse et non en adresse principale, n'est prise en compte que pour une partie du calcul. Afin de savoir si la prise en compte d'une seconde adresse peut être favorable à l'enfant, il est conseillé de contacter la cellule inscription via son numéro vert afin que celle-ci procède à une simulation.

Il s'avère que les personnes qui reçoivent les parents ne sont pas toujours au fait des différents éléments constitutifs de cette procédure d'inscription, ne connaissent pas très bien l'usage du logiciel et peuvent induire très facilement en erreur le parent. Dans ce cas de figure, le parent a tendance à faire confiance à l'établissement scolaire. Mais si cette adresse est désavantageuse à l'enfant, il sera difficile pour le parent de prouver que c'est l'établissement scolaire qui lui a fait ajouter une seconde adresse.

FWB 2016

Recommandation rencontrée

Relations scolaires - Rendre concordant le délai de reconnaissance des nouveaux établissements scolaires avec la date de début des inscriptions en première secondaire commune

Considérant que de nouvelles places doivent être créées pour l'accueil des élèves en première année commune de l'enseignement secondaire ;

Considérant que toutes les écoles doivent pouvoir prendre les inscriptions le jour où débute la phase d'enregistrement des inscriptions et que cela suppose que la reconnaissance desdits établissements et tout le dispositif informatique qui est lié à la procédure d'inscription prenne ceux-ci ;

Le Médiateur recommande de veiller à rendre concordant le délai de reconnaissance des nouveaux établissements scolaires avec le début de la phase d'enregistrement des inscriptions.

Suivi de la recommandation

De nouvelles places doivent être créées pour l'accueil des élèves en première année commune de l'enseignement secondaire et de nouvelles écoles ont été créées. Toutes les écoles doivent pouvoir prendre les inscriptions le jour où débute la phase d'enregistrement des inscriptions. Cela suppose d'une part la reconnaissance desdits établissements dans les délais impartis et d'autre part que le dispositif informatique lié à la procédure d'inscription reprenne lesdits établissements dans la liste des établissements existants;

Le Médiateur recommandait de veiller à rendre concordant le délai de reconnaissance des nouveaux établissements scolaires avec le début de la phase d'enregistrement des inscriptions, ce qui a été fait pour la rentrée scolaire 2016-2017.

5. Enseignement secondaire - Certification

Notre service peut être sollicité en cas de problème d'obtention de Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur.

Différents moyens peuvent être envisagés pour obtenir le Certificat d'enseignement secondaire supérieur : via l'enseignement secondaire de plein exercice, via l'enseignement secondaire de promotion sociale, via l'enseignement secondaire en alternance (les CEFA), via le jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il est également possible d'obtenir son CESS après la 1ère année réussie du brevet d'infirmier/ère dans l'enseignement de plein exercice (sauf si vous aviez accédé à ce brevet via un jury ou un complément de formation).

DOSSIER
2016-972

Aucune issue dans l'obtention du CESS

"... L'Administration refuse de me donner mon CESS malgré les deux parcours effectués ..."

Mademoiselle Z. souhaite entamer la formation d'infirmière bachelier A1, mais pour y accéder elle a besoin de son CESS. Elle a terminé ses études secondaires dans un établissement secondaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle semble y avoir obtenu son CESS. Elle a également réussi l'examen de maturité en 1983. Sur base de l'attestation de réussite de l'examen de maturité, elle s'est inscrite à l'UCL. Elle dit ne jamais avoir obtenu le diplôme original du CESS, malgré les démarches effectuées auprès de l'Administration.

L'Administration confirme son impossibilité d'établir un extrait de registre de ce titre car le nom de l'intéressée ne figure pas dans le registre de la Commission d'homologation. L'Administration stipule qu'il apparaît que Mademoiselle Z. a obtenu à l'issue de l'année scolaire 1982-1983 un CESS, option Secrétariat Langues modernes mais que les recherches dans le registre sont infructueuses et qu'elle ne peut donc affirmer que ce titre a bien été homologué.

En attendant des nouvelles de l'Administration, elle poursuit des études d'infirmière brevetée. A l'issue de sa première année réussie d'infirmière brevetée, elle sollicite son CESS puisque l'Administration ne lui a toujours pas délivré le CESS qu'elle dit avoir obtenu en 1983 à l'issue de l'enseignement secondaire. Cependant, elle se retrouve également confrontée à un refus. En effet, l'école estime qu'elle est déjà en possession d'un CESS (celui censé être obtenu en 1983) et qu'elle ne peut dès lors le recevoir une seconde fois par ce biais. L'intéressée se retrouve donc bloquée dans ses démarches. Elle est en deuxième année lorsqu'elle interpelle le Médiateur.

Le Médiateur demande à l'Administration de trouver une issue dans ce dossier. Si l'Administration ne peut établir d'extrait de registre sur base du titre obtenu en 1983, le Médiateur s'interroge sur la possibilité d'octroyer ledit CESS à Mademoiselle Z. via une première année infirmière brevetée réussie. A son interpellation, le Médiateur joint un PV de délibération du Conseil de classe, 1ère session, qui ajourne Mademoiselle Z. ainsi qu'une attestation rédigée par la Ville de Rochefort en date du 12 mai 2009 selon laquelle l'intéressée a obtenu le CESS. Cette dernière attestation semble se fonder sur une décision de passage datée du 2 septembre 1983 qui a également été jointe au dossier.

L'Administration précise que sur base de ces documents et éléments apportés par le Médiateur, une nouvelle recherche a été menée dans les archives de l'Administration. Malheureusement, cette nouvelle recherche confirme que Mademoiselle Z. n'est pas reprise dans les registres conservés au sein de l'Administration. Visiblement, l'établissement scolaire de l'époque n'a pas communiqué de Procès-verbal dans lequel il signale sa réussite en seconde session. Par conséquent, les services de la DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire) ne peuvent que constater et confirmer que ce titre n'a pas été homologué.

Pour ce qui est de l'obtention du CESS à l'issue d'une première année infirmière brevetée, l'Administration informe le Médiateur que l'article 4 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 mars 1995 fixant les conditions de collation du brevet d'infirmier(ère) hospitalier(ère) et d'infirmier(ère) hospitalier(ère) -Orientation santé mentale et psychiatrie prévoit précisément les conditions d'admission en 1ère année de ces études:

« Article 4.- § 1er. Pour être régulièrement inscrit à la 1ère année d'études dans une école, le candidat doit produire :

1. un certificat d'aptitude physique délivré soit par le médecin du service auquel est affilié l'établissement fréquenté, soit par un médecin du service de santé administratif ;

2. un extrait de casier judiciaire modèle 2, ou un document équivalent émanant d'une autorité étrangère;
3. un des titres suivants :

a) certificat homologué d'enseignement secondaire supérieur ou en alternance ;

b) certificat d'études de 6ème année d'enseignement secondaire professionnel de plein exercice ou en alternance ;

c) certificat attestant la réussite de l'examen d'admission présenté devant un jury tel que décrit au chapitre IV, section 1ère, du présent arrêté;

d) certificat attestant la réussite de l'épreuve préparatoire prévue au chapitre II de l'arrêté royal du 17 août 1957 portant fixation des conditions de collation du diplôme d'accoucheuse, d'infirmier ou d'infirmière;

e) décision d'équivalence à l'un des titres visés ci-dessus ;

f) à titre conservatoire, le brevet de puéricultrice obtenu avant le 30 juin 1987 ou l'attestation de réussite de 6ème année d'enseignement secondaire professionnel de plein exercice obtenue avant le 30 juin 1985.

g) certificat correspondant au certificat d'études de sixième année de l'enseignement secondaire professionnel (secteur du service aux personnes) de plein exercice, délivré par l'enseignement de promotion sociale en application de l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11 juin 1999 approuvant le dossier de référence de la section «complément de formation générale en vue de l'obtention du certificat correspondant au certificat d'études de sixième année de l'enseignement secondaire professionnel (secteur du service aux personnes) de l'enseignement de plein exercice.

h) Certificat de qualification d'aide-soignant de l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale correspondant au certificat de qualification «aide-soignant» délivré à l'issue d'une 7e professionnelle «aide-soignant» subdivision services aux personnes par l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice et certificat de formation générale complémentaire à un certificat de qualification du secteur du service aux personnes;

i) Certificat de qualification d'aide familial de l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale correspondant au certificat de qualification «aide familial» délivré à l'issue d'une 6ème professionnelle «aide familial» subdivision services aux personnes par l'enseignement secondaire supérieur et certificat de formation générale complémentaire à un certificat de qualification du secteur du service aux personnes. »

L'Administration considère dès lors que le prétendu titre qu'aurait obtenu Mademoiselle Z. en 1983 n'a pas été homologué, elle n'en est donc pas titulaire.

En outre, l'Administration a rappelé que l'article 25, § 2, 4° de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, vise les conditions d'octroi du CESS à l'issue de la 1ère année d'EPSC, section « soins infirmiers » et stipule ceci :

« Article 25.- (...)

§ 2. Le certificat d'enseignement secondaire supérieur est délivré aux élèves réguliers : (...)

4° qui, n'étant pas titulaires dudit certificat, ont terminé avec fruit la première année du quatrième degré de l'enseignement professionnel secondaire complémentaire, section «soins infirmiers», après avoir terminé avec fruit la sixième année d'études de l'enseignement secondaire professionnel ou la sixième année professionnelle de l'enseignement en alternance tel que défini à l'article 2bis, § 1er, 1°, du décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance;».

A la lecture de cette disposition, l'Administration confirme que l'intéressée ne peut prétendre à l'octroi d'un CESS à l'issue de la 1ère année d'EPSC dans la mesure où elle n'était pas régulièrement inscrite dans cette année d'études et qu'elle ne semble pas avoir terminé avec fruit une 6ème année d'études de l'enseignement professionnel. Pour l'Administration, il n'existe aucune dérogation à cette disposition. Vu l'explication donnée précédemment, l'Administration attire l'attention de Mademoiselle Z. sur le fait qu'elle est donc considérée comme élève libre dans ses études d'infirmière brevetée. Ce qui veut dire qu'au bout du cursus, elle ne peut prétendre non plus au brevet.

Pour l'accès à une 1ère année d'études de l'enseignement supérieur paramédical de type court, l'Administration renvoie l'intéressée à l'épreuve du jury paramédical A1 qui, en cas de réussite lui donnerait directement accès à cette année d'études.

Le Médiateur s'interroge car après quelques recherches, il s'aperçoit qu'en 1996, une fusion a été opérée entre trois écoles secondaires de l'entité où Mademoiselle Z. a fait ses études. Trois établissements qui se sont rapprochés pour ne plus former qu'un même établissement, l'Athénée royal X. avec deux implantations.

Comment ne peut-on retrouver les PV et archives d'une école qui a fusionné avec un établissement du réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles ? Si l'erreur est imputable à la Direction de l'établissement scolaire de l'époque, dans le doute, étant donné que l'intéressée avait déjà terminé sa première année d'infirmière brevetée, l'Administration aurait dû trouver une issue, ce qui n'a malheureusement pas été le cas.

DOSSIER
2016-6

7 ans pour obtenir son diplôme

"... 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.

Fin 2013, le Médiateur reçoit une demande d'intervention de Madame H., qui est dans l'attente de son certificat de gestion depuis juin 2009. La réclamante a écrit plusieurs fois à la direction de l'établissement concernant la remise de son certificat. L'intéressée n'a jamais eu de réponse à son courrier. Le Médiateur interpelle le Préfet des études en janvier 2014 afin d'être informé sur les délais dans lesquels la réclamante peut espérer recevoir une réponse. Le nouveau Préfet étant entré en fonction à l'Athénée royal le 1er janvier, le Médiateur lui laisse prendre connaissance du dossier. Après quatre rappels (février, mars, avril, mai 2014), le Médiateur n'a toujours pas de réponse à fournir à la réclamante.

Le Médiateur, après de nombreuses interpellations de l'école par diverses voies de communication et sur une période de 5 mois, décide de demander la collaboration du Service de la Sanction des études. Ce dernier s'exécute rapidement en adressant une demande de renseignement en juillet à l'Athénée royal afin d'obtenir les informations nécessaires au traitement du dossier de la réclamante. L'Athénée royal n'a jamais répondu à l'Administration malgré l'envoi de rappels.

Sans nouvelles, le Médiateur relance l'Administration pour faire bouger l'école. Ce même service devra demander de l'aide du Service général de l'enseignement organisé par la FWB. Nous sommes en janvier 2015. Pas de nouvelles, ni du Directeur général adjoint du Service général de l'Enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles, ni de l'école. Une note de rappel est envoyée en mars 2015. **...**

... De son côté, et en désespoir de cause, le Médiateur écrit au Préfet de la zone de Bruxelles, en mars 2015 afin de trouver une aide dans ce dossier car il vient d'apprendre que le chef d'établissement n'est plus en poste. Une demande est introduite le même mois par le nouveau Préfet au Service de la sanction des études afin de savoir si un conseil de classe représentatif, avec des professeurs toujours en fonction et convoqués, peut au terme des délibérations délivrer ledit certificat.

Nous sommes en mai 2015, le Médiateur reçoit une note du Service de la sanction des études qui précise que la réclamante « a obtenu le Certificat d'enseignement secondaire supérieur ainsi que le Certificat de qualification dans sa subdivision. » L'Administration constate aussi que « le Conseil de classe, auquel il revenait de délibérer, n'a pas, pour une raison [que l'Administration ignore], jugé bon de délivrer le Certificat relatif aux connaissances de gestion de base à la réclamante. »

Ce qui revient à dire qu'il n'existe pas de PV de délibération d'un conseil de classe qui se serait réuni en juin 2009 ? Ceci est confirmé par le nouveau Préfet des études. La réclamante a pourtant dans son bulletin les notes des matières reprises concernant la gestion. Rien ne s'oppose donc à la délivrance du Certificat de gestion. Le Médiateur propose alors au Préfet de réunir à nouveau les professeurs, exceptionnellement, sur base des bulletins de la réclamante. En bref, organiser nouveau conseil de classe exclusivement pour régulariser la situation de la réclamante.

Pas de réponses pendant plus de six mois malgré plusieurs rappels.

En janvier 2016, le Médiateur reprend contact avec la direction de l'Athénée pour connaître la réponse. Les rappels sont, une fois de plus, vains.

Le Médiateur reprend contact avec le Service de la sanction des études en mai 2016 afin que celui-ci sollicite à nouveau l'intervention du Service général de l'Enseignement organisé par la FWB.

L'affaire semble prendre une autre tournure durant l'été 2016. Tout semble rentrer dans l'ordre. Les choses bougent. Et en fait, non. Le Médiateur se retrouve au point de départ près de trois ans plus tard.

La demoiselle reçoit finalement son certificat de gestion quelques mois plus tard sans que le Médiateur ne sache comment. Le Médiateur ne comprend pas comment ce dossier si simple au départ ait pris autant de temps. C'est, en définitive, l'histoire d'une jeune femme qui veut, à bon droit, recevoir enfin son certificat de gestion. Comment peut-on en arriver là ? Si le Médiateur est parvenu après trois ans à aider cette réclamante, comment aurait-elle fait seule ?

6. Enseignement secondaire - Exclusion scolaire

On a beaucoup parlé dans la presse, mi novembre, de l'exclusion scolaire suite à une plainte déposée contre un nouveau règlement entré en vigueur dans les écoles fondamentales communales francophones de Forest. Cette plainte déposée lors de la rentrée scolaire par des parents d'élèves et la Ligue des droits de l'homme dénonce le fait que ce règlement est de nature à compromettre le parcours scolaire des élèves qui seraient arrivés plusieurs fois en retard à l'école puisqu'ils ne pourraient réintégrer leur classe qu'après la première récréation du matin.

Cette polémique a relancé le débat relatif à l'exclusion scolaire de façon générale.

La Ministre en charge de l'Education a organisé des rencontres dans le cadre de la rédaction d'un projet de décret portant sur la réforme de la procédure d'exclusions définitives.

Le Médiateur dans son rapport 2013 avait déjà soulevé ce problème en rappelant que les élèves ne sont pas tous égaux face à l'exclusion scolaire. Selon le réseau scolaire, l'issue sera différente. Le Médiateur donnait deux exemples éclairants. Dans chaque cas, la procédure n'avait pas été respectée par l'école. Dans le cas de l'établissement scolaire organisé par la FWB, le Médiateur est intervenu et l'élève n'a pas été renvoyé. Dans le cas de l'autre école n'appartenant pas au réseau FWB, le tribunal civil a annulé le renvoi de l'élève.

Les dispositifs d'accompagnement existent et sont rappelés chaque année par l'Administration dans sa circulaire de rentrée. Malheureusement, les directions d'écoles, trop souvent, ne mobilisent pas les ressources qui sont pourtant mises à leur disposition.

Dans la pratique, le service du Médiateur reçoit les plaintes de parents dont les enfants font l'objet d'une procédure d'exclusion définitive.

Dans le cas illustré plus bas, on comprend que le service du Médiateur est un organe de recours et d'information important.

DOSSIER
2016-1661

Exclusion de l'école : la procédure exige un recommandé

"... j'ai été prévenu par téléphone et non par lettre recommandée, est-ce normal ? ..."

Un jeudi soir, Madame D. reçoit un coup de fil d'une secrétaire de l'Athénée Royal C. l'avertissant que son fils J. ne doit pas se présenter à l'école le lendemain ; il est renvoyé de l'école.
Etonnée, la réclamante prend contact avec le Médiateur dès le jour suivant. L'agent traitant informe la maman de la procédure qui devrait être suivie et constate que celle-ci n'est pas respectée par l'école. L'agent rappelle que seuls des faits graves peuvent justifier une procédure d'exclusion définitive et que l'écartement provisoire est réservé aux cas où il y a danger avéré.
Aucune convocation n'ayant été envoyée à la maman, l'agent propose à cette dernière que J. retourne à l'école le lundi suivant. Le jeune est renvoyé chez lui le jour-même.
Le Médiateur interpelle le chef d'établissement sur sa situation. Quelques jours plus tard, nous apprenons par la maman que la procédure d'exclusion est arrêtée. Son fils a pu réintégrer les cours après 5 jours d'écartement.

Pour rappel, la circulaire annuelle (dans ce cas-ci, celle portant le n° 5357 du 29 juillet 2015) précise que seuls des faits graves (coup et blessure porté sciemment, pression psychologique insupportable, racket, acte de violence sexuelle, détention ou usage d'une arme) peuvent justifier une procédure d'exclusion définitive. De plus, l'écartement provisoire est uniquement indiqué que si la gravité des faits le justifie. Il doit être réservé aux cas où il y a danger.

L'exclusion définitive doit faire l'objet d'une procédure disciplinaire organisée de manière précise par le décret « missions ».

Dans le respect des dispositions du règlement d'ordre intérieur, les élèves sont susceptibles de se voir appliquer une sanction disciplinaire notamment pour tout acte, comportement ou abstention répréhensibles commis non seulement dans l'enceinte de l'école, mais aussi hors de l'école si les faits reprochés ont une incidence directe sur la bonne marche de l'école. Toute sanction disciplinaire doit être proportionnée à la gravité des faits et à leurs antécédents éventuels.

Un élève régulièrement inscrit ne peut être exclu définitivement que si les faits dont il s'est rendu coupable

portent atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou morale d'un membre du personnel ou d'un élève, compromettent l'organisation ou la bonne marche de l'établissement ou lui font subir un préjudice matériel ou moral grave.

Quelques exemples :

Les articles 25 et 26 du décret du 30 juin 1998 dressent une liste non-exhaustive de faits pouvant entrainer l'exclusion définitive d'un élève :

Quelques faits répondant à ces conditions:

- tous coups et blessures portés sciemment par un élève à un autre élève ou à un membre du personnel, dans l'enceinte de l'établissement ou hors de celle-ci, ayant entraîné une incapacité, même limitée dans le temps de travail ou de suivre les cours (remarque : l'absence d'incapacité, limitée dans le temps de travail ou de suivre le cours permet d'exclure l'élève, conformément à l'article 81 du décret du 24 juillet 1997 qui autorise l'exclusion d'un élève pour atteinte à l'intégrité physique) ;
- tout coup et blessure portés sciemment par un élève à un délégué du Pouvoir organisateur, à un membre des services d'inspection ou de vérification, à un délégué de la Communauté française, dans l'enceinte de l'établissement ou hors de celle-ci, ayant entraîné une incapacité de travail, même limitée dans le temps (remarque : l'absence d'incapacité limitée dans le temps de travail ou de suivre le cours permet d'exclure l'élève conformément à l'article 81 du décret du 24 juillet 1997 qui autorise l'exclusion d'un élève pour atteinte à l'intégrité physique) ;
- tout coup et blessure portés sciemment par un élève à une personne autorisée à pénétrer au sein de l'établissement lorsqu'ils sont portés dans l'enceinte de l'établissement, ayant entraîné une incapacité de travail même limitée dans le temps (remarque : l'absence d'incapacité limitée dans le temps de travail ou de suivre le cours permet d'exclure l'élève conformément à l'article 81 du décret du 24 juillet 1997 qui autorise l'exclusion d'un élève pour atteinte à l'intégrité physique) ;
- l'introduction ou la détention par un élève au sein d'un établissement scolaire ou dans le voisinage immédiat de cet établissement de quelqu'arme que ce soit visée, sous quelque catégorie que ce soit, à l'article 3 de la loi du 3 janvier 1933 relative à la fabrication, au commerce et au port des armes et au commerce des munitions ;
- toute manipulation hors de son usage didactique d'un instrument utilisé dans le cadre de certains cours ou activités pédagogiques lorsque cet instrument peut causer des blessures ;
- l'introduction ou la détention, sans raison légitime, par un élève au sein d'un établissement scolaire ou dans le voisinage immédiat de cet établissement, de tout instrument, outil, objet tranchant, contondant ou blessant ;
- l'introduction ou la détention par un élève au sein d'un établissement ou dans le voisinage immédiat de cet établissement, de substances inflammables sauf dans les cas où celles-ci sont nécessaires aux activités pédagogiques et utilisées exclusivement dans le cadre de celles-ci ;
- l'introduction ou la détention par un élève au sein d'un établissement ou dans le voisinage immédiat de cet établissement, de substances visées à l'article 1er de la loi du 24 février 1921 concernant le trafic des substances vénéneuses, soporifiques, stupéfiantes, désinfectantes ou antiseptiques, en violation des règles fixées pour l'usage, le commerce et le stockage de ces substances ;
- le fait d'extorquer, à l'aide de violences ou de menaces, des fonds, valeurs, objets, promesses d'un autre élève ou d'un membre du personnel dans l'enceinte de l'établissement ou hors de celle-ci ;
- le fait d'exercer sciemment et de manière répétée sur un autre élève ou un membre du personnel une pression psychologique insupportable, par insultes, injures, calomnies ou diffamation ;

- Lorsqu'il peut être apporté la preuve qu'une personne étrangère à l'établissement a commis un des faits graves visés ci-dessus sur l'instigation ou avec la complicité d'un élève de l'établissement, ce dernier est considéré comme ayant commis un fait pouvant justifier l'exclusion définitive. Cette disposition ne trouve pas à s'appliquer lorsque le fait est commis par les parents de l'élève ou la personne investie à son égard de l'autorité parentale.

Les faits décrits ci-dessus n'entraînent pas ipso facto l'exclusion de leur auteur. Il revient, en effet, au chef d'établissement d'apprécier si, au vu de la situation particulière de l'élève et de ses antécédents disciplinaires, une mesure d'exclusion définitive se justifie.

L'existence d'un droit de recours et ses modalités doivent figurer dans la lettre recommandée qui notifie l'exclusion.

Ce recours est possible dans les 10 jours pour autant qu'il existe, car il y a une différence entre les réseaux :

- dans l'enseignement organisé par la FWB, le ministre statue au plus tard (en théorie) le quinzième jour d'ouverture d'école qui suit la réception du recours ;
- dans l'enseignement subventionné, il n'y a recours (selon le cas devant le Collège de la Commission communautaire française, le Collège provincial, le Collège communal, ou le Conseil d'Administration du PO) que lorsque le pouvoir organisateur a délégué le droit de prononcer l'exclusion à un membre de son personnel (en principe le chef d'établissement). Dans le cas contraire, aucun recours n'existe.

L'élève sortira souvent très fragilisé de cette épreuve, car déscolarisé depuis des semaines : 10 jours ouvrables d'écartement provisoire + 10 jours ouvrables qui suivent la notification de l'exclusion définitive (en admettant que les différentes commissions zonales respectent les délai légaux, ce qui est très rarement le cas, l'assignation d'un nouvel établissement scolaire pouvant prendre des semaines, voire des mois) + si il y a un recours, le temps que le dossier du jeune parvienne à une de ces commissions et qu'il soit traité. Il devra souvent chercher lui-même une nouvelle école alors que le chef d'établissement devrait s'inquiéter de son inscription dans une autre école.

Le Médiateur a un rôle bien précis à jouer. Concernant la procédure disciplinaire, le Médiateur ne peut se substituer aux autorités scolaires dans l'appréciation des faits reprochés à l'élève. Cependant, la décision d'exclusion définitive de l'élève ne peut être prise que dans les cas expressément prévus par le décret dit « missions » du 24 juillet 1997[1], conditions objectives dont le Médiateur peut s'assurer.

1 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, dit « décret Missions ». Une exclusion définitive ne peut être prise que *« si les faits dont l'élève s'est rendu coupable portent atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou morale d'un membre du personnel ou d'un élève, compromettent l'organisation ou la bonne marche de l'établissement ou lui font subir un préjudice matériel ou moral grave[1]» (article 81 du décret).*

FWB 2016 01

Recommandation

Relations scolaires - Exclusion - Elargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

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

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

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

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

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation reste d'actualité.

FWB 2016 02

Recommandation

Relations scolaires - Exclusion - Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais

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

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

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation reste aussi d'actualité. Un seul agent au Ministère est affecté à cette tâche ce qui rend les délais de réponse très longs.

7. Enseignement supérieur

7.1. Un paysage de recours organisés

Dans le cadre des relations scolaires dans l'enseignement supérieur, avec les contestations d'évaluations d'épreuves – qui ont leurs recours propres et ne peuvent être appréhendées par le Médiateur sur le plan strictement pédagogique - ce sont principalement les questions liées aux refus d'inscription ou d'admission qui ont été traitées par notre institution depuis son origine.

Depuis lors (le premier rapport du *Service du Médiateur de la Communauté française* couvrait la période allant de septembre 2003 à septembre 2004), l'organisation de l'enseignement supérieur a connu

d'importantes évolutions, accompagnées et réglées par les décrets dits « Bologne », d'abord, « Paysage », ensuite, - ce dernier abrogeant le précédent - qui ont profondément redessiné le secteur, désormais doté d'une coupole : l'**ARES**[1].

Dans ce « paysage », l'ARES, sans entamer la part d'autonomie des établissements, induit, conformément à l'objectif visé, plus de cohérence, plus de clarté, et plus d'égalité. Elle poursuit son ancrage et, au travers d'instances abritées en son sein, comme la Commission d'examen des plaintes d'étudiants relatives à un refus d'inscription (CEPERI) et la Commission de l'enseignement supérieur inclusif (CESI), elle est devenue l'instance de référence pour les recours touchant à ces contentieux (sans préjudice de la compétence des commissaires et délégués du gouvernement, dont question ci-après).

Comme dit dans notre rapport annuel 2015 (p. 113), rappelons la nature de juridiction administrative de la CEPERI, qui donne autorité de chose jugée aux décisions prises par cette instance, et ne permet de les remettre en cause que par la voie de la cassation administrative devant le Conseil d'Etat.

Par ailleurs, des missions complémentaires ont été confiées aux commissaires et délégués du gouvernement près les établissements supérieurs, désormais compétents pour les refus d'admission, notamment pour irrecevabilité de la demande ou défaut de paiement de tout ou partie (10% à l'inscription) du minerval à la date limite. Il n'y a pas de différence, à cet égard, entre les commissaires et délégués près les Hautes Ecoles et les Etablissements d'enseignement supérieur artistique, d'une part, et ceux établis près les Universités, d'autre part. Les uns et les autres ont d'ailleurs désormais un site internet commun (www.comdel.be) qui simplifie grandement l'information aux étudiants et les contacts à prendre par eux.

Il en résulte notamment que la plupart des réclamations portant sur des refus d'inscription –qui par le passé ne pouvait se résoudre auprès des établissements que par des recours gracieux, puis par des recours organisés propres à l'institution- sont désormais orientés vers les commissaires ou vers l'ARES, selon le cas, avec comme conséquence qu'ils sont de moins en moins traités par le Médiateur. C'est la raison principale d'une réduction sensible des réclamations portées à ce sujet devant notre service, laquelle se confirmera certainement pour les prochains exercices.

7.2. Transidentité et législation

Dans notre précédent rapport, nous relations la situation de F., étudiant dont l'identité sociale, claire et manifeste, ne correspond pas à son identité de genre officielle[2].

Or, les établissements dans lesquels il étudiait et enseignait (F. n'est à présent plus étudiant, mais il demeure enseignant) ne tenaient pas compte de son identité sociale. F. ressent péniblement ce qu'il considère comme une atteinte à sa vie privée, dévoilée de manière systématique, opérant ainsi un «outing» forcé[3] à l'égard de ses condisciples, de ses profs, de ses élèves. Le risque de certaines discriminations et autres violences morales, voire physiques, est bien réel.

Au-delà de la relation avec les établissements, la relation avec l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles est également concernée, en particulier pour ce qui concerne la gestion de son dossier d'enseignant (matricule, modification en cours d'exercice de la profession, éventuels congés de maternité/paternité, …)

1. Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur

2. Rapport annuel 2015, p. 122 (Dossier 2015/2902).

3. L'outing forcé est le fait de révéler un élément de la vie privée d'une personne sans son consentement explicite

Comme nous l'écrivions précédemment, il est apparu que malgré l'attitude ouverte des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, conforme à la politique anti-discrimination menée, la gestion des données personnelles était tributaire du partage d'informations via, notamment, la Banque Carrefour de Sécurité sociale. Il est dès lors difficile de tenir compte d'une identité différente de la seule officielle. Nous devions par conséquent conclure que la résolution du problème posé résidait, au moins pour la part la plus importante, dans la modification de loi fédérale du 10 mai 2007 'relative à la transsexualité', laquelle actuellement, en imposant notamment des changements physiologiques irréversibles (traitement hormonaux et stérilisation) pour obtenir la modification d'identité dans les registres de l'état civil – dispositif parfaitement contraire aux droits humains- empêche, pour des motifs légitimes, le changement officiel d'identité.

Nous avions dès lors décidé de collaborer avec notre collègue le Médiateur fédéral pour appuyer la modification de la loi précitée.

Quoique la modification fût programmée dans la déclaration du Gouvernement fédéral, le mouvement s'est accéléré ces derniers mois, et le Médiateur fédéral, dans son rapport concomitant au présent, fait le point sur l'avancement de ce dossier. Un projet de loi visant à modifier loi du 10 mai 2007 a été présenté au Conseil des ministres en décembre 2016. Quoiqu'il soit encore à l'examen, le projet devrait permettre de changer officiellement d'identité de genre par une procédure administrative simple de minimum trois mois à maximum six mois.

Toutes les conditions médicales existantes seront supprimées. Des garanties suffisantes seront mises en place pour éviter tout abus ou changement décidé à la légère. De manière pratique, ce sera également la fin du marqueur de genre (m/f) sur les cartes d'identité. Il faudra toutefois attendre la mi-2018 environ pour que la modification soit effective[1].

Si ce changement ne devrait plus faire obstacle à la cohérence entre l'identité sociale et l'identité officielle des personnes transgenres, il faut cependant reconnaître qu'il peut subsister des difficultés pratiques dans la gestion des dossiers des enseignants qui opéreraient un changement de genre, en raison, principalement, du matricule attribué à tout enseignant, dont le premier chiffre désigne le genre. Nous poursuivrons l'examen de cette question et d'autres avec les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles (AGE, Direction pour l'égalité des chances, …).

Pour ce qui concerne les relations avec les établissements d'enseignement, nous ne pouvons que recommander, de manière générale, que le respect de la personne et de ses choix soit effectif sans attendre l'officialisation du changement de genre. A cet égard, nous savons pouvoir compter sur l'identité de vue et la bonne collaboration du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

1. Le Soir 09/12/2016 'Fin de la stérilisation pour transgenres'.

FWB
2016
03

Nouvelle recommandation

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

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

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

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

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

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

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

FWB
2016
04

Recommandation

Relations scolaires – Enseignement supérieur - Modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable

Considérant le manque de précision de la définition de l'étudiant de condition modeste telle que contenue dans la circulaire n° 4429 du 30/05/2013 relative au minerval en Hautes Ecoles et Ecoles supérieures des Arts, induisant des refus irréguliers du bénéfice de cette qualité à certains étudiants,

Le Médiateur recommande que la circulaire précitée soit modifiée sur ce point, en conformité avec la réglementation applicable.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation visait à éviter la confusion entre le droit à l'allocation d'études (minerval à zéro euro, âge limite = 35 ans) et la qualité d'étudiant de condition modeste (minerval réduit, pas d'âge limite). Elle n'a pas reçu de réaction (la circulaire n° 4429 du 30/05/2013 qu'elle visait est désormais remplacée par la circulaire n°5961 du 18/11/2016 qui, quoiqu'elle se réfère au nouvel arrêté du Gouvernement de la CF du 21/11/2016 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études, demeure inchangée sur ce point et n'apporte pas la précision voulue) et demeure par conséquent d'actualité.

FWB 2016 05

Recommandation

Relations scolaires - Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'Enseignement à distance

Considérant que l'étudiant majeur inscrit dans l'enseignement à distance n'a pas droit aux allocations familiales ;

Considérant que la matière des allocations familiales ressort de la compétence de la Wallonie et de la Commission communautaire commune ;

Le Médiateur recommande que la question du droit aux allocations familiales soit examinée par la FWB et la RW lorsque celle-ci aura reçu compétence en matière d'allocations familiales, consécutivement à la 6ème Réforme de l'Etat.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation reste d'actualité. Rien ne semble avoir été mis en place dans ce cadre.

FWB 2016 06

Recommandation

Relations scolaires - Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement

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

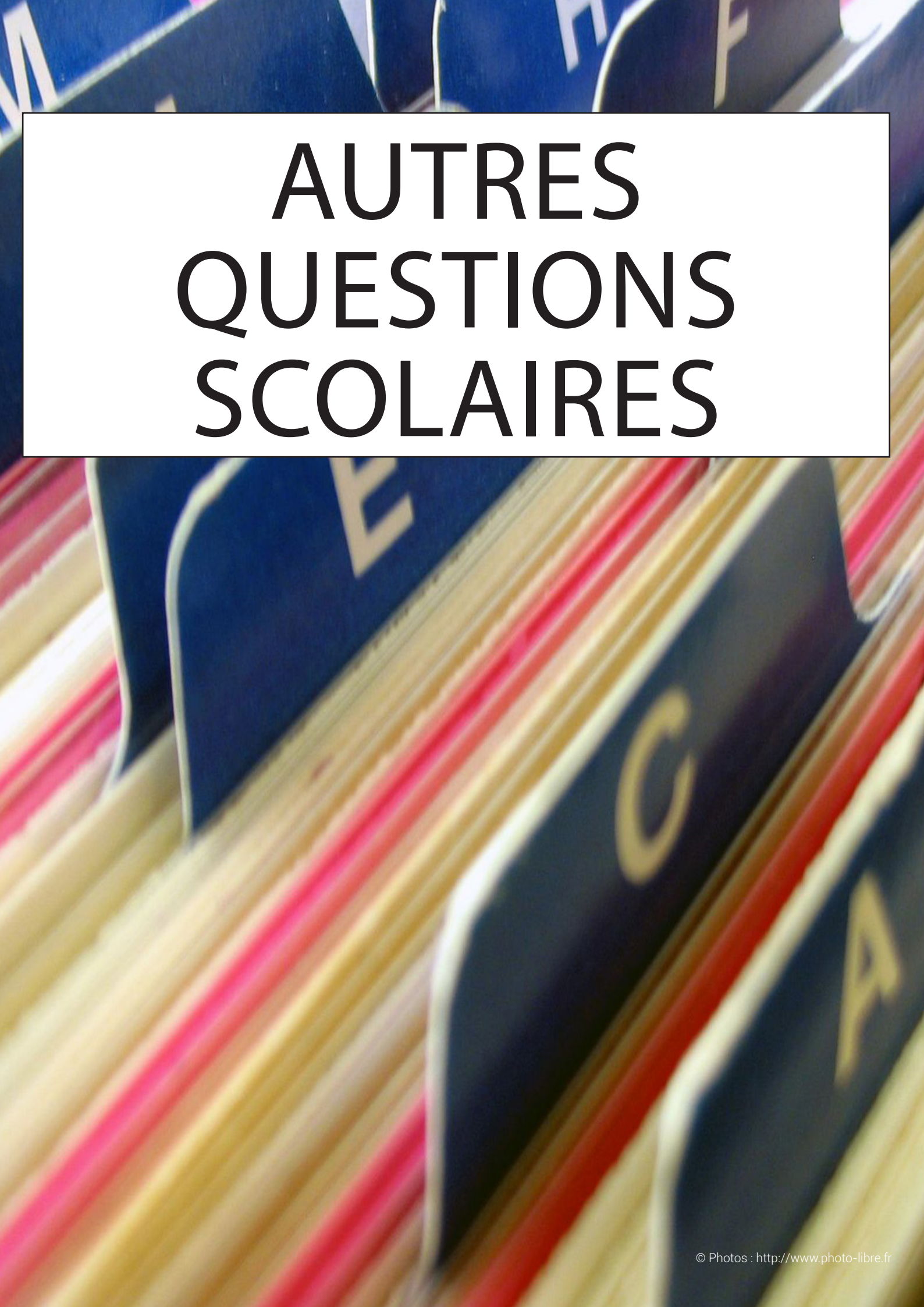
Considérant qu'il est important de chercher la stabilité de l'éducation de l'enfant et qu'il est donc nécessaire que l'inspection veille à ce qu'il n'y ait aucun abus ni du chef d'établissement, ni des parents lorsqu'il y a une demande de changement d'établissement ;

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation reste d'actualité. Rien ne semble avoir été mis en place dans ce cadre.



AUTRES QUESTIONS SCOLAIRES

© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

Sous ce vocable sont reprises les questions liées à un parcours, des épreuves ou des titres d'enseignement effectués ou délivrés hors cadre scolaire. Ainsi, ce secteur d'intervention du médiateur ne concerne pas la relation entre l'étudiant/élève et son établissement, mais entre l'étudiant/élève et l'Administration de l'Enseignement ; on y retrouvera notamment les équivalences de diplôme, les jurys d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'enseignement à distance (E-learning),…
Pour le présent exercice, seuls les équivalences de diplôme (de l'enseignement secondaire d'une part, de l'enseignement supérieur, d'autre part), et l'un des Jurys de la Fédération (le Jury CAP) seront traités.

I. Equivalences de diplômes

1. Equivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Une équivalence de diplôme est un acte administratif qui détermine la valeur des études secondaires suivies à l'étranger en les comparant à des études similaires organisées en Belgique. Elle est délivrée sur base de documents scolaires et est nécessaire pour poursuivre des études, entreprendre une formation professionnelle ou trouver un emploi en Fédération Wallonie-Bruxelles. Toute décision d'équivalence se base sur les dispositions réglementaires (cfr. conditions et procédure d'octroi déterminées dans l'arrêté royal du 20 juillet 1971 portant organisation de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles) en vigueur à la date où est prise la décision.

Chaque année, le Service des équivalences reçoit de nombreuses demandes d'équivalence. Ce nombre est toutefois en légère diminution par rapport aux années précédentes. En 2016, il a reçu 18562 nouvelles demandes qui se répartissent comme suit : 14835 demandes pour une équivalence à un diplôme de fin d'études secondaires et 3727 demandes pour une équivalence à un parcours secondaire incomplet.
Concernant le nombre de dossiers traités en 2016, ce n'est pas moins de 43208 actions qui ont été effectuées sur les dossiers introduits.

15606 équivalences définitives, 3588 équivalences provisoires et 278 duplicatas ont été délivrés au cours de l'exercice 2016.

Concernant le nombre de dérogations reçues pour cette même période, le service des équivalences en compte 665 dont 409 accordées et 160 refusées (96 étaient toujours en attente de documents complémentaires et considérées incomplètes fin 2016, seront traitées lors de l'exercice suivant).
Pour notre part, au cours de cet exercice, notre service a été saisi de **231 demandes relatives aux équivalences de l'enseignement obligatoire.** Un nombre quelque peu en augmentation par rapport aux 200 dossiers ouverts pour l'exercice 2015. Il est important de rappeler que ce nombre concerne uniquement les dossiers instruits et ne prend dès lors pas en compte les nombreuses demandes d'informations reçues par téléphone ou lors de permanences qui n'ont pas réellement nécessité d'ouverture de dossier.

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

Les motifs qui ont amené les réclamants à interpeller le Médiateur sont assez semblables aux années précédentes, à savoir :

1.1. Accessibilité

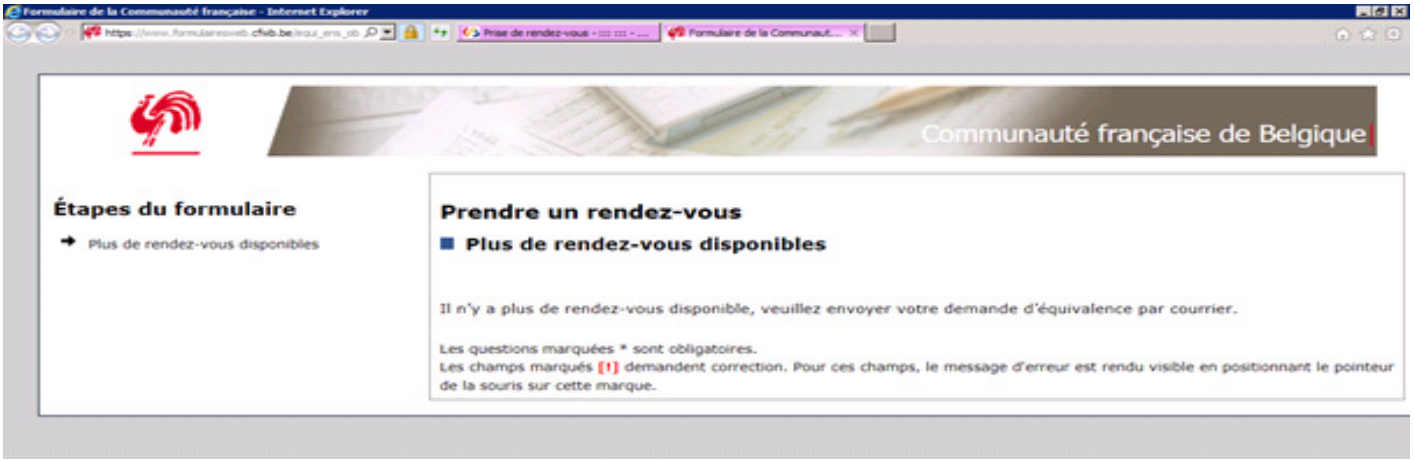
Cela fait de plusieurs années que l'accessibilité constitue un des motifs principaux de saisine. Dans le rapport 2004, une recommandation visait déjà **l'amélioration de l'accessibilité et l'accueil du public, les délais de traitement et le suivi de la demande.**

Cette recommandation a été réitérée d'année en année. Même s'il est vrai qu'elle s'est vue concrétisé partiellement par la mise en œuvre de plusieurs outils, cette recommandation reste un sujet préoccupant pour bon nombre de réclamants.

Dans ces divers rapports, le Médiateur ne cesse de mettre en avant les efforts fournis par le service des équivalences pour faciliter cette accessibilité tant au niveau des visites, des rendez-vous, du call center, du courriel, du site internet et du suivi en ligne du dossier du demandeur.

Malgré tout, de nombreux problèmes demeurent tels qu'une ligne téléphonique surchargée durant les périodes d'affluence ; un accueil sur place uniquement sur rendez-vous ; un délai d'attente trop important pour obtenir un rendez-vous.

Dans notre rapport 2015, nous signalions que le service venait de réduire à deux semaines les prises de rendez-vous. Cette disposition avait été mise en application afin d'éviter que des usagers ne bloquent des dates trop à l'avance avec le risque de ne pas se présenter au rendez-vous. Il semble toutefois que ce système ait aussi ses limites. En effet, des réclamants se plaignent d'avoir voulu à plusieurs reprises prendre rendez-vous via la prise de rendez-vous en ligne et que le site indiquait à chaque fois : « *Il n'y a plus de rendez-vous disponible, veuillez envoyer votre demande d'équivalence par courrier* ».



Il faut savoir que la prise de rendez-vous est uniquement disponible du lundi au vendredi pendant les heures de bureau. Il arrive cependant que les rendez-vous soient complets le vendredi ou le jeudi après-midi. Lorsque les rendez-vous sont complets, les personnes ont la possibilité de prendre à nouveau rendez-vous à partir du lundi suivant. Pour être sûr d'obtenir un rendez-vous, il est donc conseillé de s'y prendre en début de semaine. Malheureusement, cette information n'est reprise nulle part sur le site internet.

Le Médiateur persiste à dire que le traitement des dossiers et les délais pour traiter ceux-ci sont notamment liés à la taille du service et à la quantité importante de demandes qui lui parvienne. Il s'agit d'un service souvent mis sous pression avec un nombre de rendez-vous importants, des usagers quelques fois excédés, des usagers ne maîtrisant pas toujours parfaitement le français, des demandes à traiter dans des délais stricts, la réception

de nombreux documents émanant de pays différents, des procédures réglementaires assez rigides.

Le Médiateur attire donc continuellement l'attention sur la nécessité de renforcer le nombre d'effectifs pour ce service, de stabiliser celui-ci par des contrats de plus longues durées afin de pouvoir disposer d'agents dotés d'une grande expertise.

Pour 2016, le service des équivalences compte 17,3 équivalents temps plein. L'activité du service des équivalences s'organise comme suit : l'accueil est ouvert tous les après-midis et nécessite la présence d'une personne. Néanmoins, des renforts peuvent être affectés à cette tâche en cas d'affluence. Le rendez-vous des demandeurs au guichet, à raison de 3 à 5 fois semaines selon les périodes, qui mobilisent 6 agents (16 agents temps plein ont assurés les rotations au cours de l'année 2016 dans ce cadre). Les permanences téléphoniques, quant à elles, ont été organisées tous les après-midi en 2016 (depuis le 1er février 2017, elles sont également accessibles le matin) et requièrent la présence de deux agents.

Aux 17,3 agents temps plein, il faut ajouter les 4 chargés de mission qui procèdent à une expertise de nombreux dossiers et émettent des avis sur ces dossiers. Il est à noter que le 16 août 2016 le chargé de mission engagé à mi-temps ainsi qu'un agent de 12 ans d'expérience engagé temps plein ont quitté le service. A la mi-décembre, 6 nouveaux agents ont été engagés pour une durée déterminée d'un an. Cela induit que depuis le 1er janvier 2017, le Service des équivalences compte 22,3 équivalents temps plein et 3 chargés de mission. Des départs d'agents expérimentés et l'arrivée de nouveaux agents qui supposent une formation accélérée pour ces nouveaux venus.

Aussi, suite à la 6ème réforme de l'Etat, certaines compétences fédérales dans les matières de la Santé et de l'Aide aux personnes ont été transférées aux Communautés. Dans un souci de cohérence, certaines de ces compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont été transférées à la Région wallonne, à la Cocof et à l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE). Ainsi, au 1er janvier 2015[1] , la Direction générale de la Santé du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles a disparu. Précédemment, l'analyse des demandes d'équivalence dans le domaine paramédical et l'avis sur ces dossiers étaient émis par la DG Santé. Un agent traitant et un expert étaient attachés à cette mission. En 2016, cette activité a été rapatriée au service des équivalences de l'enseignement obligatoire et ce sont les chargés de mission du service des équivalences qui se prononceront dorénavant également sur ces dossiers. Une charge non-négligeable supplémentaire attribuée à ces trois chargés de mission.

1. Date effective du transfert de l'exercice de la compétence et de son budget.

FWB 2016 07 Recommandation

Equivalences de diplômes - Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

Considérant que les problèmes d'accessibilité du service demeurent ;

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

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

Suivi de recommandation

Le manque de stabilisation du personnel et le peu d'effectif attribué à ce service ne cesse d'être réitéré dans nos rapports et ce depuis 2006. Une recommandation visait déjà à stabiliser et renforcer le personnel du service des équivalences de l'enseignement secondaire. L'Administration estime pourtant qu'au vu du contexte actuel, une stabilisation et un renfort du personnel du service n'est pas envisageable. Le service des équivalences n'a toutefois pas d'emprise sur ce point et ne peut améliorer celui-ci. Pour le Médiateur, cette recommandation reste toujours d'actualité.

FWB
2016
08 Recommandation

Equivalences de diplômes - Renforcer et stabiliser le personnel du service

Considérant que le service des équivalences traite un nombre important de dossiers ;
Considérant que l'effectif de ce service n'est pas suffisant pour traiter la tâche qui lui est confié ;
Considérant qu'il est urgent de stabiliser le personnel de ce service afin d'éviter le « turn over » régulier ;
Le Médiateur recommande de stabiliser et renforcer le personnel du service des équivalences de l'enseignement secondaire.

1.2. Complétude du dossier

Le demandeur saisit souvent le Médiateur pour des problèmes de complétude de dossier. Compléter un dossier ne semble pas si compliqué. Pourtant en termes d'équivalences de diplômes, mieux vaut rester vigilant. La recevabilité d'un dossier dépendra de son contenu. Pour être jugées recevables, les pièces du dossier doivent correspondre aux prescrits réglementaires. Si la forme requise n'est pas produite avant la date limite de dépôt, le dossier risque d'être reporté à la rentrée scolaire suivante ce qui n'est pas sans conséquence pour le demandeur. Il n'est pourtant pas toujours aussi aisé pour un demandeur de comprendre ce qu'est une forme requise. Qui plus est, d'un pays à l'autre les pratiques administratives peuvent largement différées. Le demandeur ne pense pas qu'il pourrait être pénalisé par une pièce qu'une Administration ou une banque de son pays lui aurait fournie.

Des recommandations spécifiques à ce sujet ont été présentées dans plusieurs de nos rapports. Plusieurs d'entre elles restent encore d'actualité : telle que la recommandation visant à 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.

Lorsqu'une pièce n'est pas présente sous la forme requise par la réglementation (pour autant que la preuve de paiement, quant à elle, soit bien présente dans le dossier), le demandeur pourra compléter son dossier pour l'année sollicitée. Au contraire, une fois qu'il y a plus d'une pièce non conforme dans le dossier, celui-ci est reporté à l'année suivante. L'usager ne peut alors espérer obtenir son équivalence pour l'année en cours. Les demandeurs concernés par ce type de refus trouvent l'attitude du service des équivalences disproportionnée. Souvent, lorsque le refus tombe, l'année scolaire de l'étudiant est déjà bien entamée, impossible pour lui de trouver une alternative, et de s'inscrire dans un autre établissement que ce soit en Belgique ou encore dans le pays où il a étudié. Le processus est enclenché avec des coûts irréversibles, souvent même assez conséquents pour le jeune et/ou sa famille: frais de kot, billets d'avion, syllabus, abonnement transport en commun, livres, inscription ou minerval,….

Le Médiateur a sollicité à plusieurs reprises le service des équivalences afin de demander d'assouplir ses exigences et permettre au demandeur de compléter son dossier après la date du 15 juillet sans être pénalisé mais cette recommandation n'a toujours pas été rencontrée.

FWB
2016
09

Recommandation

Equivalences de diplômes - Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante

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

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

a. La preuve de paiement

La preuve de paiement fait également l'objet de plaintes auprès du Médiateur. Les précédents rapports en faisaient d'ailleurs largement écho. Dans le rapport 2005, une recommandation portait sur le fait **d'assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier** (art. 9 bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971). Cette recommandation a été partiellement concrétisée. En effet, depuis le 1er trimestre 2012, il est en effet possible de payer en ligne via le site des équivalences et de joindre la preuve imprimée de l'opération à sa demande.

Au cours de cet exercice, des problèmes liés à l'impression de la preuve de paiement en ligne ont fait l'objet de la saisine du Médiateur. Lorsque le problème d'impression est récent, il est encore possible de rectifier le tir. Le Médiateur invite le demandeur à contacter la banque pour obtenir une preuve originale de débit ou une attestation de celle-ci mentionnant le débit du compte et de joindre le document obtenu à la demande. A contrario, lorsque les délais de dépôt sont serrés, il devient difficile de trouver une alternative du côté d'une banque. Un avis de débit du compte est souvent obtenu quelques jours après la transaction. Lors de l'exercice précédent, le Médiateur avait déjà interpellé l'Administration à ce sujet pour plusieurs dossiers. La Direction des Affaires générales de la Sanction des études et des CPMS devait investiguer afin de connaître la raison de ces problèmes techniques. Aucun retour n'a été effectué vers le Médiateur à ce jour.

Lorsque le paiement n'est pas effectué via le site, la preuve originale de paiement doit être jointe au dossier et ce, sous la forme administrative requise. A ce sujet, l'Administration reste intransigeante.

Le Médiateur estime pourtant qu'une procédure simple de vérification pourrait être mise en place pour vérifier que le paiement a bien été effectué sur le compte de la Fédération. Actuellement, l'Administration estime que pour ce qui est des autres moyens de paiement, l'assouplissement demandé peut difficilement être mis en place au vu du nombre de dossiers reçus chaque année par le service des équivalences.

Le Médiateur maintient sa recommandation et demande à l'Administration d'assouplir cette exigence.

FWB 2016 10

Recommandation

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

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

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

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

b. Certification conforme

Depuis plusieurs années, le Médiateur est saisi pour des problèmes liés à la certification conforme des documents scolaires par les autorités étrangères. Le Médiateur constate qu'il est difficile pour la Fédération Wallonie-Bruxelles de connaître toutes les pratiques administratives de tous les pays du monde. Qui plus est, les pratiques de certaines provinces, cantons, régions peuvent différées au sein même d'un pays. Pourtant, l'Administration continue à imposer une forme requise. Il s'est avéré que dans certains cas, ce qu'exigeait l'Administration était tout simplement impossible car non-conforme aux pratiques dans le pays. Le Médiateur a sollicité à plusieurs reprises le service des équivalences et dans son rapport 2006 a recommandé de **reconnaître l'habilitation des autorités publiques étrangères à certifier conforme les documents en référence à la loi du pays.** Cette recommandation qui a été réitéré.

L'Administration estime qu'étant donné le nombre de pays différents auxquels le service des équivalences est confronté, il est impossible, notamment au vu du temps de traitement que cela demande, que le service se penche systématiquement sur la loi du pays d'origine. Le service des équivalences considère qu'il ne serait pas non plus raisonnable d'accepter pour certains pays (pour lesquels, à force de pratiquer, il connaîtrait l'habilitation) et de refuser pour les autres, et ce, par simple principe d'égalité de traitement. Le Médiateur estime, quant à lui, qu'une certaine souplesse devrait être de rigueur lorsqu'une preuve probante est apportée quant à l'impossibilité de produire la forme demandée. Le Médiateur maintient donc sa recommandation.

FWB 2016 11

Recommandation

Equivalences de diplômes - Accepter les compétences des autorités étrangères à certifier conforme les documents conformément à leur réglementation

Considérant que l'Administration ne peut connaître toutes les règlementations de tous les pays, régions, provinces, cantons, ... en termes de certification conforme ;

Considérant que le demandeur ne peut être préjudicié du fait que le système en vigueur dans le pays où il a obtenu son diplôme ne correspond pas aux exigences de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;

Le Médiateur recommande d'accepter les compétences des autorités étrangères à certifier conforme les documents conformément à leur réglementation.

c. Équivalence provisoire

Lorsque l'étudiant ne peut produire directement que son relevé de notes de son baccalauréat car il n'est pas encore en possession de son diplôme définitif, soit parce qu'il vient d'être fraîchement diplômé, soit parce que le Ministère de l'éducation du pays où il a étudié n'a pas encore imprimé ou transmis le diplôme définitif, le demandeur se voit émettre une décision d'équivalence provisoire dont les effets prennent fin au 15 juin de l'année académique en cours. Ce laps de temps laisse principalement au demandeur le temps de produire une copie certifiée conforme du diplôme définitif ou son original en fonction du pays d'études. Sur base de ce document, l'Administration peut émettre une décision d'équivalence définitive.

DOSSIER
2016-4167

Pas encore de diplôme définitif, pas d'équivalence

"... Diplômé depuis 2012, je n'ai toujours pas reçu mon diplôme définitif et je ne peux donc prétendre à une équivalence provisoire ..."

Inscrit provisoirement en première année de bachelier de médecine, Y. doit impérativement régulariser son inscription auprès de l'Université au plus tard le 30 novembre. Il n'a toujours pas reçu son diplôme définitif alors qu'il a terminé ses études secondaires en 2012. Le Ministère de l'Education du pays où le jeune a fait ses études secondaires n'a toujours pas transmis les diplômes définitifs au Lycée où le jeune homme a fini ses études.
Sans nouvelles de l'Administration, Monsieur Y saisit le Médiateur, lequel enquête auprès du service des équivalences. Celui-ci informe qu'Y. est tenu de produire son titre définitif, sans quoi aucune décision d'équivalence ne pourra lui être délivrée. Le Médiateur explique que l'intéressé va demander au Ministère de l'éducation du pays qui a délivré son titre une attestation prouvant que les diplômes n'ont pas encore été transmis au Lycée où l'étudiant a effectué ses études. Le service des équivalences explique au Médiateur qu'il n'accepte pas les attestations de non-délivrance en ce qui concerne les titres délivrés il y a 4 ans. Le Médiateur s'en étonne mais informe Y. de la situation de blocage.

Si l'on peut comprendre que le service des équivalences doit s'imposer une limite dans le temps pour l'émission d'une décision d'équivalence provisoire, on peut supposer que son choix d'une durée de 4 années se base sur le temps accordé pour la réalisation d'une bonne partie d'études supérieures. Toutefois, le Médiateur ne comprend pas pourquoi cette durée n'est pas analysée au cas par cas. Le jeune homme est en effet diplômé depuis 2012 et il s'est inscrit en première année bachelier médecine pour la rentrée académique 2016-2017, cela lui laissait donc encore un certain temps pour régulariser sa situation avant la fin de ses études.

1.3. Analyse du parcours scolaire

L'analyse du parcours scolaire est indispensable pour délivrer un document d'équivalence qui soit le plus proche possible de ce qui existe réellement dans notre communauté.

Un bon nombre de dossiers passent sous la loupe attentive des trois chargés de mission. Ces derniers réalisent

une étude approfondie en comparant le système scolaire où le demandeur a effectué ses études avec celui organisé actuellement en Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette analyse minutieuse mène à la remise d'un avis sur lequel se basera l'émission de la décision d'équivalence.

Les rapports précédents soulignaient déjà le fait que seuls trois agents spécialisés procédaient à ces expertises alors que 45 % des dossiers introduits auprès du service des équivalences de l'enseignement obligatoire transitent par leur soin. Un travail important, plus que conséquent, pour cette petite équipe vu l'ampleur de la tâche à effectuer, du vaste réseau de connaissances à acquérir et des relais à développer. En outre, comme mentionné ci-avant, ces trois experts ont également hérité des dossiers équivalences du domaine paramédical dont l'avis était rendu précédemment par la DG Santé. Une activité complémentaire non négligeable qui va voir élargir encore un peu plus leur nombre de dossiers à analyser.

Déjà dans son rapport 2010, le Médiateur proposait de **confier la mission d'analyse des parcours scolaires étrangers à un plus grand nombre d'agents spécialisés afin de permettre un traitement plus rapide, une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires. Le développement d'un réseau de correspondants étrangers** a également fait l'objet de rapports précédents. Cette proposition ferait actuellement l'objet d'une étude par un groupe de travail au sein du Service des équivalences. Le Médiateur n'a plus eu de nouvelles à ce sujet depuis la remise du rapport 2015.

FWB 2016 12 Recommandation

Equivalences de diplômes - Augmenter le nombre d'experts

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

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

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

Cette recommandation est encore plus d'actualité dans la mesure où la charge de travail des chargés de missions (experts) s'est vue augmentée par l'apport des dossiers de demandes d'équivalence du secteur paramédical.

L'année précédente, nous avions attiré l'attention sur la contraction des études nécessaires lorsqu'un cursus scolaire est effectué à l'étranger sur un nombre d'années supérieures aux nôtres (cfr. Rapport 2014 pp 46-48). Dans le rapport 2014, une recommandation proposait de motiver la décision de contraction d'années. Depuis plusieurs années, cette problématique fait l'objet de plaintes auprès du Médiateur.

Même si les experts et l'Administration font des efforts pour motiver au mieux le type de décision lié à ces cas de figures. Force est de constater que cette motivation n'est pas toujours satisfaisante et qu'elle n'est pas circonstanciée de manière automatique auprès de l'usager.

FWB 2016 13

Recommandation

Equivalences de diplômes - Motiver les décisions relatives à des contractions d'années

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

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

FWB 2016 14

Recommandation

Equivalences de diplômes - Harmoniser l'information sur tous les supports

Considérant que les supports d'information fournis par le service des Equivalences sont des outils importants pour une bonne complétude de dossier pour autant que l'information soit correcte et identique sur tous ses supports ;

Considérant que la circulaire 5319 du 25/06/2015 relative à l'équivalence de titres d'études primaires et secondaires étrangers ne correspond pas en tout point aux informations plus précises reprises sur le site internet quant à la preuve éventuelle d'admission effective à fournir ;

Le Médiateur recommande d'assurer une même information sur les différents supports à destination des usagers, notamment en ce qui concerne la preuve d'admission dans l'enseignement supérieur où le diplôme a été obtenu.

Des modifications ont été apportées sur le site internet mais un problème d'harmonisation des informations reprises sur les différents supports à destination de l'usager demeure.

1.4. Délai de traitement

Le délai de traitement fait également partie des réclamations déposées auprès du Médiateur. Si ce délai de traitement est souvent pointé du doigt par les usagers qui ont déposé leur dossier avant la date limite de dépôt du 15 juillet et qui au bout du mois d'août n'ont pas encore obtenu la moindre information de la réception voire de l'état d'avancement de leur dossier. Des situations plus complexes peuvent faire l'objet de réclamation auprès du Médiateur.

Certaines situations peuvent faire que le délai de traitement du dossier s'en voit fortement allongé : que ce soit parce que le réclamant ne peut se procurer un document, ou n'est pas au courant qu'il doit produire un autre document ou que ce soit parce que l'Administration ne dispose pas de tous les éléments nécessaires pour traiter de manière suffisante la demande.

DOSSIER 2016-2556 Délai de traitement considérablement long

"... J'apprends après pratiquement deux ans de scolarité que mon fils doit redescendre de 2 années ..."

Le jeune P. a sollicité auprès du Service des équivalences une équivalence de son parcours effectué au Lycée français de Moscou pour une rentrée scolaire en 2014-2015. Le dossier a été long a constitué en raison de problèmes personnels. Les parents sont séparés, le papa vit en Belgique et l'enfant vivait en Russie avec sa maman. Cette dernière n'ayant pas honoré divers frais auprès du Lycée français où était scolarisé son fils, le Lycée refusait de fournir à P. le dernier bulletin de sa 3ème année secondaire. Le papa n'étant pas au courant de cette situation a entamé les divers versements auprès dudit établissement une fois informé du problème. Le bulletin de 3ème a alors pu être transmis à l'Administration. Entre-temps, en septembre 2014, le préfet de l'Athénée V., a bien voulu scolarisé le jeune P. en 4ème secondaire de l'enseignement général. A la rentrée 2015-2016, P. suit les cours de 5ème secondaire. Ce n'est que fin mai 2016 que le papa est averti que son fils doit descendre en 3ème année générale ou passer en 4ème technique. Il ne comprend pas la décision puisque le Lycée français lui accordait l'accès à une seconde. En outre, P. commence ses examens demain et le Préfet ne sait pas si P. doit passer ses examens de 4ème ou de 3ème. Le papa a souhaité qu'on le laisse passer ses examens de 4ème secondaire puisque selon lui il était plus périlleux pour son fils de passer ceux de 3ème secondaire sans pouvoir réviser suffisamment tôt à l'avance des matières vues un an plus tôt.

Le papa de Y interpelle le Médiateur. Le Médiateur saisit rapidement l'Administration dans ce dossier puisque le jeune homme est à la veille des examens de fin d'année et que le problème subsiste depuis la rentrée académique 2014-2015. Le bulletin de 3ème étant en possession de l'Administration, celle-ci eût rapidement émettre (le 23 juin 2016) une nouvelle décision d'équivalence notifiant une orientation A sanctionnant une troisième année générale de l'enseignement secondaire. Cette nouvelle décision permet à P. de régulariser sa situation avant que le conseil de classe ne se prononce sur sa situation.

Aussi, ce sont à nouveau les délais de traitement liés aux dossiers de demandes de dérogations et au refus de dérogations tardifs qui ont fait l'objet de plaintes auprès du Médiateur.

Il est bon de rappeler que le service des équivalences reçoit plusieurs milliers de demandes durant les périodes d'affluence. Cette arrivée massive provoque une large obstruction au niveau de la réception, de l'encodage et du traitement des dossiers. Cela entraîne des délais de traitement des dossiers en principe plus conséquents qu'à une autre période de l'année. Les demandes de dérogations arrivent au service des équivalences, quant à elles, après la date limite de dépôt du 15 juillet. Plusieurs possibilités de demandes de dérogations existent ; dès lors, la période de dépôt pour ce type de dossiers s'en voit largement étendue.

La règlementation portant sur les inscriptions dans les Hautes Ecoles et les Universités est reprise dans le Décret Paysage. Quel que soit l'établissement dans lequel l'étudiant s'inscrit, la date limite d'inscription est fixée au 31 octobre (cette date peut être reculée jusqu'au 30 novembre pour motifs exceptionnels). Or, pour diverses raisons, certains dossiers d'équivalence ne sont pas clôturés au 31 octobre, voire même au 30 novembre. Plusieurs interventions du Médiateur auprès de l'Administration ont chaque année d'ailleurs lieu à la veille des dates de régularisation d'inscription auprès des Hautes Ecoles et des Universités. Soumis à une pression

de la part de l'établissement fréquenté pour régulariser son dossier d'inscription et pouvoir être enfin considéré comme élève régulier, le demandeur cherche en vain à obtenir les informations sur l'état d'avancement de sa demande de dérogation auprès du Service des équivalences. Fin novembre, l'année académique est déjà bien entamée. Des frais conséquents ont déjà été engagés lorsque le demandeur obtient un refus de sa demande de dérogation ou lorsqu'il n'a toujours pas de nouvelles. Il voit alors son inscription provisoire tombée et se voit, dans la plupart des cas, refuser d'accès aux cours. Dans certains cas, le demandeur réceptionne la décision quelques semaines après le 30 novembre mais il est aussi trop tard et il doit abandonner l'année entamée. Perdre une année d'étude, est conséquent pour le jeune tant au niveau financier qu'au niveau psychologique. Sans compter que l'année entamée peut rentrer en compte comme année ratée dans la finançabilité de l'étudiant, ce qui peut aussi être conséquent pour l'avenir que le jeune s'était choisi au préalable.

Il faut savoir que les Universités ont toute latitude pour fixer, dans leur Règlement des Etudes (RGE), une date limite antérieure au 31 octobre. Cette date anticipative peut bien évidemment provoquer des problèmes avec les décisions d'équivalences et les demandes de dérogations. L'Administration ne tenant pas toujours compte de ces dates antérieures de régularisation d'inscriptions fixées par certains établissements puisque la Fédération a fixée quant à elle une date limite de régularisation au 31 octobre (voire au 30 novembre pour des situations plus exceptionnelles).

Certains cas, plus spécifiques et concernant les études accessibles sur base d'un tirage au sort sont parvenus au Médiateur durant cette exercice.

Dans ces cas, le Médiateur a dû interpeller le service des équivalences et les Universités en extrême-urgence.

DOSSIER
2016-3377

Une régularisation d'inscription fixée par l'Université avant la date réglementaire de régularisation

"... Tiré au sort, je dois produire ma décision dans quelques jours ..."

Le nom de J. est tiré au sort pour intégrer une première année bachelier en Kiné. Le service des équivalences transmet une liste à l'Université avec les dossiers jugés complets et le nom de J. y figure avec la mention « dossier incomplet ». Apparemment, il y a un problème de certification conforme du relevé de notes. L'étudiant complète son dossier en date du 18 août et reçoit confirmation que le service des équivalences l'a bien réceptionné le 23 août. La Directrice des inscriptions de l'Université demande qu'il fournisse son équivalence au plus tard le 8 septembre à 18H sous peine de voir attribuer sa place à un autre étudiant. Le 6 septembre, la maman est dans la file de rendez-vous qui est immense, elle a peur de ne pas obtenir de place. Le Médiateur interpelle l'Administration qui informe que si la maman est bien dans la file pour prendre un rendez-vous, elle pourra en obtenir un pour la date du 7 septembre 2016 après-midi.

Le service des équivalences précise qu'il a dû ouvrir une date spécialement pour les étudiants qui ont été tirés au sort car elle avait également appris que certains devaient fournir leur équivalence pour le 8 septembre au plus tard. Si le rendez-vous est obtenu le 7 septembre, l'intéressé est invité à présenter directement le relevé de notes qui pose problème soit en copie certifiée conforme soit en original et ce, afin d'accélérer le traitement de son dossier puisque le complément du 18 août n'aura certainement pas été ouvert d'ici là.

Le Médiateur a informé les étudiants dans cette situation de l'existence de cette journée rendez-vous spécial « tirés au sort ». Le Médiateur a également informé le demandeur qu'il allait interpeller les Universités concernées car la circulaire de recommandations n° 5788 du 28/06/2016 relatives aux inscriptions-décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur, dans son point 3.4. Examen des dossiers par l'institution stipule : *«La liste des étudiants classés en ordre utile pour lesquels la décision d'équivalence n'est pas encore délivrée doit être transmise par l'institution au service des équivalences de l'enseignement obligatoire à l'adresse de courrier électronique suivante : equi.ecole@cfwb.be.*
Seuls les étudiants qui ont remis un dossier complet peuvent être inscrits. Un dossier complet est un dossier qui permet à l'institution de vérifier l'admissibilité et la finançabilité de l'étudiant.

Il contient :
1. Les documents attestant que l'étudiant a accès aux études visées (articles 107, 117 et 119 du décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études) ;
- NB : ***Si l'étudiant n'a pas sa dépêche d'équivalence de titre de fin d'études secondaires, mais apporte la preuve qu'il a demandé son équivalence au plus tard le 15 juillet, l'institution doit considérer que le dossier est complet*** *(au sens du décret du 7 novembre 2013 – article 95, §1er dernier alinéa) s'il entre en ordre utile au tirage au sort, à moins qu'elle ne considère que le document qui a été soumis au service d'équivalence n'est manifestement pas un titre qui permette d'obtenir cette équivalence (le mot « manifestement » étant à prendre dans le sens courant qu'a ce terme en droit administratif: est manifeste ce qui est évident et indiscutable)…[…].*

Pour prouver qu'il a demandé l'équivalence au plus tard le 15 juillet, l'étudiant doit apporter :
- soit le récépissé de l'envoi par recommandé de son dossier ;
- soit l'accusé de réception du dépôt du dossier obtenu au guichet du Service des équivalences du Ministère uniquement sur rendez-vous ;
- soit l'accusé de réception du dossier envoyé par le Service des équivalences suite à la réception du dossier par courrier ordinaire (ou l'impression de la page du site officiel du service des équivalences qui mentionne le n° et la date de réception du dossier) ;
- et la preuve qu'il a liquidé les frais couvrant l'examen de la demande à cette même date. *».*

Ce qui implique que si l'étudiant n'était pas en possession de sa dépêche, il aurait la possibilité de se munir des pièces reprises ci-dessus (preuve du dépôt avant le 15 juillet et preuve des paiements des frais d'équivalence).

1.5. Délai de remboursement

Le délai de remboursement des frais d'équivalences fait aussi l'objet de plaintes auprès du Médiateur et ce, depuis plusieurs années.

Des problèmes liés au paiement en ligne et au « bug » au moment du paiement sont notamment à l'origine de ce type de plainte.

DOSSIER 2016-958

Une équivalence qui coûte cher

"... je n'arrive pas à effectuer le paiement des frais d'équivalences sur leur site, au final je suis débitée 4 fois... comment vais-je récupérer mon argent ? ..."

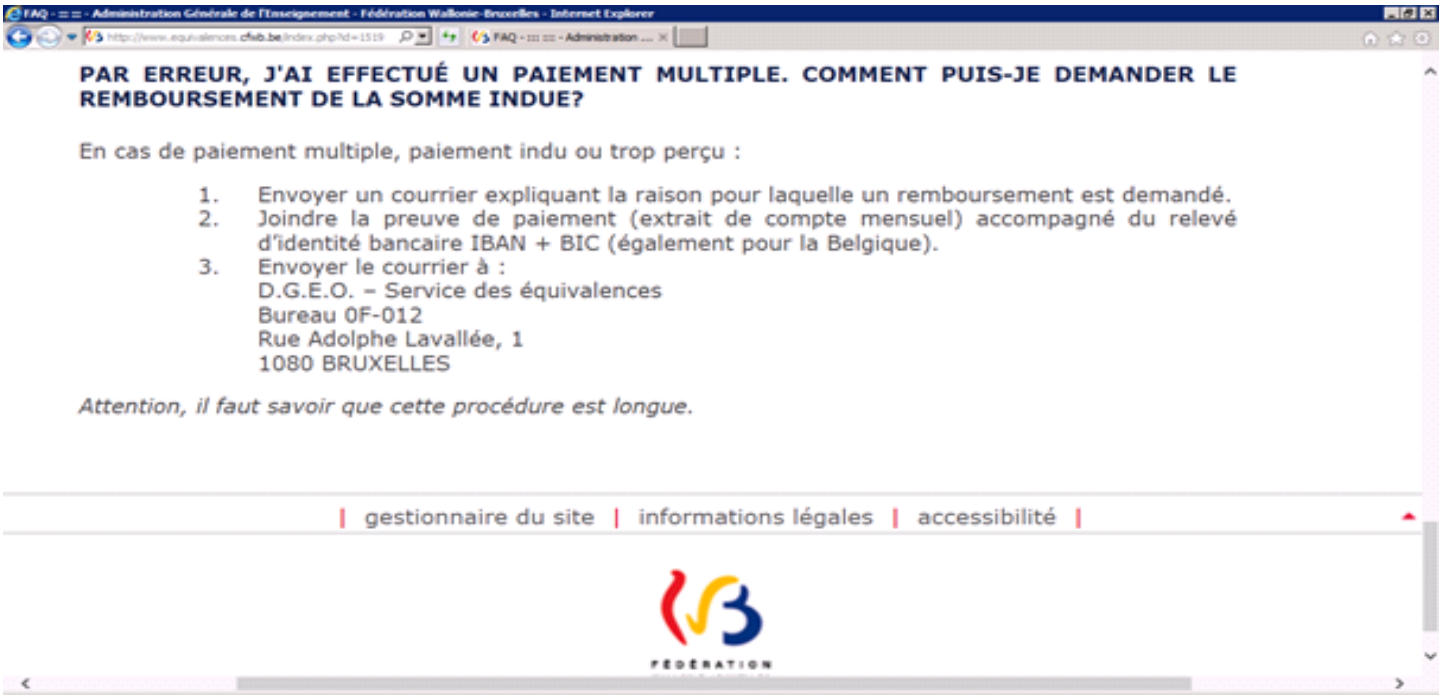
Le 24 janvier 2016, M. réalise le paiement en ligne des frais liés à sa demande d'équivalence. Lors du paiement avec sa carte Mastercard, un message d'erreur apparaît et indique de consulter "le support technique". Ce support reste un mystère pour le demandeur car il est introuvable sur le site internet à l'époque. Dès lors, pensant que cela était dû à un problème de connexion, il essaye une deuxième fois. Le même message d'erreur apparaît. Pensant finalement que le problème est peut-être dû à sa carte bancaire, il essaye d'effectuer le paiement avec la carte de sa maman, sans succès. Après vérification des relevés bancaires, vu que les retraits n'avaient pas été effectués, M. décide de faire le paiement par virement, et d'envoyer le 26 janvier la preuve de paiement dans son dossier par pli recommandé. Mais le 27 janvier, à sa grande surprise, tous les paiements par carte ont été débités; c'est-à-dire les deux paiements avec la carte Mastercard de M. et un paiement avec carte de sa maman. M. tente alors d'annuler les trois paiements effectués en ligne mais cela s'avère impossible. M. sollicite alors l'Administration pour un triple remboursement et transmet les preuves de ces versements en ligne. La maman tente à maintes reprises de contacter par téléphone et par mail le service des équivalences mais n'obtient pas d'informations. A la fin juillet, elle reste sans nouvelles et saisit le Médiateur.
Suite à l'intervention du Médiateur, le triple remboursement a pu être effectué. Le délai semble bien long pour le demandeur surtout dans ce cas où il s'agit d'une somme un peu plus conséquente.

Revenons sur le message de renvoi vers le support technique.

Aujourd'hui, la page d'accueil notifie que ce support est réalisé avec le support de l'Etnic. Et le lien renvoie, non pas vers une adresse mail webmaster susceptible de répondre au plus vite au problème technique, mais vers la page accueil du site de l'Etnic. Il serait peut-être plus opportun de notifier d'une part l'adresse contact du support technique en dessous de la référence Etnic et d'ajouter dans la liste FAQ, une question liée à : « je viens d'être confronté à un problème technique : pour la prise de rendez-vous ou pour le paiement en ligne » et de proposer d'adresser un courriel à une telle adresse mail, ou encore que le lien vers la page Etnic ne renvoie pas à la page accueil mais au formulaire de contact de chez Etnic.

Dans le rapport précédent, le Médiateur soulignait que l'information liée au remboursement des frais administratifs n'était indiquée nulle part sur le site des équivalences. Le Médiateur avait par ailleurs, fait une recommandation à ce sujet, demandant d'insérer la procédure de remboursement sur le site internet des Equivalences et de préciser dans quel délai le citoyen pouvait espérer le remboursement.

Cette recommandation 2015-11 est aujourd'hui rencontrée puisque dans la partie FAQ du site internet des équivalences est notifié ce qui suit :



Même s'il faut à l'usager un peu de temps pour trouver sa réponse puisqu'aucun onglet n'est consacré spécialement à cette demande, le Médiateur se réjouit que l'information sur la procédure de demande de remboursement soit enfin notifiée sur le site equivalences.cfwb.be.

Pour ce qui est de la durée, une mention est également notifiée sur le site précisant que la procédure est longue, sans en préciser exactement la durée.

Le Médiateur estime qu'une durée plus définie pourrait être notifiée. En effet, selon les cas, la procédure peut être encore plus longue qu'à l'accoutumée.

FWB
2016

Recommandation rencontrée

Equivalences de diplômes - Insérer la procédure de remboursement sur le site des équivalences et préciser dans quel délai le citoyen peut espérer le remboursement

Considérant qu'une information utile devrait apparaître sur le site du service des Equivalences quant à un remboursement éventuel de frais payés indûment et que le citoyen est en droit de les récupérer dans un délai raisonnable ;

Le Médiateur recommande d'insérer la procédure de remboursement sur le site des équivalences et de préciser dans quel délai le citoyen peut espérer le remboursement..

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été suivie par l'Administration. Le Médiateur considérait qu'une information utile devrait apparaitre sur le site du service des équivalences quant à un remboursement éventuel de frais payés indûment et que le citoyen était en droit de les récupérer dans un délai raisonnable. L'Administration a publié sur son site internet dans la rubrique FAQ une question liée à la procédure de remboursement et notifié que la procédure était assez longue. Le Médiateur regrette que le délai des procédures ne soit pas plus précis.

Comme il a été signalé ci-dessus, le traitement d'une demande de remboursement prend plusieurs mois. Cependant, lorsque le paiement date d'une année antérieure, la Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO) n'est pas autorisée à procéder elle-même au remboursement. Une fois acceptée par la hiérarchie de la DGEO, la demande de remboursement doit être traitée par la Direction générale Budget Finances (DGBF) ce qui augmente encore la durée de traitement. Cette information malheureusement n'est jamais fournie au demandeur.

Le traitement d'une demande de remboursement normal prend plusieurs mois lorsque celle-ci est effectuée la même année que la demande d'équivalence. Dans son rapport précédent, le Médiateur attirait l'attention d'une part sur les procédures anormalement longues (plus de 6 mois) pour obtenir un remboursement et d'autre part sur le fait que le demandeur ne recevait aucune information sur la durée pour être rembourser, ni via le site internet, ni même si l'usager interrogeait l'Administration par courriel (mail restant souvent sans réponse).

Aussi, il pointait du doigt la différence de traitement de la demande de restitution puisque lorsqu'il s'agit d'un paiement daté d'une année antérieure, la procédure s'en voit encore plus allongée. En effet, dans ce cas de figure, la DGEO n'est plus autorisée à procéder elle-même au remboursement. Une fois acceptée par la hiérarchie de la DGEO, la demande de remboursement doit alors être traitée par une autre Direction Générale, celle du Budget Finances (DGBF).

Cette information malheureusement n'est jamais fournie au demandeur. Comme mentionné plus haut, il serait opportun d'ajouter à la procédure les deux cas de figures et des durées plus précises.

1.6. Equivalence du paramédical

Depuis plusieurs années, le Médiateur consacre un point spécifique aux équivalences des diplômes du secteur paramédical car la procédure et le traitement liés à ce type de dossiers diffèrent d'une simple demande d'équivalence, notamment au niveau des pièces plus spécifiques à fournir.

Précédemment, ces types de dossiers étaient traités à deux niveaux par deux entités totalement distinctes. Le Médiateur avait déjà souligné les désavantages de ce fonctionnement qui ralentissait fortement le processus d'émission de l'équivalence. En effet, auparavant, les dossiers étaient déposés auprès du service des équivalences de la DGEO. Une fois jugé complet au niveau de la forme administrative, le dossier était transmis à la Direction générale de la Surveillance et de la Protection de la Santé pour expertise.

Cette DG pouvait solliciter auprès du demandeur un ou plusieurs compléments d'informations, de nouveaux documents. Le demandeur se retrouvait donc en contact avec deux Directions générales qui n'avaient pas de liens entre elles. Il arrivait donc que les informations entre les services, les documents de complétude se perdent ou encore ne soient pas transmis rapidement. Une fois l'analyse terminée, cette Direction émettait un avis qu'elle adressait au service des équivalences qui à son tour rédigeait une décision.

Comme signalé dans le point relatif à l'accessibilité, avec le transfert des compétences dû à la 6ème réforme de l'Etat, la DG Santé a disparue. La mission d'expertise et de remise d'avis, auparavant délégué

à une entité externe, a été rapatriée au service des équivalences et déléguée à l'équipe des trois chargés de missions du service des équivalences de l'enseignement obligatoire.

Ce transfert de mission vers l'interne du service des équivalences permettra sans doute que la procédure de traitement de dossier et d'émission d'avis soit plus rapide.

Ce sont souvent les mêmes problématiques qui reviennent pour ce type de décision d'équivalence.

a. Orientation de la décision d'équivalence

L'orientation de la décision reste une question d'actualité au sein du service du Médiateur. Il est important que la décision d'équivalence reprenne des informations complètes afin que le demandeur, la personne en charge des inscriptions au sein d'un établissement scolaire ou encore l'employeur comprenne la teneur de la décision émise par l'Administration et sache dès lors quel usage il peut en faire. La recommandation, toujours d'actualité, reprise dans le rapport 2013 du Médiateur proposait déjà de mentionner l'inscription auprès d'un établissement scolaire. 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 toujours fournie sur le fait que cela doit se réaliser impérativement dans le cadre d'une inscription auprès d'un établissement scolaire. Le service des équivalences précise l'année passée qu'il veillerait tout spécialement à modifier ces équivalences en ce sens. Au moment de rédiger ce rapport, cette précision ne semble toujours pas avoir été mentionnée sur les décisions.

FWB 2016 15 Recommandation

Equivalences de diplômes - Paramédical – Mentionner dans la décision l'obligation de s'inscrire auprès d'un établissement scolaire lorsqu'il faut compléter son cursus par des stages ou des cours complémentaires…

Considérant que le demandeur à qui l'Administration demande d'effectuer des stages ou des cours complémentaires pour bénéficier d'une équivalence, ne sait pas toujours dans quel cadre il doit réaliser ses stages ou cours ;

Considérant que le demandeur pourrait considérer qu'après avoir effectué ses stages ou suivi ses cours, c'est le service des équivalences qui lui octroiera le diplôme final ;

Considérant qu'aucune mention de la nécessité de s'inscrire auprès d'un établissement scolaire pour compléter son cursus n'est notifié sur la décision d'équivalence ;

Le Médiateur recommande de mentionner dans la décision, l'obligation de s'inscrire auprès d'un établissement scolaire lorsqu'il faut compléter son cursus par des stages ou des cours complémentaires.

b. Langage clair et précis

Par ailleurs, le Médiateur recommandait déjà dans son rapport 2010 de motiver plus précisément les décisions d'équivalences partielles, et utiliser un langage clair et accessible à tous.

L'Administration estimait, quant à elle, que les décisions d'équivalences étaient rédigées dans un langage spécifique inhérent à la matière et que simplifier la décision reviendrait à en dénaturer la teneur. Le Médiateur toutefois estime que cette recommandation n'est toujours pas suffisamment rencontrée et recommande de rester vigilant sur l'utilisation d'un langage claire et spécifique à la matière.

FWB 2016 16

Recommandation

Equivalences de diplômes - Paramédical – Utiliser un langage clair et accessible

Considérant que les équivalences de diplôme dans le paramédical ne sont pas rédigées dans un langage suffisamment clair et accessible ;

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

Suivi de la recommandation

Lors de l'exercice précédent, le Service des équivalences préconisait que soit préciser que les stages, cours théoriques ou cours pratiques exigés pour compléter l'équivalence soient effectués auprès d'un établissement scolaire.

Le Médiateur estime toutefois que ce n'est pas tant le langage spécifique inhérent à la matière qui pose problème dans ce type d'équivalence mais plutôt les formulations utilisées qui sont souvent peu claires.

Cette recommandation reste d'actualité.

c. Site internet

Le site internet des équivalences consacre depuis plusieurs années une rubrique spéciale accessible via l'onglet « Si vous possédez un diplôme de l'enseignement secondaire ».



Via l'onglet « J'ai un diplôme paramédical obtenu à l'étranger », le demandeur arrive rapidement sur une page qui détaille la procédure et les documents à fournir. Le Médiateur constate cependant que le dernier point consacré à la procédure est obsolète. En effet, en ce qui concerne l'analyse du dossier, il fait toujours référence à un traitement par la Direction de la Surveillance et de la Protection de la Santé aujourd'hui dissoute. Le Médiateur attire l'attention sur le fait que le site internet doit être actualisé.

FWB 2016

Recommandation rencontrée

Equivalences de diplômes – Permettre l'envoi du diplôme original ou la copie certifiée conforme

Considérant la possibilité de produire le document original ou sa copie certifiée conforme, telle que décrite dans la réglementation ;

Considérant que la page d'accueil du site internet ne précise pas que le diplôme original peut être envoyé ;

Le Médiateur recommande de reprendre sur la page du site internet consacrée aux documents à fournir l'intégralité du point IV. A. de la circulaire : «Tous les documents constitutifs d'un dossier d'équivalence doivent être d'une parfaite lisibilité et produits soit sous leur forme originale soit en copies certifiées conformes à l'original recto-verso. […]».

Suivi de la recommandation

Le Médiateur constate que cette recommandation a bien été rencontrée. Le site des équivalences notifie dans l'introduction de sa page relative aux procédures administratives que : « dans la majorité des cas, les documents scolaires demandés doivent être fournis en copies certifiées conformes. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une copie certifiée conforme, vous pouvez toujours fournir l'original de vos documents ».

FWB 2016 17

Recommandation

Equivalences de diplômes - Postposer le délai d'inscriptions pour le DAES

Considérant que cette problématique n'est pas résolue ;

Le Médiateur recommande de postposer le 2ème délai d'inscription pour le DAES afin de donner la possibilité à un plus grand nombre d'étudiants de passer cet examen en vue d'une inscription dans un établissement d'enseignement supérieur au 30 novembre de la même année académique.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation n'a toujours pas été rencontrée. Le Médiateur avait demandé que le service du Jury et celui des équivalences se concertent pour trouver une solution favorable à l'usager. Le Médiateur avait aussi fait part de pistes de solution telle que rendre un avis pour le 15 octobre de manière à ce que n'importe quel étudiant confronté à une équivalence restrictive puisse présenter les épreuves du DAES. L'Administration avait estimé que cette proposition n'était pas praticable dans la mesure où les demandes de dérogation ne peuvent obtenir de réponses plus tôt. Toutefois, elle proposait que ces deux services examinent la possibilité de changer les dates des épreuves. Au moment de rédiger ce rapport, le Médiateur n'a pas eu de plus amples informations à ce sujet. **La recommandation reste donc d'actualité.**

FWB 2016 18

Recommandation

Equivalences de diplômes – Instaurer une procédure particulière, rigoureuse et spécifique lorsque le diplôme est présenté sous la forme originale

Considérant qu'il est de bonne administration que l'Administration traite les dossiers dont elle est chargée avec précaution et précision, plus encore lorsque ceux-ci contiennent des documents originaux;

Considérant qu'un diplôme original n'est délivré qu'une seule fois et ne peut être reproduit.

Le Médiateur recommande d'instaurer une procédure particulière, rigoureuse et spécifique lorsque le diplôme est présenté sous la forme originale.

Suivi de la recommandation

Le Médiateur n'a à ce jour pas eu connaissance d'une procédure spécifique appliquée à cet effet. **Cette recommandation reste donc d'actualité.**

Equivalences de diplômes - Différencier la forme des équivalences « provisoires » de celle des équivalences « définitives » afin d'éviter toute possible confusion dommageable à l'étudiant

Considérant la forme presqu'identique des dépêches d'équivalences dites provisoires (c'est-à-dire délivrées sous réserve de production du diplôme original ou certifié conforme) et d'équivalences définitives ;

Considérant la confusion que cette identité de forme peut provoquer et les conséquences potentiellement dommageables d'une telle confusion, notamment en cas d'inscription à des études soumises au décret dit « décret non-résidents » qui organise une procédure de vérification de complétude du dossier d'inscription instantanée et sans report ;

Considérant qu'il y a par ailleurs lieu de faciliter l'identification des dépêches provisoires ou définitives pour les autorités scolaires ou académiques et les instances de vérification, indépendamment de l'application du décret susvisé ;

le Médiateur recommande de différencier la forme des dépêches d'équivalences dites « provisoires » de celles des équivalences définitives.

Suivi de la recommandation

La recommandation avait été formulée dans le cadre de la procédure du "décret non-résidents" (inscription dans l'enseignement supérieur voir rapport 2015 p. 120). La forme des équivalences dites « provisoires » n'a pas été modifiée par rapport à celle des équivalences définitives. Cette recommandation demeure donc d'actualité, quoique le Médiateur n'ait plus été saisi de difficulté générée par ce fait.

2. Equivalences de diplôme (Enseignement supérieur)

Avec à peine une dizaine de dossiers ouverts en 2016, le Médiateur n'a pas été fort sollicité par rapport au fonctionnement du Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers.

Un dossier mérite toutefois l'attention, qui illustre la plus-value que peut représenter la médiation, quand le réclamant est « forclos » pour une action en annulation devant le Conseil d'Etat.

Il est vrai qu'en l'espèce, si la demande consistait expressément en une contestation de la décision d'équivalence, elle touchait cependant, moins directement mais plus fondamentalement, à un élément d'ordre public : l'autorité de chose jugée.

DOSSIER 2016-839 — Le Médiateur fait valoir l'autorité de la chose jugée par le Conseil d'Etat

"... Pourquoi me refuse-t-on une équivalence de grade, qu'on a accordée à d'autres ? ..."

Monsieur B. a effectué une partie de ses études en France, où il a décroché un master. Il avait pu s'inscrire à ce programme à la faveur d'une VAE (valorisation des acquis de l'expérience) par les autorités académiques françaises, qui avaient permis la contraction de la formation sur une année plutôt que deux (formation de 120 crédits ECTS).

Revenu en Belgique pour faire valoir son diplôme et en obtenir l'équivalent au diplôme correspondant en Fédération Wallonie-Bruxelles, Monsieur B. déchante. Il n'obtient qu'une équivalence de niveau (grade générique de master), plutôt qu'une équivalence complète. Il ne s'y attendait pas : plusieurs titulaires du même diplôme obtenu après la même formation dans la même université française, avec la même contraction grâce à la VAE, ont, eux, obtenu l'équivalence complète.

...

...

La Fédération se justifie : certes, il y a ces précédentes décisions, mais elles ont été prises à la suite d'erreurs - excusables- d'appréciation par la Fédération, qui entachent ces décisions d'illégalité, de sorte que M. B. ne peut s'en prévaloir. Il ne peut en effet y avoir d'égalité dans l'illégalité. Monsieur B. entreprend néanmoins l'annulation de cette décision d'équivalence devant le Conseil d'Etat. Et l'obtient, quelque deux ans plus tard… En effet, le Conseil d'Etat considère que l'illégalité invoquée par la Fédération n'est nullement établie et décide « qu'en refusant d'accorder [à M. B.] une équivalence complète alors qu'elle l'a accordée à Messieurs [A. et C], qui se trouvaient dans une situation identique à celle de [M. B.], la [Fédération Wallonie-Bruxelles] a violé les articles 10 et 11 de la Constitution ».

Deux mois après cet arrêt, la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend une décision… identique à la précédente.

Dans le délai de 60 jours pour ce faire, M. B. se tourne à nouveau vers le Conseil d'Etat, qui n'a cependant pas l'occasion de décider l'annulation : après reddition du rapport de l'auditorat, qui soulève un moyen d'annulation d'office en la violation de la chose jugée, la Fédération procède au retrait de sa deuxième décision, et le notifie au Conseil d'Etat. Celui-ci constate alors la caducité de la procédure, pour perte d'objet, dans un arrêt qui énonce cependant : « à la suite de l'autorité de chose jugée de l'arrêt d'annulation, la [FWB] était tenue d'opérer la réfection de son acte et de prendre une nouvelle décision dans le respect de la chose jugée ».

A cette date, trois ans se sont écoulés depuis la demande d'équivalence. Une nouvelle décision est à prendre.

Elle est prise un mois plus tard. Et elle est identique aux deux précédentes dans son dispositif (équivalence de niveau), quoique plus amplement motivée : la Fédération y évoque bien sûr les arrêts du Conseil d'Etat, mais justifie plus explicitement l'erreur commise dans les précédents dossiers et les lacunes de la formation suivie par M. B., qui interdit, à ses yeux, qu'une équivalence complète puisse être accordée. Las de procédures longues et coûteuses, M. B. n'entreprend plus, cette fois, l'annulation de cette décision dans le délai imparti. Neuf mois plus tard, M. B. s'adresse cependant au Médiateur.

La décision querellée est certes devenue définitive, mais le Médiateur observe que l'autorité de chose jugée, qui est d'ordre public, n'a pas été respectée. Il le fait donc valoir auprès du Ministère. Celui-ci n'acquiesce pas directement : il communique l'avis de son Centre d'expertise juridique, à nouveau consulté, qui consiste à rappeler l'adage selon lequel « il ne peut y avoir d'égalité dans l'illégalité ».

Quelques mois plus tard, le Médiateur saisit l'occasion de la production, par M. B., d'un arrêt du Conseil d'Etat dans un cas très similaire, qui, non seulement annule la décision d'équivalence de niveau, mais impose au Ministère de délivrer une équivalence complète (le demandeur ayant dans ce cas actionné l'article 35/1 des LCCE[1]). Le Médiateur invoque non seulement cette nouvelle décision, qui conforterait le caractère discriminatoire de l'équivalence de niveau prise pour M.B., mais renouvelle son argumentation sur l'autorité de chose jugée[2]. C'est sur cette dernière base que le Ministère finit par accepter de retirer la décision d'équivalence de niveau et d'adopter en faveur de M. B. une équivalence au grade académique de master spécifique correspondant. Cinq ans, environ, après la demande d'équivalence, tout est bien qui fini bien pour Monsieur B. : il est désormais titulaire du titre requis pour dispenser son enseignement, dont il est, par ailleurs, un expert reconnu… par la Fédération Wallonie-Bruxelles…

1. L'article 35/1 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat dispose : « À la demande d'une des parties au plus tard dans le dernier mémoire, la section du contentieux administratif précise, dans les motifs de son arrêt d'annulation, les mesures à prendre pour remédier à l'illégalité ayant conduit à cette annulation. »

2. Que l'on peut considérer sur deux éléments : à titre principal sur la violation du principe constitutionnel de l'égalité de traitement qui motive l'annulation. Secundo sur le fait que l'erreur invoquée par l'Administration comme étant une cause d'illégalité des décisions précédentes (qui priverait dès lors M. B. de la possibilité d'invoquer l'égalité de traitement) n'est, pour le Conseil d'Etat, pas établie.

II. Jurys

1. Jury CAP

Il n'a plus été question du Jury CAP dans notre précédent rapport annuel (2015), contrairement à l'édition de 2014. Pour 2016, il nous faut l'évoquer à nouveau.

Pour mémoire, le CAP (certificat d'aptitudes pédagogiques) sanctionne la formation pédagogique nécessaire au candidat à la profession d'enseignant (dans l'enseignement secondaire uniquement) qui dispose d'un titre de l'enseignement supérieur à l'exclusion d'un titre pédagogique de base (tel qu'un bachelier AESI (« régendat »), un master à finalité didactique, ou l'AESS). Avec le CAP, le futur enseignant pourra dispenser des cours techniques ou de pratiques professionnelles.

Le CAP s'obtient soit à l'issue d'une formation spécifique de l'enseignement de promotion sociale, soit après une épreuve présentée devant le Jury CAP de la Fédération Wallonie-Bruxelles (une session par an).
L'épreuve du Jury CAP compte une partie écrite et une partie orale : la partie écrite est commune à tous les candidats et porte sur un texte relatif à l'enseignement en général, ne nécessitant aucun prérequis. Il faut obtenir 50% des points pour avoir accès à la partie orale ; cette dernière comporte deux volets présentés dans un ordre chronologique indifférent : le premier volet porte sur les matières de la pédagogie, de la méthodologie et de la psychologie reprises chacune dans la liste des ouvrages fournie lors de la convocation à l'examen écrit ou juste après celui-ci ; le deuxième volet consiste en une leçon à donner dans la spécialité du diplôme de base du candidat et qui se déroule devant des élèves et les membres du jury (3 minimum) dans un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles[1] . Pour obtenir le CAP, les candidats doivent avoir obtenu au moins 60% du total des points attribués et 50% des points attribués à chacune des parties et volets.

Le Jury CAP est composé d'un président (et son suppléant), d'un vice-président (et son suppléant), d'un secrétaire et de 24 membres, tous désignés par le Gouvernement[2] et [3].

Durant l'exercice rapporté, le Médiateur a été saisi d'une trentaine de réclamations portant, comme celles rapportées en 2014, sur le déroulement de l'épreuve, l'évaluation (avec ses corollaires, tel que l'obtention de la grille d'évaluation pour permettre une éventuelle contestation ou critique de la motivation) ou encore la composition du jury (en particulier quant au nombre de membres assistant à l'épreuve). La médiation entreprise a permis d'obtenir, pour une quinzaine de candidats, une nouvelle convocation à l'un, l'autre, voire aux deux volets de la partie orale.

Le secrétariat du Jury (sinon la fonction de secrétaire du Jury, du moins la tâche administrative) est désormais assuré par deux personnes au lieu d'une. Ceci répondra sans doute aux difficultés de liaison qui avaient pu faire l'objet de certaines réclamations précédemment.

A noter également quelques restrictions quant à l'accès au CAP (tant via le Jury que via l'enseignement de promotion sociale), appliquées pour la première fois pour la session en cours (2016-2017), et dont les fondements légaux se trouvent dans le décret « titres et fonctions »[4] .

---

1. Source : http://www.enseignement.be/index.php?page=24809

2. Décret du 20/07/2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, articles 34 et suivants.

3. En pratique par arrêté ministériel. A partir de la session 2016-2017, il s'agit de l'A.M. du 4 janvier 2017, produisant ses effets à partir du 30 septembre 2016 (MB 15 février 2017).

4. Décret du 11 avril 2014 portant sur les titres et fonctions dans l'enseignement fondamental et secondaire.

Ainsi, le CAP ne constituera plus la composante pédagogique adéquate au titre de capacité que pour les titres « disciplinaires » ne donnant accès ni à l'AESI, ni à l'AESS (pour enseigner au degré inférieur) ou ne donnant pas accès à l'AESS (pour enseigner au degré supérieur)[1].

Toutefois, un arrêté du Gouvernement – à ce jour non encore adopté- doit fixer les conditions auxquelles les porteurs d'un master ouvrant l'accès à l'AESS pourront s'inscrire à la formation au CAP dispensée dans l'enseignement de promotion sociale (et donc pas au Jury CAP), le décret fixant déjà lui-même deux conditions[2]. En outre, dans ce cas, la formation de promotion sociale suivie doit être organisée en codiplomation avec une université. On notera qu'il n'existe encore à ce jour aucune formation au CAP organisée en codiplomation par un établissement de promotion sociale et une université.

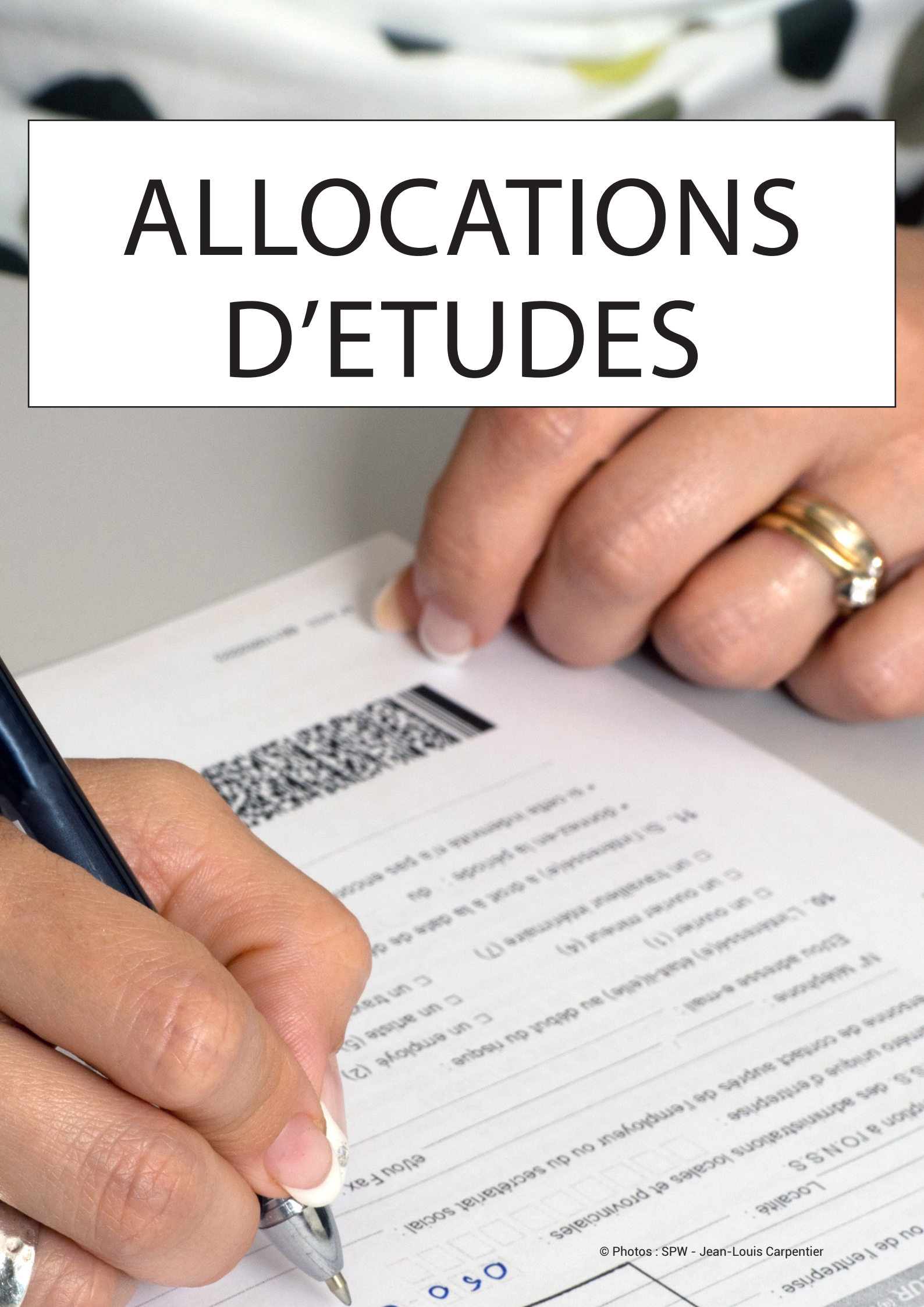
Il en résulte que ne sont plus admissibles au jury CAP que les candidats qui produisent une attestation de l'établissement d'enseignement auprès duquel ils ont obtenu leur master, certifiant que celui-ci ne permet pas l'accès, en leur sein, à une formation sanctionnée par l'AESS.

Quelques réclamations ont été adressées au Médiateur à ce sujet, notamment dans un cas où l'attestation requise n'avait pas été produite mais que le master dont le candidat était porteur n'ouvrait manifestement pas à l'AESS (les conditions de forme de la candidature étant clairement établie la réclamation portant sur cet objet précis a été considérée comme non fondée par le Médiateur).

1. Art. 17 § 1er du décret susvisé.

2. Art. 17 § 3 du même décret : 1° le master doit avoir été délivré depuis au moins 5 ans au moment de l'inscription à l'épreuve intégrée de la section sanctionnée par le CAP. Ce délai doit comporter un total d'au moins 5 années durant lequel le porteur du Master n'était pas enseignant; 2° l'annexion au dossier de l'étudiant d'un dossier montrant que l'organisation pratique de la section sanctionnée par le CAP la rend manifestement plus accessible que l'agrégation.

ALLOCATIONS D'ETUDES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Plus de 400 dossiers ont été réceptionnés durant l'exercice 2016 faisant des allocations d'études la matière générant le plus de réclamations en Fédération Wallonie-Bruxelles. Lors de l'exercice précédent, 277 réclamations avaient été déposées auprès du Médiateur.

Cette augmentation constante depuis maintenant 2 ans est en grande partie due aux **problèmes techniques engendrés par la nouvelle application informatique** de la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes. Force est de constater que les problèmes évoqués lors de l'exercice 2015 se sont à nouveau présentés cette année et n'ont pu être résolus qu'en mars 2017.

L'année dernière, le Médiateur attirait en effet déjà l'attention sur les délais paiement des allocations d'études relatives à l'année scolaire/académique précédente (soit 2014-2015). La nouvelle application informatique devait encore intégrer la possibilité de basculement des dossiers en suspens. Ce problème n'avait pu être réglé qu'en avril 2016 alors qu'il s'agissait de demandes introduites entre juillet et octobre 2014. Si le Médiateur pouvait comprendre à l'époque que le nouveau système nécessite des ajustements et devait faire ses preuves de jeunesse, il ne conçoit toutefois pas comment ces mêmes problèmes techniques se sont représentés cette année ayant pour conséquence de priver jusqu'en mars 2017 plus de 1100 familles du paiement de l'allocation d'études relatives à l'année scolaire/académique 2015-2016. L'informatisation du système et le manque de personnel au sein de l'ETNIC, ont préjudicié une fois de plus l'usager alors que l'objectif de l'informatisation est de liquider les allocations plus rapidement afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983 et d'œuvrer à la simplification administrative. Si le problème a enfin été résolu, le Médiateur regrette les informations qui lui ont été données et le report du délai de paiement de mois en mois. En outre, les allocations d'études auront finalement été payées 20 mois après l'introduction de la demande initiale et n'auront pas permis de supporter le coût des études.

Le **système informatique** a par ailleurs engendré d'autres problèmes tels que : **l'envoi de plusieurs courriers identiques pour un même dossier, l'envoi de courriers postdatés ainsi que des clôtures prématurées de dossiers.** Ainsi, en fin de campagne d'allocations d'études, de nombreux demandeurs dont le dossier n'était pas complet, se sont vus notifier un courrier les informant de la suspension de leur dossier et d'un complément d'informations à transmettre dans un délai de 1 mois. Le cas échéant, un classement définitif sans suite serait opéré. Alors qu'ils étaient encore dans les délais pour compléter leur dossier ou qu'ils l'avaient déjà fait, le système informatique a généré l'envoi de courriers postdatés classant sans suite leur dossier et ce de manière prématurée.

Les **appels téléphoniques** ont par ailleurs augmenté sensiblement en raison non seulement de **l'inaccessibilité** déjà connue du **Call Center** de l'Administration mais également des **modifications règlementaires publiées en octobre 2016 au Moniteur belge** ; cette publication étant responsable de retards de près de 4 mois dans le traitement des dossiers.

L'inaccessibilité du Call center a été testée à plusieurs reprises par le Médiateur et il n'a jamais pu entrer en contact avec un agent de l'Administration alors que le numéro de dossier à 8 chiffres que l'on encode doit permettre un contact plus rapide. Ce numéro de dossier n'est pas valable tant que la demande n'a pas été encodée et il est par ailleurs impossible de joindre l'agent en charge du dossier par ce biais si

l'instruction de la demande est terminée. Dès lors, tous les appels sont redirigés vers la centrale et engendrent une inaccessibilité quasi permanente. En raison du nombre beaucoup trop important d'appels, ce dernier est interrompu. L'usager n'a d'autres choix que de se tourner vers le Médiateur pour obtenir des informations au sujet de sa demande introduite des semaines voire des mois plus tôt. Le Ministre de l'Enseignement supérieur conscient de cette inaccessibilité a informé le Médiateur de l'affectation de **4 nouveaux postes** au bénéfice de la DAPE en vue de renforcer son Call Center. Si le Médiateur salue cette initiative, il rappelle toutefois que les problèmes informatiques qui ont terni les dernières campagnes d'allocations d'études, doivent être définitivement corrigés afin que le Call Center puisse être accessible dans la mesure du possible et remplir sa mission de service public.

Les critères de bonne administration les plus fréquemment blessés dans le domaine des allocations d'études sont l'accessibilité, la motivation adéquate, les demandes de renseignement, le droit d'être entendu et de faire des observations, le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification, l'accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent.

Depuis l'entrée en vigueur de l'Arrêté du 21 septembre 2016 fixant les nouvelles conditions financières d'octroi, les critères de discrimination et de confiance légitime sont également visés.

1. Motivation des décisions

Durant l'année scolaire/académique 2015-2016, un problème général de motivation a retenu l'attention du Médiateur et a été abordé dans le rapport d'activités 2015.
La motivation dont étaient empreintes les décisions de la DAPE ne permettait pas au demandeur de comprendre le refus et donc le bien fondé de la décision notifiée. Ceci avait pour conséquence de le priver d'éléments suffisants pour contester les termes du refus ou le montant octroyé alors que la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes exigeait de lui qu'il motive son recours et qu'il le fonde sur des arguments dignes d'être pris en considération.

Le Médiateur avait par ailleurs remarqué que l'indication des voies de recours engendrait une confusion, ce dernier étant mis sur le même pied que l'Administration. Ce faisant, de nombreuses réclamations étaient directement envoyées au Médiateur avec un risque de forclusion vu le délai de 30 jours imparti à l'usager.
Si l'indication des voies de recours et la mention du Médiateur ont bien été corrigées suite à une rencontre entre ce dernier et la DAPE, la motivation demeure à ce jour préoccupante. En effet, les décisions de refus d'octroi d'allocation se contentent d'indiquer que la demande du citoyen est refusée en ce qu'il ne se trouve pas dans les conditions requises par la règlementation. Il s'agit de formules stéréotypées qui ne répondent pas aux exigences de motivation formelle des actes administratifs.

Le Médiateur a par ailleurs constaté un recul en la matière. Si lors de la campagne précédente, une motivation circonstanciée était apportée suite au recours introduit par l'usager, cela n'est toutefois dorénavant plus le cas dans la mesure où le courrier envoyé au citoyen est un copier collé de la décision initiale. Aucune réponse n'est apportée quant aux arguments soulevés et ceci lui laisse raisonnablement supposer que son recours a été inutile.

Si un recours ne peut bien entendu pas toujours aboutir à une reconsidération du dossier, celui-ci doit être efficace et doit permettre au citoyen d'être convaincu que sa demande a été entendue. La réponse qui lui est apportée doit lui permettre de mieux comprendre la décision prise et de juger de l'opportunité de saisir le Conseil d'Appel.

La DAPE, qui a été interpelée à ce sujet, a rappelé au Médiateur que les bases règlementaires avaient été publiées tardivement et que pour programmer les travaux informatiques et notamment les libellés des courriers produits par l'application, il fallait également attendre la publication au Moniteur. Il n'a dès lors pas été possible pour l'ETNIC d'anticiper les nouvelles dispositions d'un point de vue de l'insertion des informations que le Médiateur avait demandé de mentionner. La globalisation des revenus pose aussi question quant à la diffusion de montants, données à caractère privé, surtout dans les cas de divorce et de garde alternée. En outre, l'ETNIC, compte tenu de ses effectifs réduits, n'a pas encore pu assurer les modifications demandées, la priorité étant donnée au paiement des allocations 2016-2017 et des années antérieures.

Le Médiateur est conscient qu'il convient de laisser le temps à la DAPE et à l'ETNIC de trouver des solutions à mettre en œuvre qui satisfassent à la fois à la nécessité de motivation et au respect des données à caractère privé, il constate toutefois ici encore que l'informatisation du système et le manque de personnel au sein de l'ETNIC portent préjudice à l'usager. Par ailleurs, les éléments avancés par l'Administration ne peuvent la dispenser de l'obligation de motivation formelle qui lui incombe.

Sur base de ce qui précède, le Médiateur formule la recommandation suivante :

FWB
2016
20

Nouvelle recommandation

2016
Partie 4

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

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

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

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

2. Modification de la procédure et information donnée aux usagers

Depuis l'année scolaire 2015/2016, les formulaires d'allocations d'études secondaires ne sont plus envoyés aux demandeurs à l'instar de ce qui était précédemment d'usage en cas de renouvellement de la demande. Cela était déjà le cas lors de la campagne 2014/2015 mais uniquement pour l'enseignement supérieur.

Durant l'été 2016, un courrier de la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes, ayant pour objet, renouvellement des demandes d'allocations d'études secondaires, a été envoyé aux citoyens afin de

leur signaler la nouvelle procédure en vigueur. Dans ce courrier, le demandeur est invité à introduire sa demande par voie électronique laquelle présente l'avantage d'un traitement plus rapide ou par voie postale, le formulaire pouvant être alors téléchargé sur le site de l'Administration.

Néanmoins, la formulation reprise dans ce courrier est ambigüe et ne laisse pas clairement supposer que les formulaires ne seront désormais plus envoyés. Plusieurs citoyens ont attendu ce formulaire et se sont tournés vers le Médiateur afin de lui signaler sa non réception et l'impossibilité d'avoir pu introduire une demande dans le délai imparti. Par ailleurs, la brochure d'allocation d'études pour la campagne 2016/2017, mentionne encore que si l'on a demandé une allocation d'études secondaires l'année dernière, l'on recevra automatiquement un formulaire par la Poste.

Consciente de cette ambiguïté, la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a accepté d'envoyer un formulaire aux personnes qui avaient saisi le Médiateur et leur donner par la même un délai supplémentaire dans l'attente d'une modification des courriers pour la campagne 2017/2018 ainsi que des brochures. Combien de personnes ont toutefois été privées de leur bourse alors qu'elles attendaient le formulaire et n'ont pas saisi le Médiateur ou une institution similaire, ou n'ont tout simplement pas fait de démarche auprès de l'Administration ?

3. Allocations d'études non introduites par pli recommandé

Plusieurs réclamations ont été adressées au Médiateur lors de l'année scolaire/académique 2016/2017 au sujet de refus d'octroi motivés par le fait que la demande n'a pas été introduite par pli recommandé.

La règlementation relative à la procédure des demandes d'allocations d'études impose depuis 2005 d'introduire sa demande sous pli recommandé (la voie électronique étant désormais également admise). Il convient de préciser que cette obligation a été introduite dans la règlementation suite à une recommandation émise par le Médiateur à l'occasion de son premier rapport de 2004. Le but de cette recommandation était clairement de permettre aux demandeurs de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation de la réception de leur demande par l'Administration. Force a toutefois été de constater que l'application de cette disposition à la lettre s'est avérée in fine totalement contraire à son esprit.

Lors de l'année 2005-2006, la Ministre alors compétente avait donné des instructions à l'Administration pour que les allocataires qui avaient introduit leur demande par courrier ordinaire reçoivent en retour un courrier les invitant à la renvoyer par recommandé. Ce courrier traduisait bien l'esprit de la règlementation, précisant que le récépissé de l'envoi par recommandé constitue la seule preuve que la demande a bien été introduite dans le délai fixé par la règlementation et permet dès lors d'attribuer l'allocation à laquelle les demandeurs ont droit.

Cette initiative de la Ministre n'a hélas pas été poursuivie lors de l'année suivante, l'Administration estimant qu'elle ne se justifiait que pour l'année de transition. Des refus d'octroi motivés par l'absence d'envoi recommandé ont alors été notifiés aux demandeurs alors que l'exigence du recommandé est de permettre de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation par l'Administration de la réception de la demande (perte du courrier par exemple). Il s'agit donc bien ici de protéger le demandeur et non de le sanctionner. Dans ce contexte, il apparait donc que le rejet d'une demande d'allocation d'études pour le seul motif qu'elle n'a pas été introduite par voie recommandé est manifestement disproportionné.

Sur base des mêmes arguments que ceux développés par le Médiateur, le Conseil d'Appel a estimé :

- que la disposition contestée n'est pas prescrite à peine de nullité ;
- que le but de l'envoi recommandé est de permettre d'établir qu'il y a bien une demande et de lui donner une date certaine ;

- qu'il s'agit dès lors bien d'une règle impérative destinée à protéger le demandeur, dans l'intérêt de celui-ci, et qu'elle ne peut donc, par conséquent, être soulevée que par le demandeur d'allocation et non par l'Administration ;
- que l'octroi d'allocations d'études est une mesure ayant le caractère d'une aide sociale et qu'en matière d'aide sociale, il est de plus en plus communément admis qu'elle puisse être attribuée même sans demande et d'initiative par l'organisme qui attribue l'aide ;
- qu'en raison de son caractère d'urgence et de nécessité, des règles de procédure ne peuvent faire échec à une demande d'aide sociale.

Le Conseil d'appel a dès lors considéré que l'exigence du recommandé, en ce qu'elle serait une entrave à l'obtention d'une aide sociale, est illégale. En conséquence, il a jugé systématiquement fondés les recours de ce type et a enjoint l'Administration à examiner les droits du requérant à une allocation.

Compte tenu de la jurisprudence du Conseil d'Appel en la matière, l'Administration a depuis lors examiné directement les demandes introduites par voie simple sur base des autres critères prescrits par la règlementation (dates d'envoi, conditions financières,…) et le Médiateur n'a plus été saisi de réclamation de ce type jusqu'à l'année scolaire/académique 2016/2017.

Alors que ces rétroactes montrent à suffisance que l'exigence de l'envoi sous pli recommandé est de protéger l'usager et ne peut être soulevée que par lui, cette nouvelle pratique administrative injustifiée ne permet plus de concilier la lettre et l'esprit de la règlementation et aboutit à une sanction disproportionnée.

Au moment de la rédaction de ce rapport, une solution n'a pas encore été trouvée mais le Médiateur compte sur la position du Conseil d'Appel et sa jurisprudence en la matière.

4. Demandes d'allocations d'études électroniques

Lors du rapport 2015, le Médiateur évoquait déjà les difficultés rencontrées par les usagers lors de l'introduction électronique de leur demande d'allocation d'études malgré les informations et le manuel d'utilisation figurant sur le site de l'Administration.

Plusieurs réclamations lui étaient parvenues d'utilisateurs ayant tout le matériel ad hoc mais pas nécessairement des connaissances informatiques poussées en la matière et qui éprouvaient des difficultés lors de la création de leur compte CERBERE. Ceux-ci restaient bloqués sur l'une ou l'autre étape de la procédure. Par ailleurs, des problèmes de compatibilité entre les navigateurs s'étaient fait ressentir. Face à l'impossibilité pour l'ETNIC de résoudre ces problèmes, les demandeurs avaient été contraints d'utiliser la voie papier faisant l'objet d'un traitement secondaire suite à une volonté ministérielle.
Interrogée à propos de la simplification de la procédure, la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a informé le Médiateur que l'ETNIC n'avait pas inscrit la simplification CERBERE à son planning 2016, s'agissant d'une problématique qui dépasse largement le cadre de son utilisation par cette seule Administration.

Compte tenu des expériences malheureuses vécues par certains étudiants lors de l'année scolaire/académique précédente, notamment liées au nombre d'étapes à franchir lors de la création d'un compte,

Monsieur le Ministre MARCOURT a sollicité une plus grande transparence et une meilleure information. Il semble que l'élève/étudiant puisse désormais identifier les étapes et savoir s'il est arrivé au bout de la procédure. Ces difficultés font l'objet de discussions au sein du comité réunissant les représentants de la DAPE, de l'ETNIC, de l'Administration de l'enseignement et du Cabinet du Ministre.

Le site internet de la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes indique par ailleurs qu'un formulaire non validé est un formulaire non réceptionné et qu'aucune allocation ne pourra être accordée sur cette base. Après validation du formulaire électronique des allocations d'études, un accusé de réception est envoyé immédiatement dans la boîte mail renseignée.

Malgré ces informations, force est de constater que de plusieurs familles sont encore cette année privées de l'allocation car elles n'ont pas validé leur demande. Face à cette conséquence de la numérisation, le Médiateur a interpelé l'Administration générale de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles afin de trouver une solution structurelle en la matière. Une solution n'a pas encore abouti au moment de la rédaction de ce rapport.

FWB 2016 21

Sur base de ce qui précède, le Médiateur formule la recommandation suivante :

Nouvelle recommandation

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

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

Considérant les expériences malheureuses vécues par certains étudiants lors de l'année scolaire/académique précédente, notamment liées au nombre d'étapes à franchir lors de la création d'un compte ;

Considérant l'absence de simplification de la procédure et les bugs existant encore à l'heure actuelle ;

Le Médiateur recommande de modifier le système lors de la campagne 2017-2018 et prévoir l'envoi d'un mail automatique de l'ETNIC au demandeur lui signalant que la procédure n'a pas été menée jusqu'à son terme à l'instar de ce qui existe actuellement lorsque plusieurs demandes ont été introduites et que le système repère des doublons. Ceci ne générerait aucun travail supplémentaire pour les agents de la DAPE et permettrait d'éviter les situations malheureuses rencontrées depuis l'entrée en vigueur de cette procédure.

Par ailleurs, le Médiateur recommande qu'une solution soit trouvée pour l'année scolaire/académique en cours afin de ne pas faire supporter les conséquences de la numérisation aux demandeurs et les priver injustement de leur allocation.

5. Recours

La situation de l'élève/étudiant qui se voit refuser une allocation d'études est régie par les articles 14 et 15 du Décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études.

En cas de contestation, une réclamation doit être adressée auprès du Bureau régional des Allocations d'Études en charge du dossier. Si la décision de refus est maintenue, un recours peut alors être introduit auprès du Conseil d'Appel des Allocations d'Études qui est une juridiction administrative. Dans les deux cas, le demandeur dispose d'un délai de 30 jours pour exercer son recours. Cette procédure entre en contradiction avec l'article 102 du Décret paysage qui dispose que l'étudiant qui s'est vu refuser son allocation bénéficie d'un délai de 30 jours pour s'acquitter du montant de ses droits d'inscription. L'étudiant est alors contraint de payer son minerval indépendamment de l'introduction d'un recours. Si le recours auprès du Bureau régional peut faire l'objet d'une réponse rapide, tel n'est pas le cas de celui introduit auprès du Conseil d'appel qui ne se réunit qu'une fois par mois. Plusieurs exemples d'annulation des séances du Conseil d'appel ont été portées à l'attention du Médiateur faute d'avoir atteint le quorum de présences de ses membres. Qui plus est, aucune audience n'a lieu durant les vacances d'été.

FWB 2016 22

Sur base de ce qui précède, le Médiateur formule la recommandation suivante :

Nouvelle recommandation

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, ceci est l'occasion de rappeler la recommandation émise depuis plusieurs années par le Médiateur concernant la suspension du délai de recours devant le Conseil d'Appel pendant la saisine du Médiateur. Cette recommandation nécessite une modification de l'article 14 du décret du 7 novembre 1983.

FWB 2016 23

Recommandation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Réforme des textes

Un groupe de travail présidé par le Cabinet du Ministre et composé des représentants de l'Administration, du Conseil supérieur des Allocations d'Etudes, de la Commission de la vie étudiante et de l'aide sociale de l'ARES et des associations d'étudiants, a entrepris une réforme des textes. Cette réforme s'est concrétisée dans l'arrêté du 21 septembre 2016 publié au Moniteur Belge le 19 octobre.

Aussi, il est mis fin à la condition de réussite académique pour percevoir son allocation d'études. Le paysage de l'enseignement supérieur ayant profondément changé, il fallait adapter la règlementation afin de la rendre plus cohérente par rapport aux modifications issues du décret paysage. Le critère de financabilité de l'étudiant a été établi, conformément au décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études. Le Médiateur salue cette avancée qui fait écho à plusieurs recommandations émises précédemment qui seront abordées dans le point consacré au suivi des recommandations.

Toutefois, plusieurs dispositions de la nouvelle règlementation créent des difficultés dans l'ouverture du droit à l'allocation d'études et aboutissent à priver de ce droit des élèves/étudiants qui en ont toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'est soudainement pas améliorée. Les étudiants ont été pénalisé par l'entrée en vigueur tardive de ces nouvelles dispositions et ont été, durant de nombreux mois, dans une situation d'incertitude ne sachant pas si cette année ils y auraient droit et s'ils pourraient entamer ou poursuivre des études supérieures. Les établissements d'enseignement et autres intervenants sociaux n'ont pu leur donner de réponse ne pouvant se fier aux conditions en vigueur lors de l'année précédente.

6.1. Globalisation des revenus du ménage

Sont désormais pris en compte les revenus de toutes les personnes qui composent le ménage à l'exception des revenus des personnes qui poursuivent des études dans l'enseignement supérieur de plein exercice. D'autres sources de revenus sont dorénavant globalisées telles que les rentes alimentaires, les revenus de remplacement,…

La notion de ménage intègre toutes les personnes habitant sous le même toit et par là même inscrites au registre de la population à la même adresse. Il peut s'agir de frères et sœurs qui travaillent, d'un grand père, d'un oncle,… Nombreux sont les exemples de jeunes qui n'ont pas les moyens de louer un appartement et de prendre leur indépendance. Ils sont alors contraints dans un premier temps de poursuivre la cohabitation avec leur famille. Cette situation aboutit à pénaliser la solidarité familiale alors que celle-ci à ses limites et qu'il n'existe aucune obligation légale qui leur demande de contribuer financièrement au fonctionnement du ménage. L'article 203 du Code civil oblige en effet seuls les parents à un devoir d'entretien et d'hébergement. En dehors de la sphère familiale, les situations de colocation sont fréquentes et les étudiants concernés rencontrent des difficultés pour obtenir leur allocation d'études dans la mesure où la composition de ménage reprend toutes les personnes habitant sous le même toit alors qu'elles n'ont aucun lien entres elles si ce n'est celui de partager un loyer.

Le Gouvernement wallon a adopté l'avant-projet de décret modifiant diverses dispositions du code civil relatives au bail d'habitation. Cette réforme vise à lutter contre les discriminations dans l'accès au logement ; prendre en compte les formes modernes de location (logements pour étudiants et colocation) ; maintenir un équilibre propriétaire / locataire; rendre en compte les spécificités wallonnes et fournir plus de clarté et de lisibilité juridique. Elle pourrait dès lors contribuer à clarifier ces situations de colocation.

6.2. Seuils minimaux de revenus

L'article 4 de l'arrêté du 21 septembre prévoit désormais des seuils planchers en fonction du nombre de personnes qui composent le ménage. Lorsque l'ensemble des ressources est inférieur à la moitié des montants fixés, il n'est accordé aucune allocation d'études. Cette disposition aboutit à priver les demandeurs les plus pauvres de leur allocation.

L'objectif évoqué par le Gouvernement pour justifier cette mesure est d'empêcher la fraude car il semble impossible qu'une famille puisse vivre à l'heure actuelle avec si peu de revenus. La suspicion de fraude justifie qu'aucune allocation ne soit accordée alors qu'il faut impérativement distinguer les cas de fraude de l'hyper pauvreté, ce que la règlementation ne permet pas. Le demandeur dont le refus est motivé par cette disposition devra alors mettre en œuvre les recours prévus aux articles 14 et 15 du décret du 7 novembre. Dans plusieurs cas, la situation pourra être revue dans la mesure où le demandeur pourra déclarer des revenus autres que ceux qui figurent sur l'avertissement extrait de rôle et donc attendre les seuils minimaux. A défaut de percevoir d'autres ressources, le demandeur verra alors le refus maintenu et pourra s'il le souhaite saisir le Conseil d'Appel.

Cette disposition est considérée comme discriminatoire par le Médiateur ainsi que par de nombreux autres acteurs que sont les associations étudiantes, la Ligue des familles, le réseau wallon de lutte contre la pauvreté.... Le Ministre de l'Enseignement supérieur a fait l'objet de plusieurs questions parlementaires et a demandé qu'un rapport soit établi sur les problèmes de revenus dits trop faibles. Il conviendra d'être attentif à la jurisprudence du Conseil d'appel en la matière ; en effet, précédemment, les décisions du Conseil d'Appel en la matière ont conduit à une modification de la règlementation notamment au sujet du revenu cadastral.

Ces situations de globalisation de revenus et de prise en compte de seuils minimaux amènent le Médiateur à formuler la recommandation suivante :

FWB 2016 24

Nouvelle recommandation

Allocations d'études - Modifier les dispositions dans les meilleurs délais et ce de manière rétroactive afin que les dossiers refusés puissent être revus indépendamment de l'introduction d'un recours

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

Considérant que plusieurs dispositions de cette règlementation créent des difficultés dans l'ouverture du droit à l'allocation d'études et privent de ce droit des élèves/étudiants qui en ont toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'est soudainement pas améliorée ;

Considérant que la globalisation des revenus aboutit à pénaliser la solidarité familiale ;

Considérant les problèmes engendrés par les situations de colocation jusqu'ici sans solution satisfaisante ;

Considérant la fixation de seuils minimaux de revenus en dessous desquels plus aucune allocation n'est octroyée engendrant une discrimination entre allocataires ;

Le Médiateur recommande de modifier ces dispositions dans les meilleurs délais et ce de manière rétroactive afin que les dossiers refusés sur cette base puissent être revus indépendamment de l'introduction d'un recours.

Une étude récemment menée par la Commission vie étudiante, démocratisation et affaires sociales de l'ARES (COVEDAS) dont les priorités actuelles sont les conditions d'octroi des allocations d'études, la situation des étudiants de condition modeste, le logement et l'évolution du nombre d'étudiants qui sollicitent une aide sociale, fait état de chiffres qui traduisent une précarité croissante.

Le nombre d'étudiants qui durant ces trois dernières années ont frappé à la porte du service social de leur établissement est en hausse de 15 %. Les dispositions désormais en vigueur risquent d'avoir des répercussions quant à ces aides sociales provenant des services sociaux étudiants et des CPAS, tout en sachant que les politiques pratiquées par ses derniers sont loin d'être identiques d'un CPAS à l'autre.

7. Etudiants frontaliers

Cette année encore, le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations concernant des demandes d'allocations d'études d'élèves/étudiants dont les parents travaillent au Luxembourg.

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 la condition que ses parents travaillent au Grand-Duché de manière ininterrompue durant les cinq années précédant la demande.

En application d'une disposition anti cumul de la législation luxembourgeoise, l'aide du Grand-Duché n'est pas cumulable avec les aides financières pour études supérieures accordées dans l'Etat de résidence de l'étudiant. Aussi, l'Administration luxembourgeoise exige des demandeurs qu'ils produisent les certificats émis par les autorités compétentes de leur pays de résidence indiquant le montant des aides perçues.

Depuis 3 ans, des réclamations sont adressées au Médiateur par des demandeurs frontaliers ayant besoin de ce document.

Ces dossiers ne peuvent bien entendu pas faire l'objet d'une priorité et ceux introduits dans les délais auprès de la DAPE font l'objet d'un traitement identique à celui des autres dossiers, avec notification de la décision reprenant les motifs de refus après examen des conditions d'octroi. Néanmoins, les problèmes informatiques qui ont émaillé les dernières campagnes d'allocation d'études ont eu des répercussions sur les délais d'introduction des demandes luxembourgeoises. La Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a contacté les services luxembourgeois afin de leur demander de traiter ces dossiers avec indulgence vu les retards non imputables aux demandeurs.

Les demandes introduites hors délai auprès de la DAPE font quant à elle l'objet d'un refus pour demande tardive, à l'exclusion de tout autre motif, à l'identique de ce qui se fait pour les dossiers tardifs de tous des allocataires. Enfin, une attestation est envoyée à ceux qui en font la demande, dans le cas où ils n'auraient introduit aucun dossier auprès de la DAPE et une procédure d'envoi d'attestation rapide a été prévue dans ce dernier cas. Néanmoins, les attestations envoyées dans ces deux derniers cas ne répondent pas aux exigences des services luxembourgeois et privent le demandeur d'une aide du Grand-Duché.

S'il n'appartient pas au Luxembourg d'interpréter la loi d'un autre pays, il convient de réunir les divers services afin de trouver une solution face à ces demandes qui, qu'elles soient introduites ou pas auprès de la DAPE, ne répondent pas dans la majorité des cas aux conditions financières imposées par la règlementation en Fédération Wallonie-Bruxelles.

8. Suivi des recommandations

Plusieurs des recommandations émises précédemment ont été suivies et trouvent leur réponse dans l'arrêté du Gouvernement du 21 septembre 2016.

FWB 2016

Recommandation rencontrée

Allocation d'études - Rendre cohérente la règlementation relative aux allocations d'études par rapport aux modifications issues du décret paysage

Considérant la réforme de l'enseignement supérieur consécutive au Décret du 7 novembre 2013 ;
Considérant la fixation des conditions de réussite pour l'octroi des bourses d'études consacrée par les articles 4 et 5 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures ainsi que les conditions de leur octroi ;
Considérant l'abrogation de ces deux dispositions par le Décret du 11 avril 2014 adaptant le financement de l'enseignement supérieur ;
Considérant l'incertitude dans laquelle se trouvent les étudiants inscrits aux études organisées selon les dispositions du décret du 7 novembre 2013, étudiants qui se trouvent privés d'aide financière faute de dispositions venant consacrer les nouvelles règles.
Le Médiateur recommande au Gouvernement d'adopter dans les meilleurs délais l'Arrêté mettant les textes en cohérence afin d'éviter que cette situation ne se reproduise lors de l'année académique suivante.

Suivi de la recommandation

L'AGCF du 21 septembre 2016 met fin à la condition de réussite académique pour percevoir son allocation d'études. Le critère de financabilité de l'étudiant est établi, conformément au décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études.

FWB 2016

Recommandation rencontrée

Allocations d'études - Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court

Considérant 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 ;
Considérant que cette disposition stipule qu'un étudiant qui a été régulièrement inscrit durant plus de deux années académiques dans l'enseignement universitaire ou dans l'enseignement supérieur de type long, et qui se réoriente ensuite vers des études classées dans l'enseignement de type court, ne peut plus bénéficier d'une allocation d'études ;
Considérant que cette disposition pénalise la réorientation vers des études classées dans l'enseignement de type court et récompense mal la lucidité et la sagacité des étudiants qui, à un moment donné de leur parcours académique, jugent préférable de réorienter le choix de leurs études.
Le Médiateur recommande 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

L'AGCF du 21 septembre 2016 met fin à la condition de réussite académique pour percevoir son allocation d'études.

FWB
2016

Recommandation rencontrée

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

Considérant l'article 4 § 2 de l'arrêté de la Communauté française du 29 avril 2005, qui fixe la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études secondaires et les conditions de leur octroi, lequel précise que les étudiants qui se réorientent vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire peuvent bénéficier d'une allocation d'études, uniquement s'ils n'ont été inscrits qu'une année au plus dans l'enseignement supérieur.

Considérant que cette situation fait écho à une problématique similaire évoquée ci-dessus et récompense mal la lucidité et la sagacité des étudiants qui, à un moment donné de leur parcours académique, jugent préférable de réorienter le choix de leurs études ;

Le Médiateur recommande modifier l'article 4 § 2 de l'arrêté du 29 avril 2005 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

L'AGCF du 21 septembre 2016 met fin à la condition de réussite académique pour percevoir son allocation d'études.

FWB
2016

Recommandation rencontrée

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

Considérant l'article 8 de l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études ;

Considérant que cet article opère une distinction d'une part entre la diminution de revenus consécutive aux situations de décès, de divorce ou séparation et d'autre part entre la diminution de revenus résultant de la perte de l'emploi principal ou de la cessation d'activité ;

Considérant qu'il en résulte que l'année de survenance de l'événement qui peut motiver une demande d'allocation provisoire diffère selon les cas de figure envisagés ;

Considérant que cette situation engendre une différence de traitement non justifiée entre allocataires tant au vu du décret du 7 novembre 1983 qu'au vu des articles 10 et 11 de la Constitution.

Le Médiateur recommande de 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'activité sur celles relatives aux situations de décès, divorce ou séparation de fait.

Suivi de la recommandation

L'AGCF du 21 septembre 2016 modifie le système des allocations provisoires qui sont désormais des forfaits changement : il n'est plus demandé à l'étudiant de rembourser une partie ou la totalité de l'allocation qui est définitivement acquise. Une distinction est toutefois encore opérée entre d'une part la diminution de revenus consécutive aux situations de décès, divorce ou séparation de fait et d'autre part entre la diminution de revenus résultant de la perte d'emploi ou de la cessation d'activité ou de la mise à la pension ou prépension. Dans le premier cas, l'événement doit être survenu au plus tard le 1er mars de l'année d'études poursuivie. Dans le second cas, il doit s'être produit pendant l'année civile précédant celle au cours de laquelle débute l'année scolaire ou académique envisagée ou au plus tard au 1er mars de l'année d'études poursuivie. Cette recommandation demeure dès lors d'actualité et nécessite une modification de l'article 10 de l'AGCF du 21 septembre 2016 (l'AGCF du 26 avril 1993 ayant été abrogé).

FWB
2016
25

Recommandation

Allocations d'études - Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de maladie

Considérant l'article 8 de l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études ;

Considérant que cette disposition permet l'octroi d'une allocation d'études provisoire à l'élève/ l'étudiant si les revenus ont diminué suite à des situations prédéterminées (un décès, un divorce/séparation, une mise à la pension/prépension, une situation de chômage/perte d'emploi, une maladie) ;

Considérant plus particulièrement l'article 8 A 4 lequel prévoit l'octroi d'une allocation provisoire lorsque le revenu est diminué à la suite d'une période de chômage ou de maladie pendant laquelle une indemnité de chômage ou une indemnité accordée par l'assurance maladie a été octroyée ;

Considérant que cette disposition requiert dans un tel cas de figure et lorsque deux personnes pourvoient à l'entretien du candidat et disposent toutes deux de revenus professionnels, que chacune d'entre elles ait connu une période de maladie ou de chômage de 30 jours consécutifs;

Considérant que cette double exigence (alors qu'il s'agit d'un seul et même ménage) rend difficilement applicable l'octroi d'une allocation provisoire et exclu du bénéfice du mécanisme de l'allocation d'études provisoire les demandeurs alors que les revenus peuvent avoir considérablement diminué ;

Considérant la décision du Conseil d'Appel et le refus d'appliquer cette disposition qu'il juge discriminatoire et non justifiée tant au vu du décret du 7 novembre 1983 qu'au vu des articles 10 et 11 de la Constitution.

Le Médiateur recommande de modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de maladie de manière à ne plus requérir que les deux personnes qui pourvoient à l'entretien du candidat et disposent toutes deux de revenus professionnels, aient chacune d'entre elles connu une période de maladie ou de chômage de 30 jours consécutifs afin de correspondre à la réalité des situations vécues par les allocataires.

Suivi de la recommandation

L'AGCF du 21 septembre 2016 modifie le système des allocations provisoires qui sont désormais des forfaits changement. Néanmoins, les forfaits changement en cas de maladie ou de chômage font encore état d'une double exigence pour que l'allocation soit octroyée puisque lorsque deux personnes pourvoient à l'entretien du candidat et disposent tous deux de revenus professionnels, chacune d'entre elle doit avoir connu une période de chômage ou de maladie de 30 jours consécutifs. Cette double exigence devrait être supprimée lors d'une révision du texte d'après les informations données par le Cabinet du Ministre de l'enseignement supérieur. Cette recommandation demeure dès lors d'actualité et nécessite une modification de l'article 10 de l'AGCF du 21 septembre 2016 (l'AGCF du 26 avril 1993 ayant été abrogé).

FWB
2016
26

Recommandation

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

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité. L'AGCF du 21 septembre 2016 reprendre désormais le revenu cadastral de toutes les personnes qui figurent sur la composition de ménage au 1er juillet.

FWB
2016
27

Recommandation

Allocations d'études - Adapter la réglementation afin prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle suite à la globalisation des revenus

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

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

Considérant que la réglementation ne tient pas compte de la revente de ce même bien entre le moment où il apparait sur l'avertissement-extrait de rôle de référence et celui où la demande est introduite.

Considérant que cette lacune de la réglementation conduit à priver le demandeur d'une allocation alors qu'il n'est plus propriétaire que d'un seul bien qu'il occupe le jour où il demande une aide financière à l'Administration ;

Le Médiateur recommande d'adapter la réglementation de manière à tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité.

FWB 2016 28

Recommandation

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

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité.

FWB 2016 29

Recommandation

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

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

FWB
2016
30

Recommandation

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité. Son maintien n'a pu être évalué cette année car le système informatique n'est pas tout à fait opérationnel. Or, l'amélioration des délais est largement fonction de l'évolution du nombre de demandes électroniques. Le contrat d'Administration a affecté 4 nouveaux postes au Call Center et 7 agents en CDD ont été engagés pour l'encodage des demandes.

FWB
2016
31

Recommandation

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

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

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

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

Le Médiateur recommande au Gouvernement d'étendre le bénéfice des allocations en cas de poursuite des études à l'étranger dans des cas particuliers tels que ceux d'étudiants belges frontaliers.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité

FWB 2016 32

Recommandation

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

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

FWB 2016 33

Recommandation

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

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

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

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

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

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité.

FWB
2016
34

Recommandation

Allocations d'études - Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

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

Le Médiateur recommande de renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité.

FWB
2016
35

Recommandation

Allocations d'études - Modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable

Considérant le manque de précision de la définition de l'étudiant de condition modeste telle que contenue dans la circulaire n° 4429 du 30/05/2013 relative au minerval en Hautes Ecoles et Ecoles supérieures des Arts, induisant des refus irréguliers du bénéfice de cette qualité à certains étudiants,

Le Médiateur recommande que la circulaire précitée soit modifiée sur ce point, en conformité avec la réglementation applicable.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation visait à éviter la confusion entre le droit à l'allocation d'études (minerval à zéro euro, âge limite = 35 ans) et la qualité d'étudiant de condition modeste (minerval réduit, pas d'âge limite). Elle n'a pas reçu de réaction (la circulaire n° 4429 du 30/05/2013 qu'elle visait est désormais remplacée par la circulaire n°5961du 18/11/2016 qui, quoiqu'elle se réfère au nouvel arrêté du Gouvernement de la CF du 21/11/2016 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études, demeure inchangée sur ce point et n'apporte pas la précision voulue) et **demeure par conséquent d'actualité**.

FWB
2016
36

Recommandation

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

Considérant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 6 juin 2013 modifiant la règlementation en matière d'allocations d'études lequel permet dorénavant 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,...

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

Suivi de la recommandation :

Cette réflexion a été menée au sein du groupe de travail "Allocation d'études" qui a abouti à l'élaboration de l'AGCF du 21 septembre 2016 qui prend en compte l'ensemble des revenus du ménage auquel l'élève/l'étudiant appartient. La notion de ménage intègre toutes les personnes habitant sous le même toit et par là même inscrites au registre de la population à la même adresse. Il peut s'agir de frères et sœurs qui travaillent, d'un grand père, d'un oncle,...Cette situation aboutit à pénaliser la solidarité familiale et prive de ce droit des élèves/étudiants qui en ont toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'est soudainement pas améliorée. En dehors de la sphère familiale, les situations de colocation sont fréquentes et les étudiants concernés rencontrent des difficultés pour obtenir leur allocation d'études dans la mesure où la composition de ménage reprend toutes les personnes habitant sous le même toit alors qu'elles n'ont aucun lien entres elles si ce n'est celui de partager un loyer.

Des modifications de cette réglementation devraient être opérées au regard des difficultés rencontrées. Le Médiateur se prononcera sur le maintien de cette recommandation à l'issue de la Réforme.

AGREMENT DES PROFESSIONS DE SANTE



Bilan de l'exercice

La notion de prestataire de soins de santé concerne de nombreuses professions exigeant soit une formation universitaire, soit une formation non-universitaire. Parmi les professions n'exigeant pas de diplôme universitaire, nous retrouvons, notamment : les aides-soignants, les infirmiers, les sages-femmes mais aussi des professions paramédicales telles que : assistant pharmaceutico-technique, audicien–audiologue, diététicien, ergothérapie, logopédie, orthoptiste, technologue en imagerie médicale, technologue de laboratoire médicale. Les professions universitaires concernées sont : les médecins (incluant de nombreuses spécialités), les dentistes (incluant les dentistes généralistes et spécialistes tels que les orthodontistes et les parodontologues), les pharmaciens hospitaliers et les kinésithérapeutes. Une fois son diplôme obtenu, le futur prestataire de soins de santé devra en outre obtenir un agrément, pour sa formation de base et/ou sa spécialité de la part des autorités compétentes (dans les cas qui nous concerne, la Fédération Wallonie-Bruxelles) et devra se voir également délivrer un visa du SPF Santé publique lui permettant d'exercer sa profession. Toutefois, il y a des spécificités en fonction des professions et les démarches peuvent donc varier.

L'agrément est important puisqu'il sert à garantir la qualité des compétences des prestataires de soins de santé et par conséquent, la qualité des soins en Belgique, ceci au bénéfice de tous puisque nous sommes tous des patients potentiels. L'agrément permet donc au prestataire de soins de prouver qu'il possède les compétences requises et au patient d'avoir une garantie dans la qualité de formation de ce prestataire. Il n'est, de nos jours, pas difficile de vérifier si le professionnel que l'on consulte est agréé ou non.

L'octroi d'un agrément nécessite donc de vérifier que chaque prestataire de soins répond bien aux critères légaux liés à sa profession. Ceux-ci sont définis dans des législations fédérales. Afin de procéder à cette vérification, pour chacune des professions et spécialités concernées, des experts réunis en commission se prononcent sur chaque dossier. Chaque profession et/ou spécialité dispose de sa propre commission d'agrément.

La Direction des agréments des prestataires de soins de santé est également en charge de la reconnaissance professionnelle des acteurs du secteur de la santé ayant obtenu leur diplôme dans un autre état membre de l'Union européenne. Cette demande de reconnaissance est examinée au sein du service et, le cas échéant, soumise à la commission d'agrément compétente. Cette reconnaissance professionnelle ne concerne néanmoins que les diplômés européens. Les titulaires d'un diplôme extra-européen devront, quant à eux, introduire une demande auprès du service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes de l'enseignement supérieur (en vue de l'obtention d'une «équivalence de diplôme»).

Ce sont une quinzaine de dossiers qui ont été traités par le service du Médiateur durant l'exercice 2016 contre une septantaine en 2015. Plusieurs demandes d'information ne débouchant pas sur l'ouverture d'un dossier sont également parvenues.

Il s'agit donc d'une diminution de réclamations qui peut notamment s'expliquer par une réorganisation de ce service après le transfert du niveau fédéral mais aussi par le gros travail effectué par la Direction des Agréments des prestataires de soins de santé pour récupérer l'énorme retard acquis précédemment par le SPF Santé publique dans le traitement des dossiers lié à la demande d'enregistrement pour la profession d'aide-soignante.

C'est aussi un nouveau site internet mis à la disposition de l'usager avec deux possibilités de contact en fonction du diplôme obtenu (universitaire ou non-universitaire) qui a sans doute également contribué à un meilleur accès de cette nouvelle direction (http://www.enseignement.be/index.php?page=27056).

Deux numéros de téléphone avec les horaires des permanences téléphoniques, une adresse postale et une adresse email commune.

Les thématiques abordées au cours de cet exercice 2016 ont été les suivantes :

- pas de nouvelles de la demande d'enregistrement en tant qu'aide-soignante,
- problème de refus de visa définitif d'aide-soignante car le demandeur n'a pas complété sa formation durant la période transitoire ou n'a pas produit l'attestation de réussite de la 7ème aide-soignante ou de la première année infirmière brevetée,
- pas de suite donnée au formulaire de reconnaissance UE/EEE/SUISSE : pour le titre professionnel de dentiste, pas de nouvelles de son attestation de conformité à la directive EU 2005/36,
- problème d'agrément en tant que spécialiste en radiodiagnostic,
- pas de nouvelles de la demande d'agrément comme porteur du titre professionnel particulier d'infirmière spécialisée en soins intensifs et d'urgence,
- dossier bloqué car ne peut apporter la preuve du diplôme d'Etat d'infirmière obtenu à l'étranger car la personne a perdu son diplôme, …

Les critères de bonne administration les plus souvent blessés concernent le délai raisonnable et la demande de renseignements.

De manière plus minime, l'accessibilité et le droit d'être entendu et de faire des observations ont également été ciblés.

Quant à la courtoisie, la motivation adéquate et la demande d'accès publics aux documents n'ont été pointé que pour trois dossiers.

DOSSIER
2016-935

Une profession avec une procédure plus longue qu'à l'accoutumée

"... où en est mon dossier ? ..."

Monsieur J. a rempli le formulaire de reconnaissance UE/EEE/SUISSE pour le titre professionnel de dentiste. Celui-ci a visiblement été enregistré le 23/10/2015 par la Cellule Agrément des professions de santé. Fin janvier 2016, il saisit le Médiateur car il ne parvient pas à avoir des nouvelles de sa demande. .

Le Médiateur interroge l'Administration. Celle-ci informe le Médiateur que le dossier est bien en cours de traitement. Elle précise qu'en Belgique, il existe une spécificité en matière de reconnaissance professionnelles de diplôme UE pour la profession de dentiste. En effet, les ressortissants UE obtiennent la reconnaissance sur base du système automatique prévu par la directive 2005/36/CE de leur titre de dentiste au titre de Licencié/Master en sciences dentaires et un visa d'autorisation d'exercer. Vu que le titre professionnel particulier de dentiste généraliste est réglementé en Belgique, que seul le titre de dentiste généraliste permet d'obtenir un numéro INAMI, et que ce dernier est délivré en Belgique après avoir suivi un stage d'une année auprès d'un maître de stage agréé, tous les dossiers de reconnaissance professionnelle doivent être soumis à la commission d'agrément compétente de dentisterie générale pour avis.

L'Administration confirme que le dossier a été introduit le 23/10/2015 et que le dossier a été traité dans les délais par l'Administration. Elle précise qu'après finalisation de la 1e phase du traitement du dossier, l'Administration a adressé à l'intéressé un arrêté ministériel de reconnaissance au titre de Licencié en sciences dentaires en date du 19/01/2016 et a par la même occasion adressé une notification au SPF Santé publique pour que le nécessaire soit effectué pour la délivrance d'un visa d'autorisation d'exercer.

Tous les éléments requis étant présents dans le dossier, celui-ci est soumis le 19 février 2016 à l'avis de la commission d'agrément de dentisterie générale. En mars 2016, une fois le procès-verbal approuvé, l'Administration est en mesure de communiquer l'avis positif à l'intéressé.

Le transfert des compétences dans ce secteur a créé un vrai casse-tête tant pour les usagers concernés que pour les Administrations. Le Médiateur a pu largement s'en rendre compte lors de la période de transfert.

Durant l'exercice 2016, certains réclamants ont encore contacté le Médiateur fédéral parce le SPF Santé publique les renvoyait vers ce Médiateur alors qu'il s'agit bien d'un problème dont la compétence est aujourd'hui transférée.

Le Médiateur fédéral a transmis alors rapidement les dossiers vers nos services.

DOSSIER
2016-1298

Mobilité et attestation de conformité

"... Allo l'Administration ! J'ai besoin d'une attestation de conformité pour occuper un poste à l'étranger ..."

Le 21 décembre 2015, Monsieur P. introduit une demande d'attestation de conformité du titre de Médecin du travail car il doit intégrer rapidement un poste au Royaume-Uni. Il adresse plusieurs courriers et appelle tous les mardis et jeudis le service agrément par téléphone. A chaque reprise, il s'agit soit du répondeur qui l'informe qu'exceptionnellement son appel ne pourra être traité, soit il est mis en attente et au final un autre message vocal l'informe de rappeler les mardis ou jeudis !

Ne sachant joindre le service agrément, Monsieur P. saisit le Médiateur le 23 février. Ce dernier contacte l'Administration en évoquant le caractère urgent de la demande de Monsieur P.

Le 3 mars 2016, l'Administration confirme que la demande de Monsieur P. a bien été traitée et finalisée le 14 janvier 2016. Ladite attestation en anglais lui aurait été envoyée par voie postale à une certaine adresse. Monsieur P. dit n'avoir jamais reçu l'original dudit document et pour cause, cette adresse est une ancienne adresse. Il précise avoir mentionné l'adresse au Luxembourg dans sa demande d'attestation de conformité. Il souhaite dès lors recevoir un original à cette adresse et si possible il souhaite que l'attestation reprenne cette même adresse du Luxembourg. L'Administration adresse donc une nouvelle attestation au Luxembourg comme demandé.

DOSSIER
2016-1669

Malgré l'expertise, pas de certification

"... 32 années dans un service de soins intensifs et pourtant impossible d'obtenir l'agrément de mon titre d'infirmière spécialisée en soins intensifs ! ..."

En 1997, Madame W. a obtenu une licence en urgence extrahospitalières. Avant 2007, il s'agissait d'un titre reconnu. En 1999, elle obtient un document du Ministère de la Santé publique l'autorisant à porter ce titre, mais pour une durée de 6 ans, renouvelable. Mais rien dans ce document n'évoquait la procédure de renouvellement En 2014, à son grand étonnement, son employeur lui fait part qu'elle n'a plus droit à une prime puisqu'elle n'est pas en ordre d'un point de vue administratif.

Depuis octobre 2014, Madame W. fait de nombreuses démarches pour essayer d'obtenir l'agrément de ce titre mais celui-ci lui est refusé à plusieurs reprises par la Commission d'agrément des praticiens de l'art infirmier. Le refus semble motivé par le fait qu'il lui manque 10h de stages.

Visiblement, la formation qu'elle a suivie à l'Université de Liège ne comporte pas de stages «Urgences et Soins intensifs».

Or, le mémoire qu'elle a réalisé a été fait sur son lieu de travail, c'est-à-dire aux Urgences. Par conséquence, il apparaît qu'elle a dû y effectuer un stage. En ce qui concerne les soins intensifs, elle a travaillé toute sa carrière (c'est-à-dire 32 années) dans le service des soins intensifs.

Madame W. saisit le Médiateur. Celui-ci demande à l'Administration de l'éclairer sur les motifs de refus avancés par la Commission d'agrément fondés sur la règlementation actuelle. Le Médiateur regrette qu'à aucun moment les informations fournies à l'intéressée notamment par le SPF Santé publique n'ont été claires sur son statut de l'époque et sur les démarches à suivre pour régulariser sa situation. Le Médiateur souligne que Madame W. avait entrepris une formation à l'Université de Liège qui semblait ne pas pouvoir être prise suffisamment en compte pour lui octroyer ledit agrément alors même que son employeur attestait la réalité de son emploi depuis 1983 au service de soins intensifs. Le Médiateur demande à l'Administration de revoir la décision ou au minimum d'indiquer à la personne le type de formation qu'elle doit suivre afin de régulariser sa situation. L'Administration accepte de réexaminer le dossier de Madame W. et finalement, émet une décision favorable à Madame W.

Par ailleurs, Le Médiateur a été plus particulièrement sollicité pour des demandes relatives à l'agrément des aides-soignantes.

Des questions liées aux mesures transitoires pour l'obtention du titre d'aide-soignante, les heures de stages à effectuer dans le cadre de ces mesures transitoires, aux 144 périodes à suivre en vue d'obtenir l'attestation du certificat de 7ème aide-soignante ou de première année d'infirmière-bachelier…

Le Médiateur a également été interrogés sur d'autres questions telles que :

- l'attestation relative au plan de stage en médecine générale ;
- les dispenses pour une spécialisation ;
- les agréments pour le titre de dentiste général ;
- les agréments pour diverses spécialisations (oncologie, chirurgie plastique et orthopédie, pédiatrie…) ;
- les agréments en logopédie, en technologue en laboratoire, reconnaissance professionnelle pour la dentisterie générale.



PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

Introduction

Cette contribution commencera par un bref bilan de l'année 2016 par rapport à la thématique de référence. Elle sera suivie par les constats récurrents exprimés d'exercice en exercice, mais connaissant des variantes annuelles liées aux dossiers individuels reçus et à l'évolution de l'environnement normatif et/ou jurisprudentiel.

Ensuite, ce chapitre se concentrera sur des nouveaux constats et leurs implications directes et indirectes. Finalement, il sera établi un résumé des recommandations 2015 (et plus anciennes) toujours pertinentes ou rencontrées partiellement ou totalement par le système politico-administratif.

Malgré la limite de nos compétences par rapport aux services administratifs de la FWB, le Médiateur constate la volonté généralisée de l'ensemble des acteurs du monde de l'enseignement de trouver des solutions concrètes aux problèmes individuels ou collectifs résultant de dysfonctionnements.

L'intérêt de l'administré l'emporte souvent sur les clivages et les limites classiques et ce, tout en respectant les missions/intérêts/responsabilités de chacun. Idéalement, une solution de médiation « raisonnable » respectant les normes/pratiques peut être dégagée au bénéfice de l'administré et des autres parties impliquées.

Des exemples inspirés de demandes d'information et de réclamations illustreront les propos de nature plus synthétiques/théoriques.

Bilan de l'exercice

En 2016, **le nombre de réclamations est de 174**, soit en légère hausse par rapport à 2015 où 159 réclamations avaient été reçues. Les personnels de l'enseignement reste un des secteurs essentiels de plaintes en FWB vu le caractère exceptionnel de l'augmentation des plaintes liées aux allocations d'études (cf. problèmes informatiques permanents et réforme complexe dans son application concrète et surtout temporelle).

Depuis plusieurs années, le Médiateur plaide pour l'adoption par les services administratifs de la FWB et les autorités administratives wallonnes d'un guide de bonne conduite administrative.

Le respect des principes de ce guide devrait permettre de rendre les principes de bonne administration plus concrets et permettrait aux autorités publiques (cf. sens large de la notion) d'étudier plus avant les dysfonctionnements et d'y apporter les remèdes nécessaires.

Le Médiateur et les agents traitants les dossiers appliquent ce guide de bonne conduite aux réclamations reçues et à leurs traitements lorsque celles-ci sont considérées comme fondées ! Pour les personnels de l'enseignement et assimilés, les principes blessés sont essentiellement le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification et également la gestion consciencieuse dans l'exécution des tâches.

Le non-respect des autres notions est anecdotique et donc non représentatif de difficultés récurrentes. Il semble essentiel de tempérer ces constats vu une pluralité de facteurs liés aux réclamations traitées comme : la multiplicité des intervenants par rapport à une décision administrative, la longueur des chaînes administratives, la technicité et surtout la variabilité des normes/jurisprudences/pratiques administratives, les étapes différentes de l'informatisation des procédures….

Ces éléments (ainsi que les codes de bonne conduite déjà existants, les principes de bonne administration dégagés par le Conseil d'Etat, l'importance du citoyen dans les contrats de bonne administration, les différentes déclarations des gouvernements, la volonté des organisations syndicales d'optimaliser le service rendu au public dans le cadre d'un climat social serein et constructif…) incitent au partage du guide et de ces principes par l'ensemble des intervenants !

1.Thèmes récurrents en 2016

1.1. Article 11 bis

L'article 11 bis du décret-programme de juillet 2001 permet l'annulation partielle ou totale de sommes perçues indûment (cf. salaires et subventions-traitements). Cette disposition suppose que le bénéficiaire est de bonne foi, qu'il s'agit d'une erreur administrative répétée et surtout qu'il s'agit de circonstances exceptionnelles.

L'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001 reste toujours une difficulté majeure non résolue par le Gouvernement ou le Parlement de la FWB. Malgré les différentes interventions du Médiateur auprès des Ministres compétents par rapport aux dossiers individuels et par rapport à la thématique globale, le Médiateur doit constater que rien ne bouge et que ses constats de 2015 demeurent donc valables ! Il réitère donc sa recommandation 2015-44 qui reste d'une actualité brûlante.

FWB 2016 37 Recommandation

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

Considérant le manque de réactivité du Gouvernement pour se prononcer sur les demandes d'annulation partielle ou totale d'indus dans le cadre des conditions prévues à l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 ;
Considérant les engagements de la Ministre de l'Enseignement obligatoire quant au dépôt d'une note thématique au Gouvernement définissant/précisant les modalités d'application de l'article11bis ;
Considérant le rappel par le Ministre du Budget de la responsabilité du Ministre fonctionnellement compétent quant au dépôt des dossiers 11bis auprès du Gouvernement, considérant les contributions répétées de la Cour des comptes en la matière ;
le Médiateur recommande :
- soit de définir les modalités d'application de cette disposition décrétale via un arrêté du Gouvernement (comportant des mesures d'examen rétroactives) en établissant les liens utiles avec les normes budgétaires, de se prononcer définitivement sur les dossiers 11bis ayant fait l'objet d'un avis de l'Administration, de créer un service spécialisé gérant tous les dossiers 11bis et son passif global.
- soit, considérant les difficultés réelles de mise en œuvre de cette disposition décrétale, de l'abroger purement et simplement, tout en réservant au législateur la possibilité à plus ou moins long terme d'annuler certains indus bien définis et déterminés.

Cette inertie gouvernementale s'accompagne aussi d'une absence d'initiative dans le chef des parlementaires, à l'exception de questions orales/écrites n'apportant aucun progrès concret pour les dossiers d'indus ayant fait l'objet d'une demande d'application de cette norme.

On notera également que l'ensemble des fédérations de Pouvoirs organisateurs et des organisations syndicales font globalement des constats identiques à ceux du Médiateur par rapport à l'impossibilité d'application du 11 bis. Elles soulignent que cette norme et son application concrète renvoient aux responsabilités des différents intervenants de la GRH, aux principes généraux prévalant en matière de comptabilité publique/privée, au statut relatif de l'avis de l'Administration, aux délais déraisonnables par rapport aux délais de prescription/de récupération et, in fine, le maintien de convocations devant le Tribunal de première instance !

Vu ce qui précède et dans un souci de crédibilité, le Médiateur a clôturé des dossiers anciens inertes en renvoyant les réclamants auprès de leurs conseils.

DOSSIER 2016-2371 — L'article 11 bis ou l'inertie

"... J'ai été victime d'une erreur administrative car je n'ai pas été convoquée par le Medex ..."

Madame Y professe depuis des années comme AESS (Agrégé de l'enseignement secondaire supérieur) dans l'enseignement libre catholique. Sa santé se dégrade et elle est victime d'un cancer virulent induisant plusieurs périodes d'absences importantes. Comme elle n'a jamais été malade, son pot de congés de maladie est maximum (cf. 182 jours). En collaboration avec sa direction lui ayant élaboré un horaire adapté à ses soins journaliers, elle recommence à travailler dans les meilleures conditions.

Madame Y n'a jamais été convoquée au Medex et sa maladie n'a donc jamais pu être qualifiée de maladie grave et de longue durée. Finalement, l'enseignante épuise son pot de congés de maladie étant donné une nouvelle récidive du cancer. Son état s'améliore et elle retourne professer, mais est victime d'un accident induisant de nouvelles absences et elle tombe en disponibilité pour maladie induisant le paiement à 80% de sa rémunération.

Les services FLT (Fixation/liquidation/traitement) omettent ce changement et la FWB lui adresse 3 ans plus tard une demande de remboursement du trop perçu. La réclamante se considère victime d'une erreur administrative et rappelle qu'elle n'a pas été convoquée devant le Medex qui aurait pu requalifier administrativement ses périodes de maladie liées à son cancer et donc immuniser son pot initial ! Elle considère être dans les conditions du 11 bis et adresse une demande initiale qui reste sans aucune suite. Devant cette inertie apparente, elle s'adresse au Médiateur qui lui conseille d'envoyer des rappels. Vu le maintien de l'inertie de la FWB, le Médiateur saisit les services compétents qui retrouvent les différents courriers de la réclamante et finissent par émettre un avis non encore communiqué ni au Médiateur, ni à la réclamante.

1. 2. La portée réelle de certains documents administratifs et l'oubli partiel de ceux-ci

Les manquements relatifs à la gestion de documents administratifs importants peuvent avoir des conséquences déterminantes sur la carrière professionnelle d'un enseignant et surtout sur son évolution potentielle. Les documents administratifs individuels/collectifs reflètent souvent des états importants ou des étapes essentielles d'une vie de travail.

L'importance substantielle de l'enseignement en FWB et de ses Administrations, le nombre d'enseignants (contractuels et statutaires) et de Pouvoirs organisateurs agissant comme employeur, le traitement de ces relations professionnelles, la complexité/technicité/variabilité des normes et des pratiques, les enjeux financiers, les différents régulateurs et contrôleurs, le haut degré d'informatisation, l'implication d'Administrations extérieures, la multiplication des circulaires… induisent la production d'une masse exponentielle de documents administratifs via des flux électroniques liés à de nombreuses bases de données interconnectées et également des risques de pertes, de mauvais traitements, compréhension.

On peut citer comme cas classiques :

- le caractère non-conforme des documents « 12 » par rapport aux prestations réellement effectuées par l'enseignant, la non signature des documents «12» par les mêmes enseignants, la multiplication des corrections rétroactives de ces documents ayant des incidences administratives et financière directes/ indirectes ;
- les évolutions temporelles dans les volumes horaires liés aux désignations de temporaires/temporaires prioritaires (cf. idem pour les extensions de nomination) ;
- le changement de la nature administrative/statutaire de l'emploi de référence (cf. emploi vacant ou partiellement vacant ou emploi pouvant être éligible à des mesures transitoires/dérogatoires) ;
- le caractère indéfini/ arbitraire des circonstances exceptionnelles par rapport aux mutations dans le réseau (idem pour les désignations dans les centres de dépaysement et de plein air) ;
- la valeur légale relative des classements des temporaires/temporaires prioritaires ;
- l'autorisation tardive donnée par les services de la FWB pour l'engagement d'un expert en Promotion sociale (cf. idem pour les autorisations au-delà des 200 heures) ;
- mobilité très complexe de certains enseignants définitifs ayant perdu leur emploi suite à la suppression de leur section ;
- le caractère parfois peu motivé de certaines réponses liées au contrôle syndical, mettant à mal cette possibilité décrétale de recours ;
- la difficulté de poser sa candidature en ligne pour le réseau de la FWB ;
- le manque de transparence quant à la désignation des fonctions de promotion/de sélection ad intérim ou faisant fonction.

Certains enseignants connaissent parfois une différence importante entre leur situation administrative/ financière réelle et ce que l'on retrouve dans leurs documents administratifs. Cette situation provoque à terme des corrections, aux conséquences parfois très négatives (exemples : changement de barème(s) et production d'un indu, rétrogradation dans un classement et donc une perte de nomination, l'impossibilité de se rapprocher de son domicile, problèmes pour déterminer l'âge minimum de la pension du Trésor public et donc des mesures de fins de carrière…). Si une solution rapide et concertée n'est pas apportée à ce type de difficultés, le risque de la complexification et du dépassement du délai raisonnable de traitement croissent de manière inexorable. Cet élément conclusif rappelle l'importance des deux principes évoqués dans le bilan de l'exercice.
Au-delà de cas classiques et d'autres déjà évoqués dans des rapports passés, il faut souligner les difficultés conjoncturelles/structurelles de communication entre certains établissements/PO et certains services de la FWB. Le Médiateur n'a jamais jeté l'opprobre sur personne, ni sur aucun agent ou service. Cependant, dans des cas rarissimes, il a pu signaler des problèmes substantiels dans le but de trouver des solutions optimales pour tous et toutes, en laissant le focus sur les intérêts de l'administré.

Vu ce qui précède, il pourrait être utile de développer un mécanisme de candidature « spéciale » pour les membres du personnel dont la situation professionnelle fait l'objet d'un contentieux de longue durée ou d'absence de décisions claires de la FWB. Ce mécanisme naturellement limité dans le temps préserverait les droits/obligations de l'enseignant/PO/FWB durant la période nécessaire pour clarifier la situation professionnelle de celui-ci et pour prendre les décisions et actes nécessaires et ceci, sans préjudice des recours classiques.

DOSSIER
2016-255

Titre suffisant toujours pas pertinent

"... J'ai travaillé pendant des années comme puéricultrice sans titre requis, vais-je perdre ma priorité ? ..."

Madame Z travaille depuis une dizaine d'années comme puéricultrice dans l'enseignement de la FWB. Elle a été initialement considérée comme disposant du titre requis par rapport à cette fonction et donc désignée comme temporaire. Or, son diplôme d'aspirante en nursing n'est pas un titre requis pour cette fonction. Après plusieurs années scolaires, la FWB s'aperçoit de son erreur initiale et la désigne sur la base de l'article 20 de l'arrêté royal du 22 mars 1969. Elle doit donc travailler dans le cadre d'un sous-statut et perd des opportunités d'emplois et également la chance d'être temporaire prioritaire, et finalement candidate à la nomination dans le cadre d'un emploi vacant.
Cette situation démontre que la FWB requalifie des désignations de manière rétroactive au mépris du principe des droits acquis. Madame Z s'inquiéte naturellement des conséquences statutaires/administratives de la réforme des titres et fonctions sur sa situation professionnelle et son évolution. Malgré son action proactive auprès des services de la FWB et de son organisation syndicale, elle ne reçoit aucune réponse concluante ! Elle saisit le Médiateur pour obtenir une information univoque et pertinente. Après analyse de son dossier et de multiples échanges avec la FWB, le Médiateur peut confirmer qu'elle dispose d'un titre suffisant (cf. mesures dérogatoires transitoires) et qu'elle peut poser sa candidature comme temporaire prioritaire.

1.3. Les titres et fonctions

La détermination de titres par rapport à des fonctions enseignantes peut poser des problèmes ayant eux-mêmes des implications statutaires/administratives/financières…

Le décret du 11 avril 2014, deux arrêtés du Gouvernement (cf. 5 juin 2014 et 19 novembre 2014), des circulaires thématiques devaient permettre à la réforme globale des titres et fonctions de rentrer en application le 1er septembre 2016.

En la matière, on soulignera les multiples efforts de l'Administration de la FWB pour répondre à ses défis multiples : application informatique PRIMOWEB actualisée régulièrement, formations organisées pour les directions et les PO, adaptations des sites de référence et d'applications informatiques de gestion…

La mise en œuvre concrète de cette réforme a rencontré des problèmes majeurs ayant provoqué : des adaptations relatives à des mesures transitoires et d'assouplissements, la création de la Chambre de pénurie et de la Chambre de l'expérience utile, de nouveaux délais de transmission des documents administratifs et de nouvelles déclarations des emplois vacants… Cette mise en œuvre s'est concrétisée dans de nombreuses circulaires dédicacées et actualisées.

Ces multiples changements nécessaires pour assurer une gestion réaliste des personnels de l'enseignement peuvent parfois mettre à mal certains principes essentiels comme : la sécurité juridique, la prévisibilité des situations professionnelles et leurs évolutions attendues, la confiance légitime que

tout administré peut placer dans l'Etat, la permanence des normes et des pratiques administratives….

Nos constats en 2016 en matière de titres et de fonctions sont de nature plus indéterminée que les années précédentes vu les multiples évolutions explicitées synthétiquement. En règle générale, le Médiateur a renvoyé les réclamants auprès des services administratifs de la FWB, des organisations syndicales et des fédérations de PO.

Le Médiateur se borne donc à lister les problèmes qui lui ont été soumis dans ce cadre :

- interprétations complexes de certaines mesures transitoires et dérogatoires (exemples : nouvelle classification de certains titres par rapport à de nouvelles fonctions, caractère relatif de la comptabilisation des jours d'ancienneté dans le cas des horaires fractionnés en plusieurs fonctions, nouvelles exigences par rapport aux titres pédagogiques…) ;
- multiplication des horaires fragmentés pour les professeurs de morale/religion/EPC et difficulté de démontrer la « neutralité » de formations pédagogiques ou de s'inscrire aux formations neutralité vu le nombre de candidats ;
- basculement complexe des titres de l'ancien système vers le nouveau système (cf. surtout dans l'enseignement spécialisé et de Promotion sociale) ;
- déclassement de la fonction d'instituteur exerçant la fonction d'éducateur dans le réseau FWB (idem pour certaines expériences utiles et certains titres d'enseignants de PP et CT) ;
- développement de nouvelles fonctions pléthoriques….

Le Médiateur constate l'importance de la nouvelle classification des titres et fonctions s'inscrivant dans la double volonté de professionnaliser encore plus avant le métier d'enseignant et donc d'assurer un enseignement de qualité. Le Pacte d'Excellence insiste sur les collaborations/coopérations indépendantes entre les membres de l'équipe pédagogique/la direction/les instances de conseil et de contrôle, induisant la stabilisation des personnels et leur responsabilisation multidimensionnelle à terme. La réforme des titres et fonctions amendée semble ne répondre encore que très partiellement à ces exigences futures, induisant de nouveaux changements normatifs.

DOSSIER 2016-597

Un titre oublié par la réforme des titres et fonctions

"… Puis-je bénéficier de mesures transitoires si je ne compte pas assez de jours de travail dans les fonctions exercées ? …"

Monsieur H., jeune enseignant, a enseigné les mathématiques dans l'enseignement professionnel et technique comme titre B dans l'enseignement libre subventionné (cf. ancienne classification des titres et fonctions). Il a effectué plusieurs remplacements/intérims ces deux dernières années. Il dispose d'un graduat en droit (cf. enseignement supérieur classique) et d'un graduat de géomètre expert (cf. enseignement supérieur de promotion sociale). Il se questionne à propos des répercutions de la réforme des titres et fonctions sur son devenir professionnel. Il questionne les services de la FWB en la matière. Les services lui précisent qu'il ne peut bénéficier des mesures transitoires/dérogatoires car il ne compte pas assez de jours de travail dans les fonctions exercées et ils lui stipulent que son titre de promotion sociale ne se retrouve pas des listes des titres. N'acceptant pas les conclusions de l'Administration, Monsieur H. saisit le Médiateur. A la suite de l'intervention du Médiateur, Monsieur H est réintégré dans la liste des titres par la Chambre des titres, et est classé comme titre de pénurie non listé par rapport aux fonctions de référence.

1.4. Les salaires

Les salaires sont et resteront toujours une des composantes essentielles de toute profession, dont celle d'enseignant. Il s'agit de l'une des contreparties la plus facilement quantifiable en échange du travail réalisé/fourni.

Vu le maintien partiel de l'ancien système barémique (et sa complexité inhérente) et vu le développement du nouveau système lié à la réforme des titres et fonctions, vu les différents éléments pouvant modifier les composantes essentielles du(des) barème(s) de référence, vu la lourdeur des systèmes informatiques, vu les délais administratifs « classiques » pour traduire de nouvelles situations professionnelles/de vie, vu les contrôles permanents et les remarques accompagnées de recommandations de la Cour des comptes, vu les défis budgétaires de la FWB, vu l'importance des évolutions barémiques dans son budget et les projections pluriannuelles, vu les estimations variées des coûts du Pacte d'excellence en matière de personnel…, on peut s'attendre à ce que l'exactitude des salaires des enseignants et sa gestion restent une préoccupation administrative et politique essentielle.

Cette année, le Service du Médiateur a été confronté aux cas suivants :

- la moindre valorisation barémique des AESS en musique et, de façon plus globale, aux multiples revendications salariales des enseignants de l'artistique ;
- la complexité grandissante de certaines situations administratives et salariales (ex : congés pour prestations réduites pour raisons thérapeutiques, induisant l'accord de Medconsult et surtout du PO, détermination exacte des jours du « pot » maladie et début de la disponibilité pour maladie traduite par une diminution du salaire, décisions concurrentes du MEDEX et de l'Administration dans le cadre de congés de maladie, retards dans le traitement des dossiers de pension induisant le paiement d'allocations d'attente, corrections a posteriori d'ancienneté salariale…) ;
- les retards informatiques pour traduire des promotions du personnel administratif de hautes écoles ;
- les liens toujours complexes pour traduire fiscalement les dossiers d'indus et pour comprendre la portée réelle de ceux-ci ;
- le rappel du non-paiement de la rémunération de tout enseignant « étranger » (ou belge ayant obtenu ses titres à l'étranger) s'il n'a pas obtenu son équivalence (même générique) avant la date de son embauche ;
- le non-paiement de certaines primes de compensation pour les enseignants handicapés suite aux difficultés rencontrées avec l'AVIQ ;
- les délais importants mis par la FWB pour liquider des sommes liées à des décisions judiciaires et à des transactions….

Dans son travail quotidien, le Médiateur doit toujours constater l'importance des erreurs salariales.

Les enseignants vivent mal celles-ci, surtout lorsqu'elles débouchent sur une diminution salariale déterminante et permanente, la production d'une somme importante à rembourser (souvent en brut), des complications fiscales/parafiscales, et rarement une diminution de la pension du secteur public (cf. diminution de la moyenne décennale et du barème de référence).

Vu ce qui précède, le Médiateur maintient intégralement ses recommandations 2015-41 et 2015-42.

FWB 2016 38

Recommandation

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

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

Considérant surtout nos commentaires relatifs aux salaires ;

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

FWB 2016 39

Recommandation

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

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

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

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

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

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

DOSSIER 2016-4396

Miracle, un indu disparaît !

"... Mon salaire diminue fortement mais mon travail reste identique ..."

Monsieur X professe comme enseignant de religion islamique dans l'officiel subventionné. Il est détenteur d'un diplôme d'ingénieur industriel et des CAP requis de l'Exécutif des Musulmans de Belgique. Il dispose des titres requis pour enseigner la religion islamique dans l'enseignement secondaire inférieur et dans l'enseignement secondaire supérieur. Suite à une nouvelle lecture de certaines dispositions barémiques, les services de la FWB considèrent que l'enseignant ne doit plus bénéficier du barème 542, mais bien du barème 182 (inférieur à l'initial). Cette nouvelle pratique administrative produit un indu salarial de plus de 17.000 euros réclamés à Monsieur X. Il demande l'intervention du Médiateur par l'intermédiaire de son organisation syndicale. Après examen des textes et de la situation de l'intéressé, il apparaît que l'Administration ne peut mettre à mal le principe de stricte application des normes barémiques, même si la nouvelle pratique administrative répondait partiellement à un « oubli » du législateur en raisonnant par similarité par rapport à des cas quasi-comparables prévus par les normes de référence. De plus, un Arrêté du Gouvernement du 06/07/2007 établit des correspondances entre les anciens et les nouveaux grades académiques, mettant encore plus à mal la nouvelle pratique administrative. Vu ce qui précède, l'Administration annule sa demande de remboursement d'indus en considérant que le barème attribué initialement était le bon.

2. Thèmes novateurs 2016

2.1. Le remboursement des frais de déplacement

Cette année, un « petit » Pouvoir organisateur du réseau libre subventionné à caractère confessionnel catholique, nous a fait part des difficultés qu'il rencontrait pour obtenir le remboursement des faits de déplacement de son personnel dans le chef de la FWB. Cette matière est régie par le décret du 17 juillet 2003 (tel que modifié, ses arrêtés d'application et de multiples circulaires).

La FWB a toujours remboursé ces frais avec un certain retard vu le caractère limité des lignes budgétaires de référence (et surtout la limite historique de rétrocession du 1 % des frais de fonctionnement) et vu la généralisation du système à tous les types et tous les réseaux d'enseignement.

Ces dernières années, les sommes dues se sont accumulées provoquant une augmentation substantielle des impayés et obligeant les Pouvoirs organisateurs à jouer les banquiers de la FWB.

Le Médiateur est intervenu dans le dossier de ce Pouvoir organisateur (cf. capacités financières et de crédits limitées) pour obtenir les dates de liquidation des sommes dues pour années antérieures.

L'Administration de la FWB a liquidé les sommes pour années antérieures et a déterminé un calendrier de paiement pour les sommes relatives à l'année en cours.

L'Administration de la FWB et les Fédérations de PO, ont insisté sur le caractère structurel du déficit global et le travail déjà réalisé avec le Gouvernement pour régulariser la situation financière.

Suite à l'interpellation du Médiateur, le Gouvernement l'a rassuré en insistant sur la constitution d'une provision dédicacée dans le budget des dépenses 2017. Après l'accord de l'Inspection des Finances et de l'Institut des Comptes Nationaux, les liquidations des 6 millions d'euros prévus devraient permettre de rembourser la totalité des créanciers de la FWB.

Selon nos dernières informations, un groupe de travail sectoriel réfléchirait aux pistes potentielles d'économies dans ce secteur et à de nouvelles modalités de solidarité entre réseaux et PO. Le Médiateur soutient ces efforts visant à assurer une saine gestion des deniers publics et l'équilibre des comptes des établissements scolaires (quelle qu'en soit la forme juridique).

A titre anecdotique, on rappellera que le Médiateur constate toujours certains problèmes dans le cadre du remboursement des frais de déplacement de certains chargés de missions.

FWB 2016 40 Recommandation

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

Considérant l'historique du remboursement des frais de déplacement des personnels dans l'enseignement ;
Considérant l'importance des négociations tripartites en la matière ;
Considérant les moyens dégagés par le Gouvernement de la FWB pour résorber le passif existant dans le budget des dépenses 2017 ;
Considérant l'importance de l'équilibre financier de toutes les organisations liées à l'enseignement ;
Considérant le maintien d'objectifs financiers stricts pour la FWB dans les années futures ;
Considérant l'importance de cet acquis social dans le cadre de la mobilité des personnels ;
Considérant l'importance d'assurer la continuité du service public de l'enseignement ;
Le Médiateur recommande de liquider les sommes dues liées aux remboursements des frais de déplacement et de définir de nouvelles pistes de remboursements les plus économiques possibles, tels que le paiement directement par la FWB des factures des sociétés de transport.
31/07/T+1

2.2. La gestion des pensions et des mesures de fin de carrière

Il n'est pas inconnu que la FWB est partiellement défaillante pour répondre à ses obligations légales quant à l'encodage de la carrière des enseignants dans la base de données CAPELO, rendant complexe le travail du Service Fédéral des Pensions et l'octroi concret de mesures de fin de carrière prévues dans la législation communautaire. Ces difficultés devraient être partiellement/globalement réduites vu l'engagement de plusieurs dizaines d'agents depuis septembre 2016.

Vu les difficultés concrètes rencontrées par les services de la FWB, le management a défini des priorités en matière de gestion des dossiers de pension basées sur l'urgence des situations individuelles et la prévisibilité/ l'imprévisibilité de celles-ci.

Les services de la FWB publient des circulaires actualisées quant aux pensions, DPPR et autres mesures de fin de carrière. On soulignera également que les services gérant les pensions connaissent des défis organisationnels/ normatifs déterminants, rendant la collaboration/coopération encore plus difficile !

Cette année, le Médiateur a dû faire face aux situations suivantes :

- la non-prise en compte dans les pensions du secteur public des prestations réalisées dans les écoles à programmes belges ;
- le caractère irréversible des DPPR, même si le SFP ne donne que des informations indicatives quant à la date de « pensionnabilité » estimée et au montant de la pension.
- oubli des congés pour prestations réduites après 50 ans pour les personnels administratifs des hautes écoles ;
- difficultés spécifiques à l'archivage de certaines données de carrières relatives aux membres du personnel payés sur fonds propres ;
- problème de détermination d'une date exacte de pension pour des membres définitifs du personnel en mission et travaillant à l'étranger ;
- ....

FWB 2016 41

Nouvelle recommandation

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

Considérant l'octroi automatique de la pension du secteur public lorsqu'un enseignant est en disponibilité pour raisons de santé et peut bénéficier de toute pension (cf. Article 163 de l'arrêté royal du 22 mars 1969) et cela même s'il s'agit d'une pension mixte induisant le paiement du montant global de pension à des âges théoriques différents ;
Considérant le caractère souvent très réduit de cette pension du secteur public et le caractère fiscalement limité de tout travail complémentaire ;
Considérant les incertitudes liées aux nouvelles normes et nouvelles pratiques administratives en matière de pensions et de gestion de celles-ci ;
Considérant les délais parfois importants pour constater la disponibilité pour maladie ;
Considérant la durée importante des procédures liées au Medex ou à la Commission des Pensions et à leurs recours,
Considérant le caractère imprévu des maladies/infirmités/handicaps ;
Considérant les minima sociaux octroyés aux chômeurs et allocataires sociaux, étant donné les droits constitutionnels de la troisième génération inspirés principalement du droit à la dignité humaine ;
Le Médiateur recommande la fixation d'un montant minimum de pension du secteur public dans cette situation spécifique,
Le Médiateur recommande que les services de la FWB continuent à payer une allocation particulière à l'enseignant déjà pensionné. Celle-ci compenserait la différence entre le montant des minima sociaux et le montant de la pension du secteur public. Ce montant minimum pourrait s'inspirer des montants minimaux fixés dans le cadre des pourcentages minimaux liés aux allocations versées en cas de disponibilités pour maladie/de sanctions disciplinaires liées aux salaires. Cette recommandation nécessite des modifications décrétales et légales.

Au-delà de ces constats annuels et des collaborations potentiellement induites avec le Service de plaintes du SFP et du Service de médiation pensions, le Médiateur constate des difficultés déterminantes dans le cadre du transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé pour des enseignants ayant travaillé moins de 5 ans pour pouvoir bénéficier d'une pension du secteur public.

Il s'agit de plusieurs dizaines de dossiers dont certains très anciens qui ne peuvent obtenir un transfert de cotisations de pensions selon les dispositions de la loi du 5/8/1968 et surtout le calcul définitif du montant de leur pension globale ou la détermination d'une date de pension anticipée.

On notera que depuis peu les services de la FWB ont défini une adresse mail unique pour ce type de dossier et en assurent le cheminement interne.

DOSSIER
2016-3194

Pensionnée ou pas ?

"... On s'est trompé dans la date de ma pension, comment vais-je obtenir mon salaire ? ..."

Madame T travaille depuis le début de sa carrière professionnelle comme institutrice primaire dans l'enseignement libre. Elle connaît depuis des années des difficultés de santé déterminantes. Vu la détérioration de sa santé avec le temps, elle interroge le Service fédéral des Pensions (SFP) sur la date où elle était sera éligible à une pension du secteur public et sur le montant de celle-ci. Suite à des erreurs de son Pouvoir organisateur et de la FWB, elle donne sa démission trop tôt, postposant à 5 ans la nouvelle date de prise de cours de sa pension. De plus, les services de la FWB ne la paye plus durant des mois étant donné qu'elle est considérée comme démissionnaire et non plus couverte par des certificats médicaux. En désespoir de cause, elle s'adresse au Médiateur.
Après de multiples échanges avec les services de la FWB et avec son Pouvoir organisateur, le Médiateur peut dégager une solution. La démission de la réclamante est retirée et la période litigieuse est couverte par des certificats médicaux de spécialistes, permettant le rétablissement de la réclamante dans ses droits à la pension. Sa situation financière et fiscale peut être rétablie sur plusieurs exercices.

FWB
2016
42

Nouvelle recommandation

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

Considérant les réformes des normes et des systèmes de pensions et des mesures de fin de carrières ;
Considérant les efforts déjà dégagés par le SFP et l'Administration de la FWB pour les concrétiser via des procédures administratives adaptées ;
Considérant le principe de confiance légitime que tout usager peut placer dans l'Etat (cf. au sens large) ;
Considérant le caractère déjà très ancien des dossiers de référence ;
Considérant les principes de la Charte de l'assuré sociale ;
Considérant l'obligation pour toutes les Administrations de se soumettre aux normes de références ;
Considérant la responsabilité particulière de la FWB comme employeur ou pouvoir subsidiant ;
Le Médiateur recommande que les dossiers anciens relatifs à un transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé fassent l'objet d'un traitement urgent et efficient par les services communautaires.

2.3. Les inspecteurs

Sans revenir sur l'historique complexe de l'inspection, le Médiateur a été saisi par plusieurs lauréats des épreuves annulées par le Conseil d'Etat concernant leur avenir professionnel. Ce dossier global et surtout sa gestion ont fait l'objet de nombreuses interventions administratives et politiques.
Les différentes parties prenantes ont essayé de travailler de concert afin de trouver une solution normative juridiquement solide et garantissant l'ensemble des intérêts en présence.
Il paraît important de rappeler que la déclaration gouvernementale prévoyait la mutation du Corps de l'inspection en service de professionnels de l'audit contrôlant la qualité de l'enseignement fourni par l'ensemble des établissements scolaires.

L'avis n°3 du groupe central du Pacte d'excellence redéfinit le rôle de l'inspection. Cet avis envisage la requalification de certains inspecteurs en délégués aux contrats d'objectifs. Il insiste sur les rôles d'auditeurs et de conseils par rapport aux écoles en difficultés, rappelle son rôle de régulateur et précise surtout l'évolution de l'inspection…

Dans une série de dossiers individuels, le Médiateur a été confronté à l'intervention d'inspecteurs du PO ayant posé des actes quasi-similaires à ceux posés par les Inspecteurs de la FWB (dont les missions sont définies dans le décret du 08/03/2007 tel que modifié). Vu ces constats et vu la pluralité des dénominations des inspecteurs des Pouvoirs organisateurs, le Médiateur a demandé des précisions sur leurs statuts. Les services de la FWB ont spécifié qu'il s'agissait la plupart du temps de chargés de mission et exceptionnellement de conseillers pédagogiques internes ou de fonctionnaires publics payés sur fonds propres. Ils apportent un soutien pédagogique, administratif (et de gestion des personnels) à leur Pouvoir organisateur normalement dans les limites prévues par les différentes normes de la FWB (équilibre entre liberté d'organisation de l'enseignement + conséquences directes/indirectes et rôle de régulateur/contrôleur de la FWB).

DOSSIER
2016-2492

Inspectée mais par qui ?

"… Je souhaiterais avoir accès à mon évaluation, comment dois-je faire ? …"

Une institutrice d'une école du réseau officiel subventionné a suivi les différents modules nécessaires pour postuler une fonction de directrice et a ainsi déposé sa candidature à une telle fonction dans l'enseignement communal. On note qu'elle a déjà fait fonction par le passé et ce, à l'entière satisfaction de tous. Le collège échevinal la désigne comme directrice temporaire dans une école D+ pour rétablir un meilleur climat social et surtout la qualité de l'enseignement dénoncée à plusieurs reprises par le Service d'inspection de la FWB. La directrice prend ses nouvelles fonctions, remobilise son équipe pédagogique et le service d'inspection de la FWB souligne les progrès réalisés et émet des recommandations. Après plus d'un an de travail, l'inspecteur du Pouvoir organisateur est mandaté par le collège pour évaluer le travail de la directrice. Sur base d'une grille d'évaluation (non transmise à la réclamante et ne tenant que très partiellement compte des normes de référence et de la lettre de mission de la directrice), l'inspecteur émet un avis réservé repris par le Pouvoir organisateur. La directrice constate des différences entre les appréciations des inspecteurs communautaires et celles de son Pouvoir organisateur.
Elle saisit le Médiateur qui interroge les services de la FWB qui répondent de manière complète et précise...
Le Médiateur obtient qu'une rencontre de questions/réponses soit organisée entre la réclamante et des agents de la FWB.

FWB
2016
43

Nouvelle recommandation

Personnels de l'enseignement - Pérenniser le statut des inspecteurs via un projet de décret spécifique

Considérant les difficultés rencontrées lors des précédentes épreuves de sélection des candidats inspecteurs ;
Considérant les remarques répétées du Conseil d'Etat par rapport aux différentes normes visant à réformer le Corps d'Inspection ;
Considérant les arrêts du Conseil d'Etat annulant différentes épreuves ;
Considérant les efforts dégagés par l'ensemble des parties prenantes pour résoudre l'ensemble des difficultés ;
Considérant l'importance de la sécurité juridique ;
Considérant les éléments présents dans la déclaration gouvernementale et le Pacte d'Excellence au sens large ;
Considérant la confusion potentielle des rôles entre le Service d'inspection de la FWB et ceux des inspecteurs des Pouvoirs organisateurs ;
Considérant l'importance de la qualité globale de l'enseignement en FWB ;
Considérant les évaluations internationales assez négatives quant à la qualité moyenne de l'enseignement dans certaines matières ;
Considérant l'importance de la démocratisation de l'enseignement et de la réduction des inégalités au sens large ;
Le Médiateur suggère qu'un avant-projet de décret soit élaboré le plus rapidement possible par le Gouvernement afin de pérenniser le statut des inspecteurs pour qu'ils puissent réaliser toutes leurs missions.

2.4. Liens entre les diplômes et les emplois

Le Médiateur a reçu une demande intéressante d'un bachelier bibliothécaire également détenteur d'un master en histoire. Il a posé sa candidature à plusieurs reprises pour occuper un emploi de bibliothécaire auprès d'universités libres à caractère confessionnel catholique. Il n'a jamais été sélectionné au motif qu'il disposait d'un diplôme supérieur.

Après enquête, il apparaît que les universités disposent d'une large autonomie dans l'utilisation des enveloppes qui leur sont attribuées et dans la détermination des critères de sélection de leurs personnels autres qu'enseignants. On constate également que la plupart des services publics appliquent une politique identique en matière de sélection, en ne sélectionnant pas les candidats disposant de titres/qualités « supérieurs » par rapport à ceux exigés pour le poste à pourvoir. Cette gestion des ressources humaines trouverait son origine dans le lien très fort existant dans la fonction publique entre titres/qualités et le classement de toute fonction en niveaux, rangs et métiers.

Le Médiateur a demandé à UNIA si cette pratique administrative induisait une discrimination directe ou indirecte. UNIA a répondu en précisant que cette pratique administrative ne pouvait être remise en question du point de vue de la législation anti-discrimination. UNIA conseille aux réclamants individuels de s'adresser aux organisations syndicales pouvant répercuter celles-ci lors de négociations collectives.

Le Délégué du Gouvernement auprès des universités concernées a mené une enquête complète échangeant avec les services juridiques et de GRH de celles-ci, et a demandé aux universités de modifier le statut de leurs personnels administratif, technique et ouvrier. La pratique dénoncée visait à protéger les niveaux 2 et 2+ dans leurs possibilités de promotion et de limiter la concurrence par rapport aux niveaux 1. Le Médiateur a donc demandé de modifier les statuts PATO des universités et surtout les pratiques administratives au nom de l'égalité de traitement !

FWB 2016 44

Nouvelle recommandation

Personnels de l'enseignement - Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux "surdiplômés"

Considérant le principe d'égalité (au sens large) ;
Considérant l'importance de l'égalité de traitement de tous les candidats à un emploi (et surtout) de la fonction publique ;
Considérant la jurisprudence du Tribunal européen de première instance en la matière (cf. arrêt du Tribunal de Première Instance du 28 mars 1991 Muiream Nooman contre Commission des Communautés européennes) ;
Considérant les limites parfois complexes entre le principe de différenciation objective/catégorisation fonctionnelle et le principe de lutte contre toutes les discriminations ;
Considérant les principes généraux d'examens et de concours prévalant pour la fonction publique ;
Considérant la concurrence objective pour accéder aux emplois publics ;
Considérant l'importance de la concertation sociale ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement de s'assurer que la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures à des surdiplômés soit exclue pour l'ensemble des fonctions payées ou subventionnées (directement/indirectement) par la FWB, à l'exception de celles pouvant être spécialement motivées.

2.5. Aménagements raisonnables

Le Médiateur a participé à un groupe de travail relatif aux aménagements raisonnables dans l'enseignement obligatoire en FWB (cf. décret du 12/12/2008 visant à lutter contre certaines discriminations et Convention internationale des droits de l'enfant).

Ce groupe a été l'occasion de multiples échanges entre les différents intervenants potentiels pour apporter une réponse cohérente aux plaintes de parents d'enfants à besoins spécifiques se voyant refuser des aménagements raisonnables.

Les aménagements raisonnables se généralisent de plus en plus, dans tous les types et niveaux d'enseignement pour les élèves et les étudiants. On retrouve une préoccupation identique de généralisation des aménagements raisonnables pour les membres du personnel souffrant de maladies graves et/ou de handicaps.

La traduction concrète de ceux-ci peut parfois également poser problèmes !

FWB
2016
45

Nouvelle recommandation

Personnels de l'enseignement - Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap

Considérant l'importance de la lutte contre toutes discriminations (directes et indirectes) ;
Considérant l'importance de la notion d'aménagement raisonnable (et sa définition contextuelle) pour tout enseignant souffrant d'un handicap ;
Considérant l'importance de l'intégration des enseignants souffrant d'un handicap ;
Considérant l'importance du droit au travail ;
Considérant les normes et les politiques développées pour maintenir au travail des membres du personnel handicapés ;
Considérant les mécanismes de plaintes existants pour les élèves/étudiants se voyant refuser des aménagements raisonnables ;
Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail multipartite (FWB, organisations syndicales, fédérations de PO et organisations spécialisées) pour définir une modalité unique de recours et/ou de conciliation en cas de refus d'aménagements raisonnables pour un enseignant.

DOSSIER
2016-3184

Les aménagements raisonnables au pluriel

"... j'aimerais adapter mon horaire suite à mon handicap mais mon directeur ne m'écoute pas ..."

Madame Y travaille comme institutrice dans l'enseignement libre et est victime d'une agression ayant nécessité de multiples interventions chirurgicales, induisant des longues périodes d'absences et un handicap permanent. Au-delà des péripéties pénales et civiles de cette affaire ancienne, la réclamante demande un aménagement de son horaire de travail et l'achat de matériel adapté subventionné par l'AVIQ. Son directeur, devant gérer son équipe pédagogique et les impératifs y étant liés, remet en question les aménagements de l'horaire de la réclamante et tarde à mettre en œuvre les procédures d'achat du matériel pour la réclamante et ce au nom d'autres priorités.
La réclamante désemparée demande conseil au Médiateur. Le Médiateur donne un complément d'informations à Madame Y à propos des aménagements raisonnables et intervient auprès des services de contrôle de l'AVIQ. Ses interventions indirectes permettent de rétablir un climat de travail serein et de redéfinir la notion de priorités.

Les primes de compensation régionales (dépendant de la Région où réside le bénéficiaire potentiel) connaissent toujours des difficultés substantielles de liquidation à l'employeur. Il n'existe pas d'accord entre les trois Régions en la matière et le groupe de travail constitué en FWB (cf. AGE, AVIQ et PHARE) n'a encore débouché sur aucun résultat concret.

FWB 2016 46

Recommandation

Personnels de l'enseignement - Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap

Considérant les droits fondamentaux des personnes handicapées ou gravement malades définis dans des normes internationales et nationales ;
Considérant l'importance de leurs intégrations spécifiques dans le monde du travail ;
Considérant les recommandations déjà exprimées en la matière par le Médiateur et des Institutions similaires ;
Considérant la complexité et la technicité des matières dépendant d'entités politiques différentes ;
Considérant les obstacles pour que les PO ou les enseignants puissent bénéficier des primes de compensation ;
Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail thématique regroupant l'AGE, l'AVIQ ET PHARE dans le but de réduire les difficultés légales et pratiques rencontrées.

Le Médiateur a été confronté aux conséquences directes/indirectes des accidents du travail, des maladies graves et de longue durée, des mises à la pension prématurée pour raisons de santé… Il s'agit principalement : des limites du remboursement des frais médicaux/paramédicaux et des recours de référence, des priorités « complexes » des membres du personnel victimes d'actes de violences, des impacts salariaux/financiers négatifs suite à des requalifications d'absences et à des décisions médicales rétroactives, des délais importants des expertises…

Il semble donc utile de développer une approche spécifique de la carrière et de l'évolution des membres du personnel souffrant d'un handicap et ce, quelle qu'en soit l'origine.

FWB 2016 47

Nouvelle recommandation

Personnels de l'enseignement - Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap

Considérant la recommandation 2015/46 et son préambule ;
Considérant qu'il n'existe pas de normes communautaires quant à la définition d'un quota minimum d'enseignants handicapés à engager ;
Considérant l'importance de l'intégration des personnes handicapées ;
Le Médiateur recommande de définir un quota minimum global d'employabilité pour les personnels enseignants et assimilés payés ou subventionnés par la FWB. Il appartiendrait aux partenaires sociaux et aux employeurs de négocier les modalités de répartition de ce quota et d'en vérifier le respect.

3. Maintien des recommandations 2015

Lors de l'examen du rapport d'activités 2015 en Commission de l'enseignement supérieur, le Ministre Marcourt a évoqué rapidement nos recommandations relatives à la régularisation des auxiliaires de niveau 4 des conservatoires et à la clarification des liens entre les différentes anciennetés des enseignants des hautes écoles et les évolutions de leurs carrières.

Dans les dossiers individuels ayant induit ces recommandations, aucun progrès significatif n'a été enregistré et les réclamants accumulent les difficultés administratives/statutaires.

Le ministre a indiqué que ces recommandations et leurs concrétisations ont été soumises aux organisations syndicales pour avis et pour négociation des textes de référence.

Ces deux recommandations sont donc maintenues étant donné l'absence de toute avancée significative.

FWB 2016 48

Recommandation

Personnels de l'enseignement - Régulariser les auxiliaires de niveau 4 des Conservatoires de la FWB

Considérant la recommandation 2013-13 ;
Considérant que certains auxiliaires administratifs des Conservatoires appartiennent aux agents de niveau 4 alors que la « nouvelle » norme de référence précise que les auxiliaires appartiennent aux agents de niveau 3 ou de niveau 2 ;
Considérant l'impossibilité actuelle de les nommer alors qu'ils sont redésignés chaque année dans leur fonction initiale, considérant les possibilités de régularisations via un transfert de ses agents dans la catégorie des personnels logistique ;
Considérant l'absence de statut pour les personnels logistique, considérant le caractère restreint de cette régularisation quant au nombre de bénéficiaires potentiels, considérant les solutions normatives proposées au Gouvernement de la FWB par l'Administration, considérant l'examen de cette situation lors de la concertation sociale ;
Considérant le caractère ancien de ce problème ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement de la FWB de transférer ces membres du personnel dans la catégorie personnel logistique lors du nouveau décret relatif au statut du personnel logistique.

FWB 2016 49

Recommandation

Personnels de l'enseignement - Clarifier les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de carrière des enseignants

Considérant le caractère complexe/la technicité des normes statutaires des personnels enseignants des hautes écoles et surtout leurs interpénétrations ;

Considérant les difficultés de GRH rencontrées dans certaines hautes écoles de la FWB ;

Considérant le caractère indéterminé de certaines normes et de certaines pratiques administratives ;

Considérant les implications des anciennetés sur l'évolution professionnelle des maîtres assistants et des autres enseignants ;

Considérant l'importance de la sécurité juridique dans le cadre des relations de travail, considérant la qualité d'employeur de la FWB pour les hautes écoles de son réseau d'enseignement ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement la publication d'une circulaire thématique établissant les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de la carrière des maîtres assistants et plus généralement des enseignants. De plus, si nécessaire, le Médiateur soutient toute modification normative utile à la réalisation concrète de cette recommandation.

En 2015, le Médiateur émettait la recommandation 2015-42 demandant d'organiser l'accès général à toutes les circulaires actualisées. Il considérait celle-ci comme partiellement réalisée vu les efforts de l'Administration pour centraliser et surtout actualiser les circulaires. Le Médiateur constate le souci constant des services de réaliser cet objectif. Cependant, les difficultés répétées rencontrées par l'ETNIC et l'Administration (exemples : piratages répétés des sites communautaires, les problèmes pour poser sa candidature comme temporaire/temporaire prioritaire pour les enseignants du réseau FWB, la non codification des circulaires, le caractère limité du moteur de recherche, les blocages de Primoweb et les difficultés d'actualisation des listes de titres, les demandes exprimées dans le nouveau contrat d'Administration de l'ETNIC…) incitent le Médiateur à considérer cette recommandation comme partiellement réalisée !

4. Conclusions

L'année 2016 se caractérise par le maintien de la plupart des constats et recommandations 2015. Les dimensions récurrentes connaissent de nouvelles déclinaisons dues aux nouvelles réclamations individuelles et aux nouvelles normes et pratiques administratives de la FWB.

Le Médiateur a rencontré de nouveaux constats en 2016 et a donc produit de nouvelles recommandations. Il s'agit : du remboursement des frais de déplacement aux PO, de la gestion des pensions et des mesures de fin de carrières, du statut futur des inspecteurs, des liens entre diplômes et emplois et des aménagements raisonnables.

Le Médiateur inscrit toujours son travail dans un souci d'équilibre des intérêts des parties impliquées, de l'intérêt général, d'un dialogue constructif et créateur de solutions, de respect de la légalité interne/externe et des grands principes du droit et de la bonne administration.

Le Médiateur échange de plus en plus ses expériences/constats/recommandations avec l'ensemble des acteurs majeurs du monde de l'éducation, dans le souci de renforcer la pertinence/l'efficience de son travail de traitement des recommandations individuelles et de production de recommandations.



AIDE A LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a été **saisi formellement de 34 cas**. 30 dossiers ont été instruits par le Médiateur, 2 dossiers ont été déclarés irrecevables et 3 refusés.

Nous traitons dans ce chapitre des dossiers concernant la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse (DGAJ) et ses services extérieurs (Services de l'Aide à la Jeunesse - SAJ, Services de Protection Judiciaire - SPJ). 19 dossiers concernaient ces derniers.

Chaque réclamation étant particulière, comme chaque situation traitée par un service relevant de l'aide à la jeunesse l'est sans doute, nous pouvons néanmoins dégager au travers des dossiers traités une recommandation générale.

Cette année, le Médiateur souligne la mauvaise collaboration avec les acteurs de l'aide à la jeunesse, l'inattention et la lenteur portées aux interpellations du Médiateur. Les deux critères de bonne administration qui ont généralement été violés dans ce secteur portent sur le délai raisonnable pour la prise de décision ainsi que sur la coordination efficace.

1. Les services extérieurs

Le Médiateur souligne l'aspect lié aux procédures d'interpellation de l'Administration lorsqu'il est saisi d'une réclamation vis-à-vis d'un service extérieur. Le Médiateur intervient de l'extérieur et vis-à-vis de la hiérarchie.

L'Administration générale ne connaissant pas les situations individuelles doit demander aux services extérieurs de lui faire rapport. Ainsi, les services extérieurs, qui connaissent au mieux les situations pour lesquelles le service du Médiateur les interpelle, ne sont pas en contact direct avec lui. Si des contacts sont pris, à l'occasion de la réclamation, il s'avère que les services extérieurs ne connaissent pas bien le Médiateur. Cette méconnaissance de notre service, de ses missions, de ses modes d'actions amène certains services extérieurs à percevoir les interpellations du Médiateur comme une ingérence dans leur travail et à ressentir le Médiateur davantage comme contrôleur que comme conciliateur.
Même si le Médiateur a rencontré ces services extérieurs dans le passé, le besoin d'aller à la rencontre des Conseillers et Directeurs de l'Aides à la Jeunesse, se fait sentir à nouveau, au vu des différents dossiers reçus cette année, d'aller à la rencontre des Conseillers et Directeurs de l'Aide à la Jeunesse, ceci afin d'expliquer au mieux la mission et les procédures d'interpellation du Médiateur, et ainsi de dégager des modes de collaboration plus adéquats.

En effet, les procédures d'interpellation du Médiateur vis-à-vis de l'Administration, via la hiérarchie, ne favorisent pas le contact direct avec les services interpellés.

Deux problématiques particulières ont retenu notre attention : le délai de réponse de l'Administration ainsi que le manque de communication entre les différents services.

Le suivi des interpellations du Médiateur demeure aléatoire et de trop nombreux rappels restent sans suite.

DOSSIER
2016-1460

Quand un dossier en cache d'autres

"... vais-je être remboursée de mes factures ? ..."

Le Médiateur espère voir la clôture de ce rapport, soit 20 mois après son introduction.
Madame D. accueille des enfants placés par différents SAJ et SPJ de la Fédération, dans le cadre de stages de vacances. Elle constate que les factures ne sont pas payées avec régularité par la Fédération. Lors d'une rencontre en mars 2014, le directeur général adjoint d'un des services de l'Administration générale et la réclamante font le point sur la situation. Trois mois plus tard, Madame D. reçoit un document de travail « brut » dont elle devrait sans doute comprendre aisément la légende. Bref, le service lui dit que :

- Lorsque le jeune est inconnu de leur service : c'est qu'il n'apparaît dans aucune de leurs bases de données et que c'est à elle de voir [ce qu'il en est] avec l'autorité mandante concernée ;

- Lorsque la facture est impayée : c'est que la DGAJ n'a pas reçu de déclaration de créance. Et donc, elle doit les refaire et les renvoyer ?

- Lorsqu'aucune demande de prise en charge n'a été encodée par les autorités mandantes, il y a donc lieu [que la réclamante s'] adresse à ces autorités mandantes.

En juin 2014, elle entreprend des démarches auprès de l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse en réclamant le montant de factures impayées de 2012/2013. A l'époque, la facture s'élève à 99.702,88 euros.

Tous les documents (créances et attestations de participation) ont été envoyés à plusieurs reprises à l'Administration. Cette dame ne compte plus le nombre de coups de fil donnés aux services concernés, aux délégué(e)s pour trouver une solution. En attendant, elle n'a pas été remboursée de toutes les factures impayées comme le prévoyait plus haut le directeur dudit service.
Lors d'un contact téléphonique le 15 février 2015, l'Administration lui assure très fermement que tout sera acquitté pour fin mars 2015.
Quand la réclamante s'adresse au Médiateur à l'été 2015, les créances de 2014 ne sont pas acquittées non plus et viennent s'ajouter aux autres.
On peut comprendre aisément que pour la bonne marche d'un établissement tel que le sien, il est impératif de trouver des solutions rapidement. Cet établissement ne reçoit aucun subside et s'auto finance à condition de ne pas avoir de débiteur.
Le Médiateur écrit à l'Administration générale de l'Aide à la jeunesse, début août 2015. Un rappel a été envoyé le 9 septembre et un deuxième rappel le 21 octobre de la même année. Plus d'un an plus tard. Ce dossier n'est toujours pas refermé.

L'impression générale qui ressort de ces différents dossiers est que les différents services ne se parlent pas et ne collaborent pas.

À l'heure actuelle, dans ce dossier, le Médiateur dépend de la bonne volonté d'une fonctionnaire de l'Administration centrale, alors que certains services extérieurs (SAJ ou SPJ), ne répondent plus aux demandes du Médiateur. Il y a là une logique qui nous échappe.

Pourquoi les services de l'Administration centrale n'ont-t-ils pas contacté le service général des SAJ/SPJ afin d'avoir les infos au fur et à mesure du traitement du dossier? Pourquoi celui-ci n'interroge-t-il pas les services extérieurs ? Pourquoi est-ce à la réclamante d'envoyer des duplicatas de créances

et d'attestations pour les enfants qu'elle a reçus ? Ce sont 53 enfants différents pour lesquels elle a dû transmettre plusieurs fois les mêmes documents. Un exemple : au mois de mai 2016 suite à l'interpellation du service du Médiateur, une assistante administrative d'un SAJ, en charge des dossiers de la réclamante, a redemandé à celle-ci tous les duplicatas des factures accompagnés de l'attestation des jeunes.

En décembre 2016, certains dossiers n'ont toujours pas reçu de prise en charge de la part de l'autorité mandante, d'autres ne sont pas encore traités. Ce qui veut dire en clair que ces dossiers sont inexistants pour l'Administration centrale.

Que fait l'Administration ? Manque de moyens humains ou techniques ? Le Médiateur ne le sait pas.

2. Les familles d'accueil

La Fédération Wallonie-Bruxelles manque de familles d'accueil. Fin 2015, Rachid MADRANE, Ministre de l'Aide à la jeunesse, attirait l'attention du public par une campagne d'information à ce sujet. La priorité du ministre est de maintenir les jeunes en danger, pris en charge par les services de l'Aide à la Jeunesse, dans leur milieu familial. Malheureusement, cela n'est pas toujours possible. Parfois le jeune doit être retiré de son milieu familial et le placement en famille d'accueil devient une solution plus douce qu'en institution. Ce sont plus ou moins 4.700 jeunes qui sont confiés chaque année à une famille (en urgence, à court ou long terme).

Ces familles reçoivent une allocation comme participation aux frais occasionnés par l'accueil du jeune. Il arrive que cette allocation soit versée tardivement.

DOSSIER
2016-984

Le réclamant reçoit une réponse, le Médiateur continue d'interpeller

"... vais-je enfin recevoir mon allocation ? ..."

Monsieur U. est officiellement famille d'accueil d'un jeune depuis le 26 août 2015. Il échange avec le SAJ beaucoup de courriels au sujet de l'allocation qu'il doit recevoir.
On lui confirme qu'il recevra les allocations avec effet rétroactif fin novembre. Quand il s'adresse au service du Médiateur début février 2016, le réclamant attend depuis 6 mois le paiement des allocations pour le jeune qu'il accueille chez lui.
Le Médiateur interpelle l'Administration centrale immédiatement. Des rappels sont envoyés en avril, mai et juin 2016. La réponse arrivera finalement le 12 juillet 2016 pour annoncer au Médiateur que la situation est régularisée depuis mars 2016 !

Il arrive aussi que le réclamant ne nous tienne pas au courant de sa situation et du fait qu'elle ait évolué. Le Médiateur, sans nouvelles, pense que la réclamation est toujours d'actualité et continue son investigation auprès de l'Administration.

FWB 2016 50 Recommandation

Aide à la jeunesse – Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Considérant que les remboursements tardifs par l'Administration des frais de prise en charge par les familles et les organismes d'accueil fragilisent ces derniers ;

Le Médiateur recommande à l'Administration de revoir le système actuellement en vigueur 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'une gestion consciencieuse et d'un traitement prioritaire.

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation est toujours d'actualité.

3. Adoption

6 réclamations portant sur l'adoption sont parvenues au Médiateur.

Un dossier portait notamment sur la mise sous tutelle d'un enfant venant du Maroc.
Plusieurs dossiers ont également été ouverts concernant la procédure d'adoption d'enfants en provenance de la République Démocratique du Congo.

Enfin, d'autres dossiers et appels téléphoniques n'aboutissant pas sur l'ouverture de dossiers portaient sur la motivation des refus de candidature à une procédure d'adoption nationale, sur les discriminations faites envers les candidats à l'adoption homosexuels, ….

Les dossiers liés à au domaine de l'adoption sont souvent très sensibles. Le premier objectif de l'adoption est de rechercher une famille pour un enfant qui en est dépourvu. Les enfants en besoin de famille, que ce soit en Belgique ou davantage encore dans les pays d'origine avec lesquels la Fédération Wallonie-Bruxelles entretient des partenariats, sont d'abord des enfants abandonnés et institutionnalisés, avec ce que cela comporte comme traumatisme psycho-affectifs, comme carences ou difficultés d'ordre médical. L'adoption étant, avant tout, considérée comme un droit de l'enfant, une attention toute spécifique est apportée à la phase d'apparentement, tant en adoption interne qu'en adoption internationale.

L'apparentement[1] est une étape particulièrement importante et délicate du processus adoptif. Appelé « matching » par les anglo-saxons, il est le fait de proposer de confier un enfant en besoin d'adoption à des candidats adoptants adéquats. L'intérêt de l'enfant étant mis en avant, il est nécessaire de lui trouver la famille adoptive qui présentera des aptitudes répondant aux besoins propres, aux caractéristiques et au vécu de cet enfant.

1. Ce principe est renforcé par l'article 17 de la Convention de La Haye du 29 mai 1993 sur la protection de l'enfant et la coopération en matière d'adoption internationale, qui correspond à l'échange des accords à la poursuite de la procédure.

Dans cette optique, la responsabilité de l'apparentement est une responsabilité collective assumée par plusieurs intervenants, tant dans le pays d'origine de l'enfant qu'en Belgique. En Fédération Wallonie-Bruxelles, l'Autorité Centrale communautaire (ACC) et les Organismes autorisés pour l'adoption (OAA) endossent cette responsabilité.

La proposition d'apparentement en adoption interne est émise par l'OAA, sur base de toutes les informations disponibles relatives à l'enfant et au projet de ses parents de naissance (du moins si ceux-ci sont à l'initiative de l'adoption), de l'élaboration du projet des candidats adoptants et, dans la mesure du possible, après rencontre avec l'enfant et/ou dialogue avec les professionnels qui s'occupent de celui-ci.

Pour ce qui est de l'adoption internationale, l'apparentement est initié selon des modalités différentes en fonction des pays concernés. En effet, certains pays d'origine prennent eux-mêmes la décision de proposer un enfant précis (notamment sur base des informations contenues dans le dossier des candidats adoptants) ; dans d'autres pays d'origine, les autorités étrangères impliquent d'avantage l'OAA dans la proposition d'apparentement.

L'ACC autorise l'apparentement envisagé avant que l'enfant ne soit proposé aux candidats adoptants. Cette autorisation est octroyée sur base du dossier de l'enfant présenté par l'OAA et comprenant des informations juridico-administratives, psycho-sociales et médicales. Afin d'avoir une vision globale de la situation de l'enfant, l'ACC a pour rôle de vérifier que le dossier de l'enfant soit le plus complet possible : informations sur l'identité de l'enfant, son adoptabilité, les circonstances de son placement, ses données médicales, des photos,... Toutefois, les informations transmises peuvent varier en fonction du pays d'origine de l'enfant.

Depuis juillet 2014, les informations médicales sur l'enfant doivent être vues au préalable par le médecin de l'équipe pluridisciplinaire de l'OAA. Au besoin, les informations médicales peuvent être soumises préalablement par l'OAA ou l'ACC à des médecins spécialisés. Le bilan médical tel qu'il est recommandé par les experts en adoption est globalement similaire quel que soit le pays d'origine. Il comprend un bilan sanguin avec en particulier les recherches de carence (fer, vitamine D), le contrôle des sérologies infectieuses (hépatite B, C, HIV, Siphyllis) ainsi que l'évaluation de l'immunité vaccinale, une analyse de selles pour la recherche de parasite et le dépistage de la tuberculose. Selon les antécédents, l'histoire médicale, le pays d'origine, une analyse d'urine, un examen ORL et ophtalmologique ainsi qu'un examen osseux pourront être demandés. Tous les enfants ne sont donc pas soumis aux mêmes procédures face à l'examen médical.

Le Médiateur a été saisi d'une plainte relative à une « adoption » au Maroc pour des problèmes liés aux informations médicales contenues dans le dossier de l'enfant et dès lors à un problème d'apparentement inapproprié. Ce dossier est toujours en cours de traitement au sein du service du Médiateur.

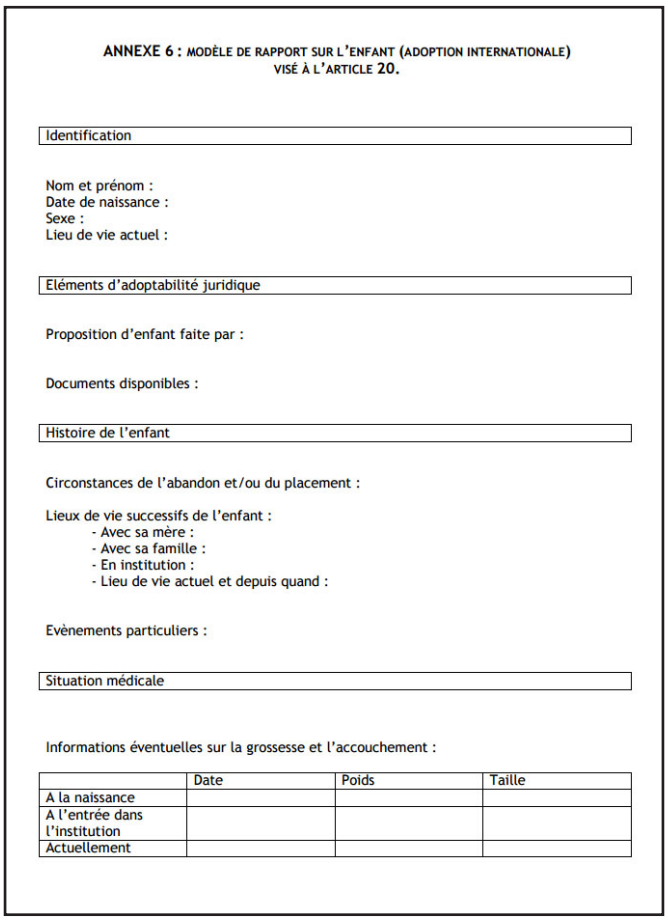
"... L'annexe 6 dit que mon enfant est en parfaite santé, or de retour en Belgique les médecins diagnostiquent de graves problèmes ..."

Mr et Mme B. se sont beaucoup investis pour pouvoir adopter un second enfant. D'origine marocaine, c'est tout naturellement que leur choix se porte pour la seconde fois sur le Maroc. Les futurs parents reçoivent l'information sur l'apparentement de l'enfant et se rendent sur place. La maman est intriguée par la position du pouce de l'enfant et le fait remarquer à un médecin là-bas qui explique que ce n'est pas grave. Au retour, les parents constatent très vite que la petite est en souffrance. Ils consultent des médecins et le diagnostic tombe rapidement. Des graves problèmes moteurs sont décelés. Les médecins expliquent aux parents que l'enfant va devoir être suivi quotidiennement par une équipe multidisciplinaire (kinés, médecins spécialistes, logopèdes). Selon ces médecins, le handicap congénital pouvait être diagnostiqué au moment de l'apparentement. C'est une descente en enfer que vont vivre petit à petit ces parents. La maman est obligée de prendre un congé sans solde pour pouvoir accompagner à ses soins son enfant tous les jours. Le papa s'absente beaucoup lui aussi mais ne peut plus se permettre de manquer au travail… Ils ne comprennent pas comment on a pu en arriver là. En effet, ils étaient candidats adoptant pour un enfant en bonne santé et non candidat adoptant pour un enfant « à particularités » (ayant c'est-à-dire des problèmes de santé, des besoins spécifiques ou un handicap). Ils ne comprennent pas comment personne n'a rien vu, comment l'OAA n'a pas été tenue au courant de l'état de santé de l'enfant. Il décide d'adresser une liste de manquements à l'ACC. Selon les parents adoptifs, le dossier de l'enfant ne comportait pas de rapport médical préalable au processus d'apparentement, seuls les résultats d'une prise de sang à l'entrée à l'orphelinat, le poids et la taille de l'enfant à trois moments différents sont renseignés. Les informations concernant les circonstances de la naissance de l'enfant, son passé médical, son état de santé général ainsi que son handicap n'ont pas été porté à la connaissance du couple lors de la proposition d'apparentement.

La famille constate très vite que les exigences décrétales imposées par la Fédération Wallonie-Bruxelles ne s'arrêtent pas à la production de l'annexe 6[1]. Elles exigent également de produire dans le dossier de l'enfant, et ce quelle que soit son origine, la situation médicale de l'enfant ainsi que ses besoins particuliers.

L'annexe 6, quant à elle, reprend une identification de l'enfant (Nom, Prénom, date de naissance, sexe, lieu de vie actuel), les éléments d'adoptabilité juridique [acte de naissance, jugement d'adoption (dans ce cas de mise sous tutelle – Kafala)], une photo et des informations médicales (poids taille à la naissance, prise de sang, …).

1. Dans le cadre d'une adoption internationale, il s'agit en fait du modèle de rapport sur l'enfant visé à l'article 20 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 mai 2014 relatif à l'adoption.



ANNEXE 6 : MODÈLE DE RAPPORT SUR L'ENFANT (ADOPTION INTERNATIONALE) VISÉ À L'ARTICLE 20.

Identification

Nom et prénom :
Date de naissance :
Sexe :
Lieu de vie actuel :

Eléments d'adoptabilité juridique

Proposition d'enfant faite par :

Documents disponibles :

Histoire de l'enfant

Circonstances de l'abandon et/ou du placement :

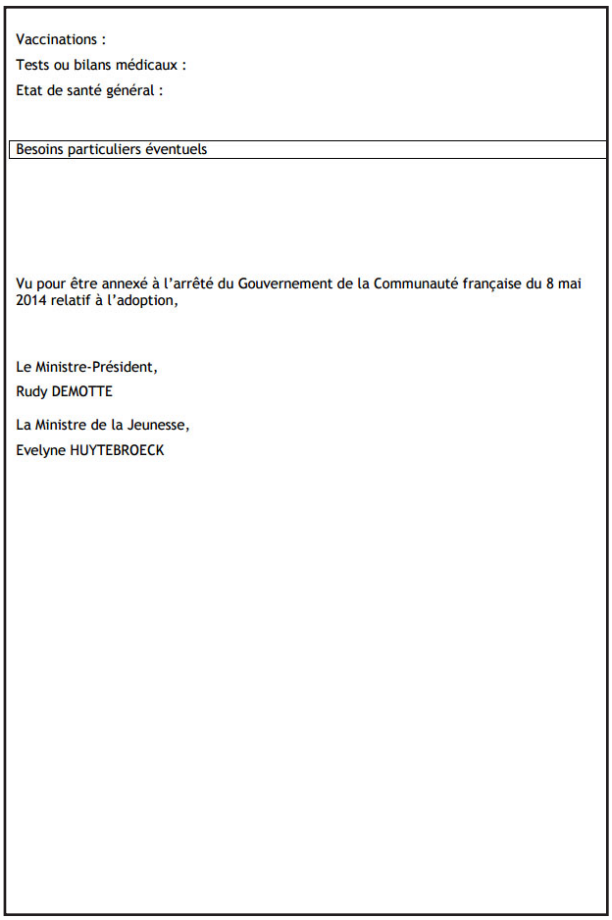
Lieux de vie successifs de l'enfant :
- Avec sa mère :
- Avec sa famille :
- En institution :
- Lieu de vie actuel et depuis quand :

Evènements particuliers :

Situation médicale

Informations éventuelles sur la grossesse et l'accouchement :

	Date	Poids	Taille
A la naissance			
A l'entrée dans l'institution			
Actuellement			



Vaccinations :
Tests ou bilans médicaux :
Etat de santé général :

Besoins particuliers éventuels

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 mai 2014 relatif à l'adoption,

Le Ministre-Président,
Rudy DEMOTTE

La Ministre de la Jeunesse,
Evelyne HUYTEBROECK

Or, selon eux, pour les enfants « adoptés » au Maroc, ces informations seraient marginales ou inexistantes et/ou remplies par des personnes non-qualifiées au niveau médical. L'annexe 6 de leur enfant signalait un enfant en bonne santé sans problème apparent.

Souhaitant que ce qui bouleverse leur vie aujourd'hui n'arrive pas à d'autres et que la Fédération Wallonie-Bruxelles mette tout en œuvre pour garantir une meilleure information sur l'état de santé de l'enfant en phase d'être adopté, ces parents ont sollicité le Médiateur. Il souhaite que cette annexe 6 soit renforcée, que l'enfant soit vu par un médecin au Maroc et que l'OAA et l'ACC assument plus leur mission de veiller au bon apparentement.

La situation de cette enfant a fait réfléchir l'ACC, d'autant plus qu'un autre cas concernant la santé d'un enfant provenant du même pays avait déjà posé problème en 2014. L'Administration explique la complexité liée à l'adoption internationale. Elle précise qu'au Maroc, les structures hébergeant des enfants abandonnés (souvent appelées crèches) sont nées d'initiatives de la société civile. Ce sont ces associations qui gèrent et financent ces structures qui sont placées sous la tutelle du Ministère des Affaires sociales et de ses délégations locales. A leur arrivée dans la crèche, les enfants sont vus par un médecin (agissant souvent à titre bénévole) qui ne les revoit qu'en cas de pathologies infectieuses. Ils sont pris en charge par des infirmières et puéricultrices (nounous) qui assurent leur suivi médical; qui les pèsent et les mesurent régulièrement. Aucune information médicale n'est disponible sur la mère de naissance (par exemple, les maladies génétiques ou infectieuses dont elle souffrirait) et les informations sur les conditions de la naissance de l'enfant sont très rarement disponibles. Dans le cadre du Maroc, un document qui s'appelle « développement de l'enfant » doit être rempli par les personnes qui s'occupent de l'enfant. Il s'agit d'une fiche d'informations sur l'enfant dont le modèle a été établi par les deux OAA qui s'occupent des adoptions avec le Maroc et qui doit être complétée par le personnel des crèches.

La fiche reprend les informations suivantes: identification de l'enfant, éléments d'identification des parents d'origine, antécédents familiaux de l'enfant dont déroulement de la grossesse, de la naissance, circonstances de l'abandon et contacts entre l'enfant et ses parents biologiques, description de l'enfant dont poids et taille, aspects moteurs, aspects socio-affectifs au niveau des réactions de l'enfant, de ses comportements, de ses contacts, de son alimentation et de son sommeil, aspect médical dont Apgar, PC et anomalies éventuelles, langage et environnement de l'enfant ses habitudes au niveau de son alimentation. Toutefois, certaines des informations reprises ci-dessus ne sont complétées que si elles sont connues du personnel de la crèche.
Il est vrai que ce document est rempli de manière aléatoire puisqu'il peut s'agir de nounous, d'assistants sociaux, de médecins bénévoles qui passent de temps en temps, …

Une des deux OAA s'occupant des adoptions au Maroc a mis sur pied des missions d'observations psycho-sociale des enfants. Ces observations sont davantage centrées sur les aspects psychologiques et moteurs mais amènent les intervenants à poser des questions de type médical. Ensuite, cet OAA a pris l'initiative d'organiser également des missions d'observation médicale. La première mission de ce type a eu lieu en 2012 avec le médecin de l'OAA et le médecin-pédiatre belge spécialisé en adoption internationale. Depuis lors, cet OAA organise chaque année 4 missions d'observation dont 2 avec la présence d'au moins un médecin. Ces différentes missions d'observation permettent ainsi de voir au minimum une fois chaque enfant faisant l'objet d'un apparentement. A la mi-octobre 2016, en concertation avec les deux OAA travaillant au Maroc, l'ACC a pris la décision d'étendre cette pratique à l'ensemble des enfants faisant l'objet d'un apparentement au Maroc, quel que soit l'OAA encadrant la procédure de kafala/adoption. Ces missions existaient avant le problème évoqué dans ce chapitre, mais ce qui est arrivé avec cet enfant a été le principal moteur de ce changement. Cela signifie que depuis lors, pour être recevable, toute proposition d'enfant doit impliquer que cet enfant ait été vu préalablement par un membre de l'équipe pluridisciplinaire d'un OAA (médecin ou psychologue, généralement)[1] .

Les différents partenariats entretenus au Maroc (à Tanger, Tétouan, Fès et Meknès) s'inscrivent par ailleurs dans une relation de confiance construite progressivement tout au long de cette dernière décennie, notamment via les nombreuses missions effectuées par les deux OAA (dont certaines avec l'ACC) et les accueils réguliers des responsables des différentes crèches en Belgique, accueils donnant à chaque fois lieu à des réunions avec l'ACC, les équipes pluridisciplinaires des OAA et le médecin pédiatre spécialisé en adoption internationale déjà cité. Ces différents contacts permettent de sensibiliser la partie marocaine à l'importance de disposer de données médicales suffisantes et fiables, de former le personnel en contact direct avec les enfants au recueil

1. Pour rappel, conformément à l'arrêté du 8 mai 2014, chaque proposition d'apparentement est depuis le 1er juillet 2014 vue par le médecin de l'OAA.

d'observation et à l'utilisation de la fiche d'information citée supra. C'est également sur base de cette relation de confiance que se déroulent les propositions d'apparentement : discussions préalables à propos de certaines situations d'enfants plus problématiques (discussions permettant parfois l'abandon de la proposition avant même qu'elle ne soit présentée à l'ACC ou aux candidats adoptants), communication d'informations sur le développement de l'enfant, …

L'ACC et les deux OAA concernés s'attachent actuellement à élaborer un questionnaire médical spécifiquement adapté aux collaborations entretenues avec les crèches marocaines et à définir les modalités à suivre pour compléter correctement ce questionnaire. Un rapport déjà utilisé pour d'autres pays sera donc utilisé pour le Maroc par les Médecins des OAA et le Médecin spécialiste en adoption internationale. Dans ce rapport seront exigées des informations sur l'accouchement et son déroulement (si l'enfant est né à l'hôpital, n'a pas été abandonné dans la rue, …). L'Hémiparésie de l'enfant dont le cas est repris ci-dessus vient peut-être de l'accouchement.

L'institution de Tanger va déménager dans une villa équipée d'une salle de psychomotricité. L'institution a d'ailleurs demandé à l'OAA de l'aider dans le recrutement d'une psychomotricienne. Celle-ci va venir se former durant trois mois en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au niveau de l'arrêté concernant l'adoption, il y a le problème du secret professionnel qui pourrait aussi permettre d'assouplir les démarches.

Toutefois, l'Administration attire l'attention qu'il faut aussi préparer les candidats adoptants à ne pas s'attendre à l'idéal, et que des situations bien plus complexes peuvent apparaître.

Les parents ont été, renvoyés vers une OAA spécialisée en adoption d'enfants à particularité, afin de mieux encadrer les parents de l'enfant dont le cas est repris ci-dessus. L'assistante sociale les a reçus longuement mais il apparaît que l'aide que pourrait aujourd'hui apporter cet OAA est un peu obsolète ou du moins arrive trop tard, l'enfant étant pris en charge par une équipe pluridisciplinaire au niveau médical.

Depuis 2007, plus de 140 enfants marocains ont fait l'objet d'un apparentement dans le cadre du dispositif mis en place par l'ACC et des différents partenariats entretenus par les deux OAA autorisés à collaborer avec le Maroc (Tanger, Tétouan, Fès, Meknès), à savoir A la Croisée des Chemins et Enfants de l'Espoir. Les premiers enfants sont arrivés en Belgique à partir de 2008.

Parmi ces enfants, on relève 7 situations dans lesquelles une maladie ou des difficultés d'ordre médical ont été constatées après que la proposition d'apparentement ait été présentée aux candidats adoptants et ait été acceptée par ces derniers. Dans certains cas, la maladie ou les difficultés sont apparues plusieurs années après l'arrivée de l'enfant en Belgique.

On peut également relever 4 autres situations dans lesquelles la santé de l'enfant pouvait apparaître problématique au moment de la proposition d'apparentement. A chaque fois, les parents ont été dument informés du dossier médical et des inquiétudes que l'OAA avait eues. L'état de santé de ces enfants est aujourd'hui tout à fait normal (pour deux d'entre eux) ou en évolution positive (pour les deux autres, suite à un accompagnement médical approprié et des séances de psychomotricité).

Enfin, dans une situation, ayant accepté une proposition d'apparentement sur base d'un dossier préparé par la crèche marocaine et ne mentionnant aucune information inquiétante, les candidats adoptants ont renoncé à ce projet d'adoption sur base d'informations supplémentaires obtenues sur place au Maroc. Le dossier évoqué ci-dessus et traité par le Médiateur n'est pas repris dans ces 7 situations.
Comme évoqué dans l'introduction de ce chapitre, plusieurs réclamations ont été déposées auprès du Médiateur concernant 7 dossiers liés aux adoptions en RDC. Début 2014, un moratoire sur les adoptions internationales avait été décidé par les autorités congolaises après que des manquements dans les adoptions par certains pays avaient été constatés. Douze enfants qui devaient être adoptés par des familles belges étaient alors bloqués en RDC.

Les procédures administratives au niveau Fédération Wallonie étant terminées, il ne manquait plus que la sortie des enfants du pays. Les autorités belges ont alors décidé de tout mettre en œuvre pour faire venir ces enfants. Néanmoins, certains dysfonctionnements de la part de l'Organisme autorisé pour l'adoption (OAA) d'une part et d'autre part de l'Autorité Centrale communautaire (ACC) sont pointés du doigt par les parents adoptants. Cette problématique ne sera pas détaillée dans ce rapport, les dossiers étant provisoirement suspendus sur demande des parents, une enquête judiciaire ayant eu lieu dans ces dossiers.

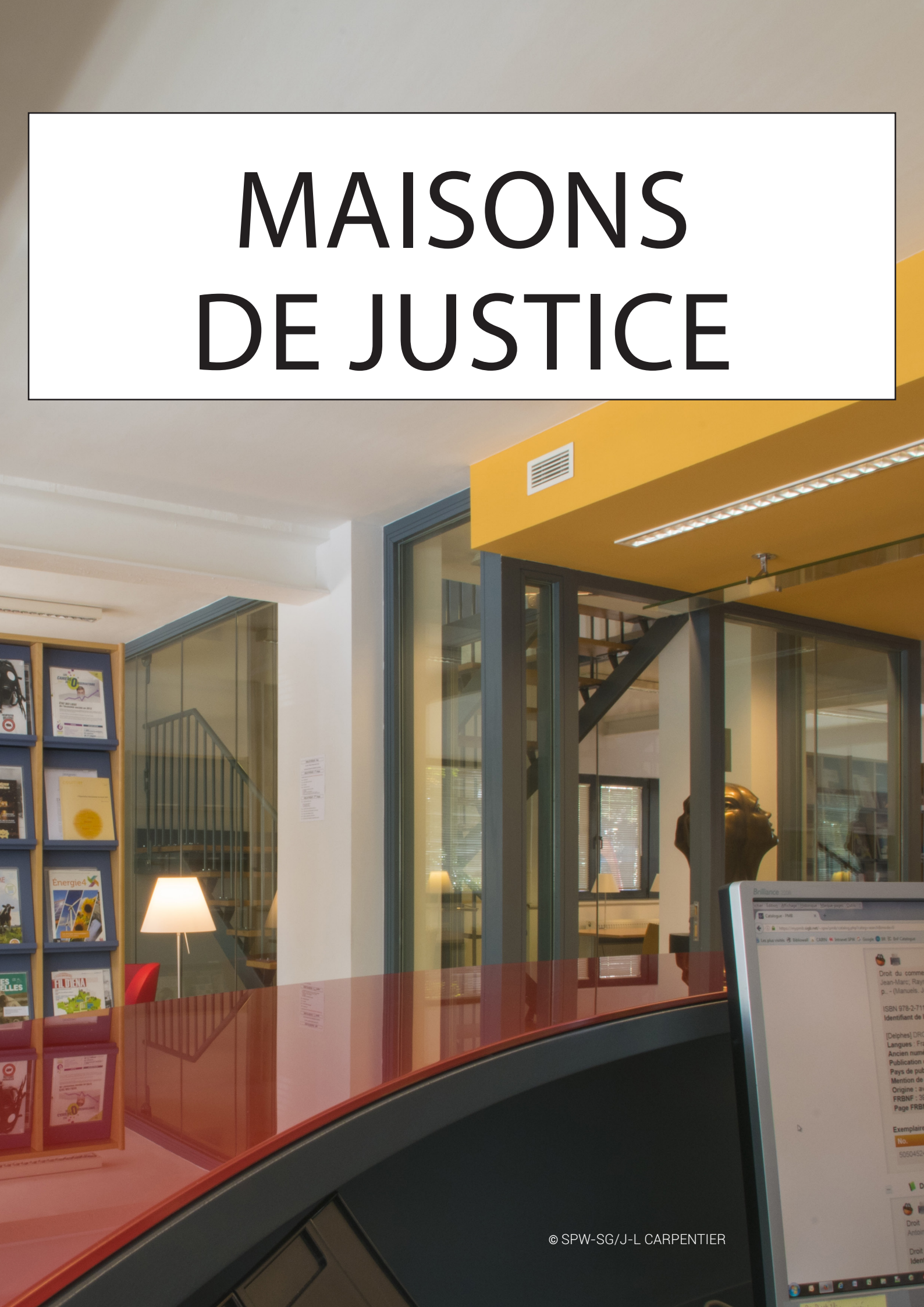
Quant aux dossiers et demandes d'information liées à la motivation du refus de candidature à une procédure d'adoption nationale, ce point avait déjà fait l'objet de réclamations et avait été présenté dans le rapport 2014 en pages 106 et 107.

Dans ces dossiers délicats qui touchent la sensibilité du demandeur et face au manque de motivation écrite de la part des OAA, le Médiateur avait sollicité l'ACC afin qu'elle attire l'attention des OAA à motiver les refus de manière adéquate et circonstanciée. Le demandeur se voyant refusé ayant le droit de comprendre le sens de la décision émise à son égard. Aussi, le Médiateur avait demandé que les décisions soient lisibles pour le demandeur.

Pour répondre à la demande du Médiateur, l'ACC avait directement organisé une formation concernant la motivation des décisions négatives en cas d'adoption à l'attention des coordinateurs, psychologues et travailleurs sociaux des OAA intervenant dans le processus de décision. Visiblement, les réclamants trouvent qu'un manque de transparence existe dans ce domaine et que les motivations ne sont toujours pas suffisamment circonstanciées.

Aide à la jeunesse

MAISONS DE JUSTICE



© SPW-SG/J-L CARPENTIER

Bilan de l'exercice

Transféré de l'Etat fédéral aux Communautés avec effet au 1er juillet 2014 (le transfert des moyens humains et budgétaires était effectif au 1er janvier 2015)[1] dans le cadre de la 6ème réforme de l'Etat[2], le secteur des Maisons de Justice a pour la première fois fait l'objet de saisines du Médiateur. En nombre minime encore, puisque seules deux réclamations ont été portées à notre connaissance et traitées en 2016 (l'une est encore en cours de traitement). Elles ont d'ailleurs été transmises par le Médiateur fédéral. Toutes deux avaient pour objet la surveillance électronique.

La surveillance électronique n'est pas directement prise en charge par les Maisons de Justice (MJ), mais par le Centre de surveillance électronique (CSE). Les unes comme l'autre font cependant désormais partie intégrante de l'Administration Générale des Maisons de Justice (AGMJ) du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, au sein de laquelle ils relèvent toutefois de deux services généraux distincts : Service général MJ pour les premières, Service général Justice et justiciable pour le second. Des liens existent cependant, en particulier lorsque, suivant le type de surveillance électronique[3], un assistant de Justice – qui est un agent d'une MJ – est affecté à l'accompagnement de la mesure.

L'AGMJ remplit donc des missions dépassant largement le périmètre des seules MJ et du CSE, couvrant également et notamment l'organisation des partenariats avec les opérateurs d'aides aux justiciables (agrément, subventionnement et soutien aux associations partenaires des MJ, actives dans six différents secteurs : accompagnement des peines et mesures dans la communauté ; projets de médiation réparatrice ; services d'aide sociale aux détenus ; services d'aide sociale aux justiciables ; espaces-rencontres ; aide juridique de première ligne). L'AGMJ gère par ailleurs le centre communautaire pour mineurs ayant fait l'objet d'un dessaisissement (Saint-Hubert)[4].

Quant aux MJ et au CSE on rappellera ici succinctement leurs compétences respectives [5] :

Les Maisons de Justice (la Fédération Wallonie-Bruxelles en compte actuellement 13) exercent

1. Administration générale des Maisons de Justice, rapport annuel 2015.
2. Article 5, § 1er, III, de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, telle que modifiée par la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la Sixième Réforme de l'Etat : « Les matières personnalisables visées à l'article 128, § 1er , de la Constitution, sont : […] III. L'organisation, le fonctionnement et les missions des maisons de justice, et du service compétent pour assurer la mise en œuvre et le suivi de la surveillance électronique. Toutefois, l'autorité fédérale détermine les missions que les maisons de justice ou les autres services des communautés qui les reprennent, le cas échéant, exercent dans le cadre de la procédure judiciaire ou de l'exécution des décisions judiciaires. »
3. Article 5, § 1er, III, de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, telle que modifiée par la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la Sixième Réforme de l'Etat : « Les matières personnalisables visées à l'article 128, § 1er , de la Constitution, sont : […] III. L'organisation, le fonctionnement et les missions des maisons de justice, et du service compétent pour assurer la mise en œuvre et le suivi de la surveillance électronique. Toutefois, l'autorité fédérale détermine les missions que les maisons de justice ou les autres services des communautés qui les reprennent, le cas échéant, exercent dans le cadre de la procédure judiciaire ou de l'exécution des décisions judiciaires. »
4. Pour cette institution, le Médiateur doit tenir compte, le cas échéant, de la compétence du Délégué général aux droits de l'Enfant.
5. Source: site de l'AGMJ, www.maisonsdejustice.be

des missions dédiées à : l'accueil des victimes ; la réalisation d'enquêtes sociales civiles (désaccords familiaux) ; l'information aux citoyens ; la mise en œuvre de la médiation pénale ; l'aide à la mise en œuvre d'une alternative à la détention préventive ou l'accompagnement d'une modalité de libération (conditionnelle, provisoire, limitée, à l'essai…), d'une probation ou d'une peine de travail, ou d'une mesure de surveillance électronique.

Le CSE est quant à lui responsable de : la gestion des dossiers de surveillance électronique ; le contrôle du respect de l'horaire et du périmètre ; la gestion et le placement du matériel électronique de surveillance (bracelet et box de surveillance) ; la récolte des informations nécessaires à l'établissement d'un outil de gestion permettant de disposer au quotidien d'une vue globale de l'exécution des surveillances électroniques.

S'agissant de la première des deux réclamations reçues par le Médiateur durant l'exercice rapporté, c'est le décompte et le paiement d'indemnités journalières qui faisait difficulté. De telles indemnités sont en effet prévues, car les détenus sous régime de surveillance électronique n'ont pas droit au revenu d'intégration sociale[1]. Ils sont assimilés aux détenus ordinaires, alors que, contrairement à ceux-ci, leurs frais de logement et nourriture ne sont pas assurés par la vie carcérale, bien qu'ils soient de facto privés de l'exercice d'une activité professionnelle. C'est pourquoi les détenus sous SE qui ne disposent pas de moyens de subsistance peuvent recevoir une indemnité, attribuée précédemment par le SPF Justice, et désormais par la Fédération Wallonie-Bruxelles sous l'appellation « allocation entretien détenu ». Les paiements sont réalisés hebdomadairement[2] .

Dans le cas traité, l'intervention du Médiateur a permis à la personne ayant bénéficié de la mesure alternative à l'incarcération d'obtenir le paiement des indemnités dues pour l'entièreté des jours passés sous surveillance électronique, et non pour une partie de ceux-ci seulement. Le dossier a donc pu être clôturé en « correction totale ».

Pour la deuxième réclamation, plusieurs aspects sont au cœur de la demande de médiation: une éventuelle défaillance du détecteur de présence en raison des conditions de placement, la production des justificatifs revendiqués de certaines absences constatées, ainsi que la manière dont, en conséquence de signalements d'absences non justifiées de la personne surveillée, celle-ci s'est vue pénalisée par des allongements successifs de la mesure de surveillance électronique. Ce dernier aspect relève cependant (pour le type de SE concerné en l'espèce) du directeur de la prison de référence, de telle sorte qu'elle échappe à l'AGMJ et, par conséquent, au Médiateur.

Au vu du caractère récent et du nombre encore insignifiant des cas traités par le Médiateur dans le secteur d'activité confié à l'AGMJ, il est évidemment impossible de tirer quel qu'enseignement que ce soit. On peut toutefois déjà relever le caractère singulier de ce domaine dans le paysage des compétences de la Fédération, puisqu' un pan très important de l'activité des MJ, et particulièrement du travail des assistants de Justice, relève de la mise en œuvre de mesures décidées par des instances judiciaires ou dépendant du SPF Justice, c'est-à-dire d'un autre (niveau de) pouvoir que celui de l'Administration de la FW-B. Par ailleurs, l'AGMJ travaille également avec de nombreux partenaires, institutionnels ou privés. Le Médiateur doit évidemment en tenir compte dans l'exercice de sa mission.

---

1 Article 39 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale (Mon. b. 31/07/2002) : « Le paiement du revenu d'intégration est suspendu durant la période au cours de laquelle une personne est placée, à charge des pouvoirs publics, dans un établissement de quelque nature que ce soit en exécution d'une décision judiciaire ainsi que celle au cours de laquelle une personne subit une peine privative de liberté et qui reste inscrite au rôle d'un établissement pénitentiaire.»

2 Le budget du CSE dédié à l'aide financière aux détenus s'élevait pour 2015 à 1.783.000 €. 52 procédures de liquidation ont couvert 17.034 paiements individuels pour une somme totale versée de 1.767.295 €. Inversement, des recouvrements de paiements indus ont dû être opérés. (AGMJ, Rapport annuel 2015 pp 15 et 25).

On peut également d'ores et déjà saluer la bonne collaboration de l'AGMJ avec le Médiateur, et la célérité des réponses apportées à ses questions dans chacun des deux dossiers relevés.

En bonne intelligence avec l'Administration, le Médiateur veillera à ce que le public potentiellement concerné soit correctement informé, tant dans les MJ que dans les communications de l'AGMJ, de l'existence du Médiateur et des possibilités d'y recourir. Cette communication et ces possibilités doivent bien sûr être adaptées à la particularité du secteur que l'on vient de souligner, tel qu'il est en partie lié à diverses activités et procédures judiciaires (relevant tantôt du pouvoir judiciaire lui-même, tantôt de l'organisation (fédérale) de la Justice), dont notamment la médiation pénale et les médiations inscrites dans le Code judiciaire, qui sont sans lien avec la médiation administrative confiée au rédacteur du présent rapport. Il y aura lieu d'éviter à cet égard toute confusion dans l'information donnée.

CULTURE



© Photos libre de droit

Bilan de l'exercice

Peu de réclamations (10) ont été déposées concernant cette Administration générale. La plupart d'entre elles (7) ont été refusées parce que les démarches préalables n'avaient pas été faites. Le rôle du Médiateur a été essentiellement celui d'informer. Ces réclamations concernaient la décision de la ministre de la Culture prise sur la base d'un avis rendu par une instance d'avis dans un des domaines de la culture.

L'Administration générale de la Culture est composée de 7 départements opérationnels et 2 services transversaux :

- Service général de l'Audiovisuel et des Médias
- Service général des Lettres et du Livre
- Service général de l'Inspection de la Culture
- Service général de l'Action territoriale
- Service général de la Création artistique
- Service général du Patrimoine
- Service général de l'Education permanente et de la Jeunesse
- Direction du Support administratif
- Direction Stratégique

Plusieurs « services extérieurs » sont rattachés à la Direction générale de la Culture : le Centre de prêt de matériel de Naninne, les trois agences de promotions internationales (Wallonie-Bruxelles Théâtre / Danse, Musique, Design Mode) , le Musée royal de Mariemont, le bibliobus, la Cinémathèque, le Bureau International Jeunesse et le Service Point Culture.

Pour rappel, il existe 33 instances d'avis:

Le Conseil d'Ethnologie
Le Conseil d'Héraldique et de Vexillologie
Le Conseil des Musées et des autres institutions muséales
La Commission du Patrimoine culturel mobilier
La Commission du Patrimoine oral et immatériel
La Commission consultative des Arts plastiques
Le Conseil des centres d'archives privées
Le Conseil de la Langue française et de la politique linguistique
Le Conseil des Langues régionales endogènes
La Commission des lettres
Le Conseil du Livre
La Commission de l'aide à l'édition
La Commission d'aide à la Librairie
Le Conseil des bibliothèques publiques
La commission de l'aide à la bande dessinée
Le Conseil de l'Aide aux Projets théâtraux
Le Conseil de l'Art dramatique
Le Conseil de l'Art de la Danse
Le Conseil des Arts forains, du Cirque et de la Rue
Le Conseil de la Musique classique

Le Conseil de la Musique contemporaine
Le Conseil des Musiques non classiques
Le Conseil interdisciplinaire
Le Comité de concertation des Arts de la scène
Le Conseil du Théâtre pour l'Enfance et la Jeunesse
La Commission du Théâtre amateur
La Commission des centres culturels
La Commission des Arts numériques.
La Commission Transversale de la Culture
La Commission consultative des maisons et centres de jeunes
La Commission consultative des organisations de jeunesse
Le Conseil supérieur de l'Educateur permanence
La Commission consultative de la Créativité et des Pratiques artistiques en amateur.

Il faut aussi rajouter 3 instances d'avis œuvrant dans le domaine de l'audiovisuel :
La Commission consultative de la création radiophonique
La Commission de Sélection des films
La Commission d'aide aux opérateurs audiovisuels

Leurs membres sont nommés par le Ministre après l'appel public aux candidatures. Ils sont pour moitié des usagers et/ou des professionnels et/ou des experts et pour moitié des représentants des tendances idéologiques ou philosophiques. Le nombre de membres varie d'une instance d'avis à l'autre : entre 10 et 55.

Chaque instance d'avis formule, d'initiative ou à la demande du Gouvernement, tout avis, recommandation ou proposition relatif aux politiques menées dans les matières relevant de sa compétence. L'instance d'avis donne un avis motivé au Gouvernement pour ce qui concerne un avant-projet de décret ou d'arrêté, des demandes de subventions ponctuelles, des demandes de contrats-programmes, de conventions, de subventions pluriannuelles, de bourses, de reconnaissances ou de classement.
De par sa composition, sa procédure de nomination et de par l'indépendance de ses membres, on comprend aisément qu'une instance d'avis n'est pas un service administratif à proprement parler.

Une réforme de ces instances d'avis est inscrite dans la Déclaration de politique communautaire depuis 2014 : « En association avec l'Observatoire des politiques culturelles procéder à un examen attentif, une remise à plat du rôle et une refonte en profondeur des missions et du fonctionnement des instances d'avis notamment afin de réduire le nombre et la taille desdites instances, de simplifier les procédures, de distinguer les missions de concertation et d'avis sur des demandes individuelles, d'améliorer la compréhension et la maîtrise des enjeux transversaux et de renforcer l'impartialité, la pertinence et la motivation des avis remis au ministre de tutelle»
Un état des lieux dressé par l'Administration a été communiqué aux présidents des instances d'avis lors de rencontres. Il démontre les limites du système et pointe les éléments méritant d'être améliorés

La coupole « Nouvelle gouvernance » a sorti un rapport intermédiaire qui formule quelques critiques qui intéresse le Médiateur comme le manque de recours des demandeurs à l'égard des décisions des instances d'avis et/ou de l'Administration ainsi que la nécessité d'assurer la transparence des décisions et la communication des motivations auprès des acteurs de terrains. Le Médiateur sera attentif à ces changements.

DOSSIER
2016-3135

L'instance d'avis dit non, la Ministre aussi...

"... pourquoi la Ministre a-t-elle suivi l'avis de l'administration par rapport à ma demande de subside ? ..."

Le réclamant, Monsieur P., réside à Bruxelles et est actif dans le domaine artistique depuis 2004. Ses projets se concentrent la plupart du temps dans le domaine des arts plastiques et visuels : photographie, peinture, sculpture, installations avec des matériaux de recyclage etc... Il a organisé ou/et participé à plus de 50 expositions ainsi qu'à des manifestations artistiques et culturelles les plus diverses: reportages photo, concours, maquettes, festivals, galeries, décors de théâtres, collaborations avec musées, expositions d'atelier. Depuis plus de quatre mois, il travaille sur un projet de brochure/catalogue d'artistes dans le but d'une médiatisation, de mettre en valeur et renouer avec de nouvelles collaborations sur base de son travail artistique 3D. Pour la réalisation de cette brochure, il a contacté plusieurs collaborateurs potentiels avec lesquels un arrangement allait être convenu, mais en raison de restrictions budgétaires, le projet a été annulé ! Il sollicite le soutien de l'Administration à ce projet ainsi qu'un subside d'aide à l'édition d'une somme comprise entre 2600 et 3000€. Sans apport concret, le projet a probablement peu de chances de voir le jour. Sa demande est refusée par la Ministre qui fait sien l'avis de la Commission de l'aide à l'édition. Monsieur P. interpelle le Médiateur, lequel doit refuser la réclamation car il aurait dû préalablement prendre contact avec le cabinet de la Ministre de la Culture ou son Administration afin d'obtenir plus d'information.

FWB
2016
51

Recommandation

Culture – Patrimoine Culturel – Adapter le décret relatif à l'enregistrement d'armoiries de personnes physiques ou d'associations familiales

Considérant que les personnes privées peuvent enregistrer leurs armoiries familiales ;
Considérant que cette possibilité n'existe pas pour les personnes morales ;
Le Médiateur recommande d'adapter le décret en l'étendant aux associations (personnes morales de droit privé et public) dont le siège est basé en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Suivi de la recommandation

L'Administration et le Conseil d'Héraldique et de Vexillologie se sont penchés sur la recommandation du Médiateur et ont pointé plusieurs difficultés :

- Le champ qui pourrait être potentiellement couvert, par les notions de personnes morales de droit public et de droit privé, se révèle trop large. Il conviendrait, en cas de révision du décret, de n'envisager – comme autres bénéficiaires potentiels- que les CPAS (sceau) et les Universités et Académies (sceau et drapeau),
- L'ouverture de l'enregistrement d'armoiries aux associations (ASBL) autres que familiales impliquerait que celles-ci soumettent leurs armoiries à l'analyse de l'instance d'avis et soient peut-être amenées à les modifier. Or, il semble que les associations souhaitent surtout la possibilité d'un enregistrement de leurs armoiries « en l'état »,
- La seule extension du décret de 2004 ne serait sans doute pas suffisante, dans la mesure où ce décret ne concerne que l'enregistrement d'armoiries alors qu'un certain nombre d'associations disposent également de drapeaux.

Le cas particulier du réclamant a permis d'illustrer une autre difficulté. Il arrive parfois que deux associations folkloriques portent des dénominations et poursuivent des objectifs proches et se rattachent aux mêmes origines et aux mêmes armoiries. L'enregistrement d'un blason au profit de l'une des deux associations reviendrait à empêcher celle-ci d'en faire usage sans autorisation préalable de l'autre. Comment déterminer laquelle de ces associations a le droit le plus légalement appuyé de jouir de ces armoiries ? Ceci reviendrait également, d'une certaine manière, à officiellement marquer la prédominance de l'une sur l'autre. Or, ce n'est pas une voie qu'a choisi de suivre l'instance d'avis en charge du secteur du patrimoine oral et immatériel puisque les deux compagnies sont reconnues.
La Ministre a fait savoir qu'elle n'entreprendra pas de travail spécifique dans ce secteur.
Il appartient au Parlement de décider s'il souhaite néanmoins poursuivre l'analyse faite par l'Administration.

Fiscalité

1. Taxe de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations
2. Redevance TV - Envoyer par courrier recommandé des demandes d'informations et des informations relatives à l'obligation de déclarer la détention d'un téléviseur
3. Redevance TV - Remplacer la redevance TV
4. Redevance TV - Calculer au prorata en cas de décès
5. Redevance TV - Ne pas recouvrer des téléredevances manifestement indues
6. Familles d'accueil - Réduire le précompte immobilier pour enfants à charge

Primes énergie

7. Primes énergie - Assouplir la procédure relative aux travaux de remplacement des appareils de chauffage
8. Primes à la rénovation et primes énergie - Poursuivre l'harmonisation des procédures

Crédit social

9. Clarifier les conditions d'octroi des aides dans les documents au public

Logement social

10. Adopter un nouvel arrêté précisant les règles s'appliquant à tous les locataires
11. Revenir au système initial en matière de radiation

Qualité de vie

12. Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes
13. Assimiler les notions de mariage et de cohabitation légale
14. Etablir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat
15. Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Aides à l'emploi

16. Modifier la règlementation relative aux aides SESAM afin de renforcer la mobilité interrégionale
17. Améliorer la procédure relative aux aides SESAM afin d'éviter des paiements indus
18. Justifier l'exclusion du secteur de l'optique des aides SESAM
19. Améliorer la lisibilité des informations destinées aux demandeurs d'aide et les mettre en concordance avec la législation SESAM
20. Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle
21. Insérer dans la règlementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire

22. Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent
23. Limiter au maximum la durée de traitement d'une demande d'aide SESAM
24. Permis de travail - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Environnement

25. Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction
26. Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Distribution d'Eau

27. Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau
28. Informer adéquatement les clients en cas de problème de distribution et de qualité d'eau
29. Mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics
30. Créer un certificat de l'eau (à l'instar du PEB)
31. Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

Autoroutes et Routes

32. Fixer un mécanisme de traçabilité des dossiers

Transports

33. Transports - Adopter des règles plus souples en cas d'oubli de l'abonnement
34. Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale
35. Transport scolaire - Augmenter la qualité de l'accompagnement des élèves des transports scolaires

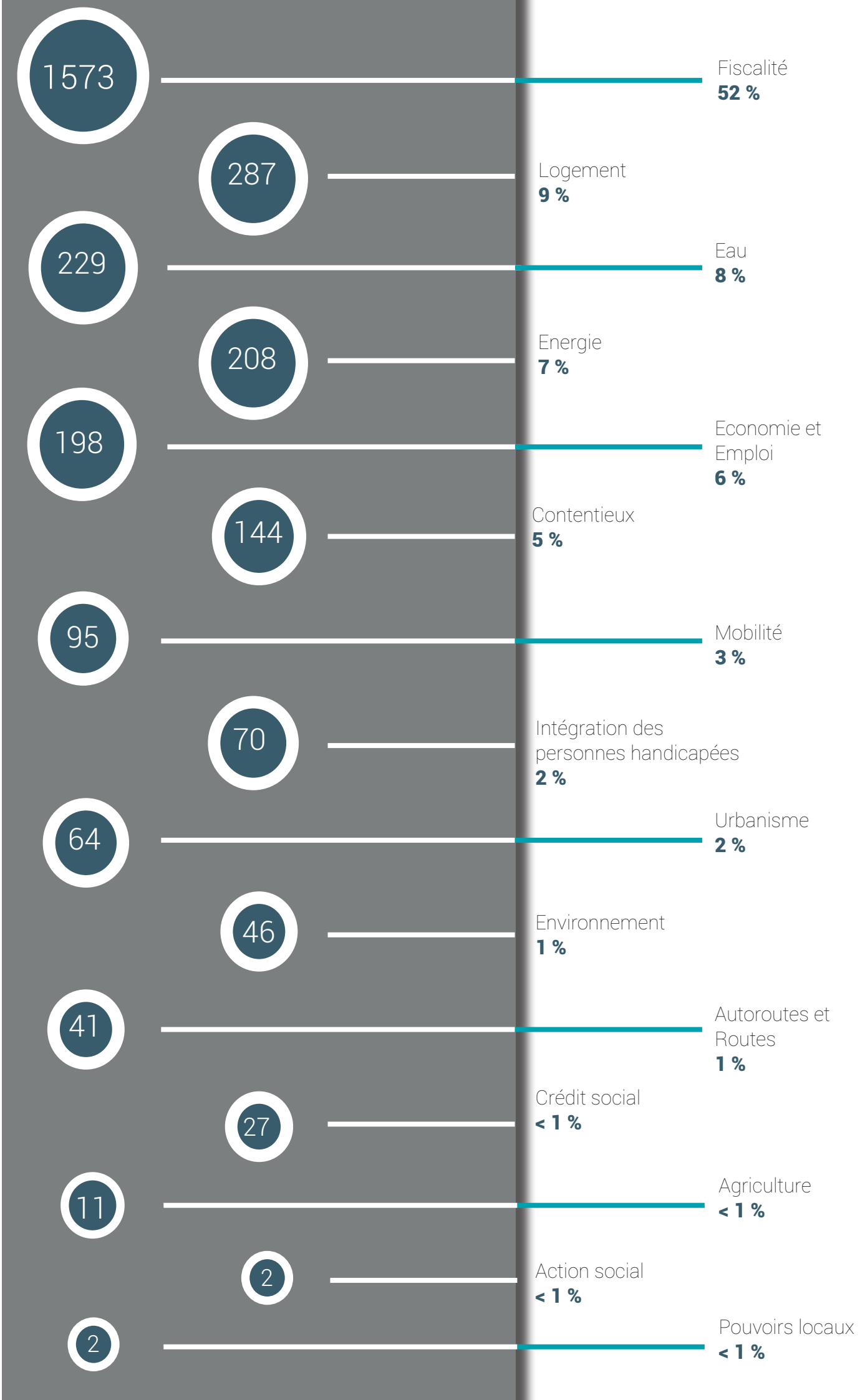
Délais de paiement

36. Optimaliser les processus internes de traitement des dossiers
37. Organiser des collaborations transversales

Ces recommandations sont rencontrées

- ✔ **Fiscalité - Redevance TV -** Suspendre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration
- ✔ **Fiscalité - Redevance TV -** Rappeler les obligations de déclaration au citoyen
- ✔ **Fiscalité - Redevance TV -** Privilégier le recouvrement par l'Administration
- ✔ **Primes Energie -** Accélérer le développement des envois et signatures électroniques
- ✔ **Crédit social -** Mentionner le recours au citoyen
- ✔ **Environnement -** Réglementer le désamiantage des toitures
- ✔ **Environnement -** Compléter le dossier soumis à une nouvelle enquête publique par les arrêts du Conseil d'Etat ayant annulé un permis d'environnement

Répartition des dossiers par domaines d'intervention



FISCALITE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2016, le Médiateur a reçu **1.573 réclamations** relatives à la fiscalité. Cela représente plus de 35% du total des dossiers ouverts au sein du Service et une diminution de 7,85% par rapport au nombre de dossiers dans cette matière en 2015. Pour rappel, en 2015, le nombre de réclamations avait explosé, avec une augmentation de 269% par rapport à l'exercice 2014.

Parmi ces 1.573 réclamations, deux matières se taillent la part du lion, à savoir les taxes de roulage avec 824 dossiers (taxe de circulation, taxe de mise en circulation, Eurovignette, Eco-Malus, Eco-Bonus) et la redevance télévision avec 731 dossiers.

Au regard des critères de bonne administration, il apparaît que l'accessibilité de l'Administration fiscale et le délai avec lequel elle apporte une réponse soient les plus souvent blessés.

Les réclamations relatives à la redevance télévision passent de 274 en 2014 à 731 en 2016.

En ce qui concerne les réclamations relatives aux taxes de roulage, nous constatons une diminution du nombre de réclamations adressées au Médiateur. En 2015, ce dernier avait reçu 1.113 réclamations. En 2016, ce chiffre diminue à 824.

Bien que l'Administration mette en place de nouveaux processus pour répondre le plus rapidement possible à tous les citoyens qui l'interpellent, force est de constater que des améliorations doivent encore être apportées. En effet, parmi les citoyens interpellant le Médiateur, la grande majorité se plaint de ne pouvoir entrer en contact avec l'Administration. D'autres soulignent le délai trop long pour recevoir une réponse. Par contre, il ne faut pas perdre de vue le nombre très important de contacts que l'Administration doit traiter. En moyenne, l'Administration fiscale traite quotidiennement (par jour ouvrable) 1.350 appels téléphoniques, 900 courriels et 800 courriers. De plus, l'Administration doit gérer 3.000 visites mensuelles.

Le Médiateur souligne par contre une très nette amélioration en termes de communication entre son service et la DGO7. En effet, depuis juillet 2016, le Directeur général de la DGO7 a mis à la disposition du Médiateur une adresse courriel dédiée à laquelle toutes ses interpellations sont envoyées. Les interpellations sont alors envoyées par un membre du secrétariat du Directeur général au service compétent au sein de la DGO7. Le Médiateur confirme l'efficacité de la procédure mise en place au regard de la rapidité avec laquelle les dossiers sont gérés et peuvent être clôturés.

La mise en place de cette procédure de travail confirme les propos tenus par le Ministre en charge du budget lors du passage du Médiateur en Commission du Budget et de la Fonction publique en octobre 2016.

1. Taxes de roulage

Après un début que l'on peut qualifier de chaotique, la gestion des taxes de roulage par l'Administration fiscale wallonne s'est améliorée au cours de l'année 2016. Ce constat se confirme au vu du nombre de réclamations adressées au Médiateur.

D'autre part, au regard de la volonté politique wallonne de lancer une réforme fiscale en profondeur, sur base des constats du Médiateur, ce dernier propose deux pistes de réflexion relatives aux exonérations accordées pour une certaine catégorie de personnes et une certaine catégorie de véhicules.

1.1. Exonération pour cause d'invalidité

Actuellement, les personnes atteintes d'une incapacité peuvent prétendre à l'exonération des taxes de roulage (taxe de mise en circulation, ECO-MALUS et taxe de circulation). Force est de constater que dans certains cas, cette exonération accordée pourrait être assimilée à un effet d'aubaine. En effet, l'acquéreur d'un nouveau véhicule ne doit se soucier ni de la puissance du véhicule sur base de laquelle est calculée les taxes de mise en circulation et de circulation, ni du rejet CO^2 sur base duquel est déterminé le montant de l'ECO-MALUS. De plus, il faut souligner que la TVA appliquée lors de l'achat est de 6% au lieu de 21%.
A l'analyse de deux réclamations soumises au Médiateur, les demandeurs ont bénéficié de l'exonération des taxes de roulage qui s'élevaient dans 1 cas à plus de 10.000€ et 5.000€ dans l'autre. Les modèles choisis (Ford Mustang et BMW 640), répondaient-ils à un besoin vis-à-vis de l'incapacité reconnue ou à un effet d'aubaine ? Le Médiateur estime qu'une « limitation » du montant de l'exonération serait opportune.

1.2. Exonération des véhicules utilitaires

Actuellement, tous les véhicules utilitaires sont exonérés de la taxe de mise en circulation, de l'ECO-MALUS et se voient appliquer une taxe de circulation forfaitaire assez réduite.
De plus, tout citoyen peut immatriculer un véhicule comme « utilitaire ». Au vu du niveau de confort proposé pour certains utilitaires et de la puissance de ceux-ci, le Médiateur estime que nous sommes à nouveau en présence d'un effet d'aubaine pour les acquéreurs.
Le Médiateur suggère que l'exonération pour la mise en circulation d'un véhicule dit « utilitaire » soit mieux encadrée et limite l'accès à l'exonération.

1.3. Tarif préférentiel pour les ancêtres

A partir du premier janvier 2016, pour qu'un véhicule soit considéré comme « ancêtre » et qu'il puisse bénéficier d'un tarif préférentiel relatif à la taxe de circulation, la première immatriculation dudit véhicule doit remonter à plus de 30 ans. Jusqu'au 31 décembre 2015, le délai était de 25 ans.

D'autre part, nous devons évoquer l'émergence d'une subtilité de taille suite à cette modification législative. En effet, il faut dissocier l'octroi d'une plaque « ancêtre (« O ») » du régime de taxation. En ce qui concerne l'octroi de la plaque « O », la première mise en circulation doit dater d'au moins 25 ans. Or, pour bénéficier du régime préférentiel de taxation, le délai monte à 30 ans.

Dans ce cadre, plusieurs citoyens ont interpellé le Médiateur ne comprenant plus pourquoi bien que doté d'une plaque « O », leur véhicule était taxé comme un véhicule « classique ».

De plus, aucune exception ou phase de transition n'a été prévue dans l'application de la nouvelle législation. Ainsi un véhicule dont la première immatriculation datait de 26 ans au 15 décembre 2015 et bénéficiant du tarif préférentiel de la taxe de circulation n'a plus pu en bénéficier dès l'exercice débutant en 2016 car dès cette date, il fallait que le véhicule ait été immatriculé pour la première fois 30 ans auparavant.

Aux interpellations des citoyens, le Médiateur a informé et conseillé au regard de la situation individuelle de chacun.

A nouveau, le Médiateur déplore l'absence totale d'une période transitoire ayant au moins permis au personnes bénéficiant déjà du tarif préférentiel de le conserver malgré le fait que la première immatriculation de leur véhicule ne datait pas de plus de 30 ans.

W 2016 01

Recommandation

Fiscalité - Taxe de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations

Considérant les limites budgétaires ;

Considérant que le système actuel d'octroi des exonérations permet aux bénéficiaires de ne se soucier ni de la puissance ni de l'impact environnemental du véhicule choisi ;

Considérant que dans ces situations, un effet d'aubaine apparaît clairement dans le chef du bénéficiaire de l'exonération ;

Le Médiateur recommande que les mécanismes d'octroi des exonérations du paiement des taxes de roulage soient revus afin de tenir compte de la puissance et de l'impact environnemental du véhicule choisi.

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation est toujours d'actualité.

DOSSIER 2016-1332

Exonération des taxes de roulage : un effet d'aubaine

"... va-t-on enfin m'octroyer l'exonération à laquelle j'ai droit ? ..."

Monsieur G. a immatriculé un véhicule neuf au cours de l'année 2015. Il s'agit d'un véhicule qui rejette 281gr de CO^2 par km et présentant une puissance fiscale de 24CV.

Suite à cette mise en circulation et au regard des caractéristiques du véhicule, les taxes de roulage se ventilent comme suit :

- *Taxe de circulation : 2.192,28€*
- *Additionnel : 219,23€*
- *Eco-Malus : 2.500,00€*
- *Taxe de mise en circulation : 4.957,00€*

Monsieur G. interpelle le Médiateur car sa demande d'exonération tarde à être traitée par l'Administration. En effet, Monsieur G, paraplégique, peut prétendre à l'exonération totale du paiement des taxes de roulage, soit 9.868,51€.

De plus, Monsieur G. bénéficiera également d'une TVA réduite à 6% en lieu et place d'une TVA à 21% sur le prix d'achat du véhicule.

Le Médiateur interpelle l'Administration qui lui confirme que la demande est traitée normalement et que l'exonération serait accordée dans les meilleurs délais au vu des éléments du dossier. Monsieur G. reçoit rapidement de l'Administration, la confirmation de l'exonération à laquelle il avait droit.

Faisant abstraction de l'incapacité dont le demandeur est atteint, le Médiateur s'interroge sur l'octroi automatique et sans limite de l'exonération. Ne pourrait-on pas prendre en considération l'impact environnemental d'un véhicule faisant l'objet d'une demande d'exonération ? Ne pourrait-on pas imaginer que l'exonération des taxes se limite à un montant maximum au-delà duquel le demandeur doit s'acquitter du solde ? A la lumière de ce dossier, le Médiateur recommande une révision

2. Redevance télévision

Nous l'avons déjà évoqué dans la partie introductive. De nombreux redevables interpellant le Médiateur se plaignent encore de la difficulté qu'ils ont à prendre contact avec l'Administration. Il est vrai que nous vivons dans un monde de l'immédiateté où les citoyens s'attendent à avoir un contact direct et immédiat avec leur Administration.

La rédaction d'un courriel ou d'un courrier détaillé et documenté se fait de plus en plus rare.
Bien évidemment, ce n'est pas une raison pour ne pas mettre en place un service d'accueil digne du XXI siècle.
Le Ministre en charge du Budget a d'ailleurs rappelé les engagements pris par le Directeur général de la DGO7 d'améliorer sensiblement l'accessibilité de son Administration à tous les citoyens.

Hormis les soucis d'accessibilité, se pose également le problème du délai pour que le redevable reçoive une réponse à sa demande ou sa contestation. C'est ainsi que lors d'une rencontre entre le Médiateur et le Directeur général de la DGO7, ce dernier a annoncé que le délai pour que le Service du Contentieux rende une décision administrative était de 15 mois. Il se fait que ce délai peut encore être plus long comme a pu le constater le Médiateur (dossier 2016-1650 : 18 mois). Heureusement, afin d'éviter tout désagrément pour le redevable, l'Administration suspend toute procédure de recouvrement tant que la décision administrative n'est pas rendue. Cette suspension répond intégralement à la recommandation 2015-04 par laquelle le Médiateur recommandait de suspendre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration.

W 2016

Recommandation rencontrée

Fiscalité - Redevance TV - Suspendre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration

Considérant que tout citoyen est en droit de recevoir une réponse de la part de l'Administration à toute réclamation qu'il lui a adressée avant qu'une procédure contraignante soit lancée à son encontre ;

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

Le Médiateur a reçu la confirmation de la part de l'Administration, que lorsqu'un redevable avait dûment introduit une contestation Administration, tant que la décision administrative n'était pas rendue, quel que soit le délai, aucune procédure de recouvrement n'était lancée.

Le Médiateur salue cette pratique qui laisse encore le temps au redevable soit de se tourner vers la justice ou d'interpeller le Médiateur lors de la réception de sa décision administrative.

2.1. Envoi des demandes de renseignements

W 2016

Recommandation rencontrée

Fiscalité - Redevance-TV - Rappeler les obligations de déclaration au citoyen

Considérant que le citoyen est peu, voire pas, informé par les autorités publiques de ses obligations relatives à la redevance télévision ;

Considérant le risque important que le citoyen soit dans l'obligation de s'acquitter d'une amende en l'absence de déclaration spontanée de la détention d'un téléviseur ;

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

Suivi de la recommandation

Au cours des débats tenus lors de la Commission du Budget et de la Fonction publique (P.W. – C.R.A.C. N°4 (2016-2017)), le Ministre a confirmé que son Administration adressait à toute personne se domiciliant pour la première fois en Région wallonne un courrier lui rappelant ses obligations en matière de redevance télévision.
Cette recommandation est dès lors satisfaite.

Bien que la recommandation reprise ci-dessus soit rencontrée, au vu des réclamations déposées par les redevables auprès du Médiateur, ce dernier édite une nouvelle recommandation.

Tout d'abord, il faut souligner que l'Administration envoie un courrier aux citoyens s'installant en Wallonie mais seulement si ces derniers proviennent de l'étranger, de la Région de Bruxelles Capitale ou encore de la Région flamande.
Quid pour les personnes quittant un ménage pour créer le leur ? Le plus simple exemple étant l'enfant qui quitte le domicile parental pour s'installer. Si le domicile parental est situé en Wallonie, l'enfant n'est pas considéré comme « nouveau ménage en provenance de l'étranger ou d'une autre région ».
Le Médiateur estime qu'il y a là une certaine discrimination de traitement.

De plus, l'Administration se basant sur l'analyse des modifications des données contenues dans le Registre National, elle pourrait également tenir compte des « nouveaux ménages » dont le ou les membres proviennent de Wallonie.

D'autre part, il faut souligner la valeur importante du premier courrier envoyé par l'Administration. En effet, si le redevable potentiel le reçoit et y répond dans les délais requis, il s'expose au maximum à une amende forfaitaire de 25€ en cas d'absence flagrante de fraude (par exemple pour une personne ayant déjà été inscrite et n'ayant pas déclaré sa nouvelle détention, l'Administration considère qu'il y a fraude manifeste). Par contre, si le redevable potentiel ne répond pas dans les délais requis, il s'expose à des amendes de 100€ par année.
Dès lors, le risque d'un envoi simple est que le redevable potentiel ne reçoive pas le courrier et ne soit même pas au courant qu'un courrier lui a été adressé. Un envoi par courrier recommandé nous paraît plus judicieux.

Lors d'une rencontre avec le Directeur général de l'Administration, ce dernier a souligné le coût budgétaire important d'une telle procédure. Malgré le coût important, afin de sécuriser l'envoi du premier courrier fait par l'Administration, le Médiateur recommande l'utilisation du courrier recommandé.

W 2016 02

Nouvelle recommandation

Fiscalité - Redevance TV - Envoyer par courrier recommandé des demandes d'informations et des informations relatives à l'obligation de déclarer la détention d'un téléviseur

Considérant le risque de perte d'un courrier simple envoyé par l'Administration

Considérant l'impact financier important pour le citoyen si ce dernier ne reçoit pas le premier courrier de l'Administration

Le Médiateur recommande que l'Administration fiscale envoie par courrier recommandé tout premier courrier envoyé à un nouveau ménage

W 2016 03

Recommandation

Fiscalité - Redevance TV - Remplacer la redevance TV

Considérant l'obsolescence et l'inadéquation de la réglementation organisant la perception de la redevance télévision par rapport à la technologie actuelle ;

Considérant les lourdeurs administratives relatives à la perception de la redevance télévision ;

Considérant les importantes compétences en matières fiscales transférées à la Région wallonne dans le cadre de la 6ème réforme de l'Etat ;

Le Médiateur recommande de remplacer la redevance télévision par un autre mécanisme fiscal dont l'établissement, la gestion et le recouvrement seraient simplifiés.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est bien entendu toujours d'actualité. Lors de son passage en Commission du Budget et de la Fonction publique (P.W.-C.R.A.C. N°4 (2016-2017)), seul un député a relayé la recommandation du Médiateur visant à remplacer la Redevance télévision. Le Médiateur se réjouissait l'an dernier des réflexions et débats relatifs au remplacement de la Redevance, mais il semble que ces derniers se soient estompés. Il faut croire que chacun estime que la Redevance télévision sera bel et bien remplacée lors de la réforme fiscale annoncée par le Ministre.

W 2016 04

Recommandation partiellement rencontrée

Fiscalité - Redevance TV - Calculer au prorata en cas de décès

Considérant que dans le chef du redevable défunt, il cesse de manière certaine de détenir un téléviseur à la date de son décès ;

Considérant que le ou les héritiers ne pourront bénéficier du fait que le défunt ait versé l'intégralité du montant de la redevance ;

Le Médiateur recommande que le montant de la redevance soit revu au regard la période effective de détention.

Suivi de la recommandation

Comme évoqué dans le Rapport annuel d'activités 2015, cette recommandation demeure **partiellement rencontrée**. En effet, lors d'un décès, si le conjoint survivant ou l'héritier (faisant partie du ménage du défunt) conserve l'appareil de télévision, il ne sera inscrit en tant que détenteur qu'à la fin de la dernière période imposable versée dans le chef du défunt. Par contre, si personne ne reprend l'appareil de télévision ou est déjà inscrite, il n'y aura aucun remboursement partiel du montant de la redevance.

W 2016

Recommandation rencontrée

Fiscalité - Redevance TV - Privilégier le recouvrement par l'Administration

Considérant le coût tant pour le citoyen que pour l'Administration dans les cas où elle doit reprendre des mains du huissier le dossier transmis ;

Considérant l'expertise de l'Administration ;

Considérant les moyens mis à disposition de l'Administration (prélèvement à la source ou retenue sur divers remboursements) ;

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.

Suivi de la recommandation

Le Médiateur peut estimer que la recommandation est rencontrée. L'Administration a mis en place les mécanismes nécessaires afin que le redevable puisse apurer directement auprès de l'Administration ses dettes. Tout d'abord, il y a l'envoi d'un dernier rappel aux redevables en retard de paiement. D'autre part, de manière quasi systématique, le mécanisme de compensation entre les différentes taxes régionales est activé. Ainsi, un redevable pouvant bénéficier d'un remboursement dans le cadre des taxes de roulage ne pourra en bénéficier s'il présente des dettes au regard de la redevance TV. Le montant du remboursement potentiel servira d'abord à apurer le ou les retard(s) de paiement concernant la redevance TV.

W 2016 05 Recommandation

Fiscalité - Redevance TV - Ne pas recouvrer des téléredevances manifestement indues

Considérant les cas où certains redevables bénéficient d'un statut ou sont dans une situation leur conférant de manière certaine le bénéfice de l'exonération ou de l'annulation de la perception de la redevance télévision ;

Le Médiateur recommande que les procédures de recouvrement soient purement et simplement abandonnées, quel que soit le délai, dans les cas où la redevance n'aurait pas été perçue si l'Administration avait disposé de toute l'information requise.

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation est toujours d'actualité.

2. Précompte immobilier pour les familles d'accueil

DOSSIER 2016-??

Familles d'accueil : moins d'avantages fiscaux

"... les enfants que j'accueille ont-ils une moindre valeur que d'autres enfants ? ..."

Monsieur I. et son épouse sont famille d'accueil depuis plus de huit ans pour J., depuis plus de 4 ans pour E. et depuis plus d'un an pour C.

Le service de taxation dont ils dépendent refuse de leur accorder une réduction du précompte immobilier pour les 3 enfants dont ils ont la charge pour l'année 2015. Le service PRI a rejeté leur demande sur base des articles 257, 3° et 259 du Code des Impôts sur les Revenus de 1992 (CIR92) applicable en Région wallonne. Cet article 257, 3° précité prévoit l'octroi d' « une réduction du précompte immobilier afférent à l'habitation occupée par un ménage comptant au moins deux enfants en vie (...) ».

Les intéressés contestent d'abord cette décision auprès dudit service qui les informe qu'ils ne peuvent prétendre à cette réduction en tant que famille d'accueil et que, par ailleurs, ils doivent rembourser la réduction leur ayant été accordée à tort pour les exercices 2013 et 2014.

Suite à ce refus, ils sollicitent le Médiateur.

Celui-ci instruit le dossier et demande au Ministre du Budget de la Région Wallonne de prendre position par rapport à cette distinction opérée entre enfants à charge et enfants accueillis. A ce jour, et malgré plusieurs rappels, le Ministre n'a pas encore répondu sur le fond du dossier.

Ce couple n'est pas le seul à être confronté à cette situation. Plusieurs familles d'accueil de l'arrondissement de Verviers se sont vues refuser la réduction pour les mêmes raisons.

L'Administration générale de la Fiscalité confirme qu'en l'état actuel de la législation telle que modifiée par le décret wallon du 19 septembre 2013 et de son interprétation, non contestée par la Région wallonne, seuls les enfants légitimes ou adoptés de la famille, au sens nucléaire du terme, à l'exclusion des autres enfants (petits-enfants, arrière-petits-enfants, enfants recueillis, etc…), considérés comme « enfant en vie » permettent d'ouvrir le droit à la réduction prévue par l'article 257, 3° CIR 92.

Les enfants en accueil au sein d'une famille n'entrent en ligne de compte pour l'octroi de cette réduction que si le ménage compte déjà deux autres enfants en vie à charge au sens de cette disposition (soit, des enfants légitimes ou adoptés) et pour autant que les autres conditions d'application du CIR 92 soient remplis.

Que les enfants en accueil puissent être considérés comme enfant à charge dans le cadre de l'application de l'article 257,3° CIR 92 en vigueur en Région Wallonne ne pourrait être rencontré que si cette dernière demandait au SPF Finances de modifier son interprétation en ce sens.

L'Administration a, en fait, opéré un raisonnement en deux temps.

En premier lieu, elle évalue le nombre d'enfants en vie au sein du ménage. Cette notion d'enfant en vie est spécifique en matière de précompte immobilier: sont exclusivement considérés comme tels les enfants légitimes ou adoptés de la famille à l'exclusion des autres enfants (petits-enfants, arrières petits-enfants, enfants recueillis). Les enfants légitimes ou adoptés, issus de l'union actuelle ou d'unions antérieures sont seuls pris en considération.

En second lieu, lorsque la première condition est remplie, l'Administration examine le nombre d'enfants à charge du ménage pour fixer le montant de la réduction : sont considérés comme enfant à charge du ménage les enfants autres que descendants qui sont entièrement ou principalement à sa charge. Les enfants accueillis entrent donc dans cette catégorie.

Donc, une famille ayant deux enfants biologiques qui accueille un enfant bénéficie d'une réduction pour trois enfants à charge alors qu'un couple sans enfants biologiques accueillant 3 enfants ne bénéficie pas de ladite réduction.

Les familles accueillant deux ou plusieurs enfants et n'ayant pas d'enfants biologiques, ou les familles ayant un enfant biologique et accueillant un ou plusieurs enfants ne sont pas reprises dans cette législation. Le nombre de situation de ce type est relativement limité.

Par ailleurs, à l'égard d'une famille d'accueil, l'Administration refuse la demande de réduction au motif que l'occupation du bien n'est pas exclusivement réservée au ménage au sens de l'article 259 du CIR. Il est expliqué que « l'habitation ou partie d'habitation doit être occupée exclusivement par le chef de ménage ainsi que par les personnes qui font réellement partie de son ménage sans lui payer une rétribution directe ou indirecte ». L'Administration refuse donc de reconnaître l'enfant accueilli comme faisant partie du ménage.

Le Médiateur considère que la notion d'enfant ne reçoit pas une signification spécifique en matière de précompte immobilier. Il est précisé dans le commentaire administratif qu'en matière de réduction de précompte immobilier les notions d'enfant et de handicapé correspondent à celles qui sont applicables en matière d'impôt sur les personnes physiques.
En effet, la notion d'enfant définie par l'article 2 du code des Impôts sur les Revenus semble claire : « par enfant, on entend les descendants du contribuable et ceux de son conjoint ainsi que les enfants dont il assume

la charge exclusive ou principale ». L'enfant faisant partie du ménage du contribuable au 1er janvier de l'exercice d'imposition est considéré comme étant à la charge de ce dernier.

D'autre part, les cours d'appel d'Anvers, de Gand et de Bruxelles ont reconnu comme étant enfant à charge de leurs familles d'accueil des étudiants étrangers séjournant temporairement dans celles-ci ne bénéficiant que d'une aide financière minime de la part de l'organisme organisateur du séjour. Pourquoi ne pas reconnaitre ainsi des enfants accueillis ?

La notion d'enfant légitimes ou adoptés ne figure que sur des documents que l'Administration a elle-même établis. Il n'apparait ni de la loi ni des travaux préparatoires à celle-ci que la notion d'enfant en vie reçoive un sens particulier.

Pour rappel, le secteur de l'Aide à la Jeunesse compte peu de familles d'accueil alors que les places en institution ne sont pas assez nombreuses pour accueillir le nombre d'enfants écartés de leurs familles d'origine. Le Médiateur voit cette décision de refus de la réduction du précompte immobilier comme une décision discriminatoire alors que les enfants accueillis sont fiscalement à charge des familles d'accueil, qu'ils sont pris en compte pour avoir accès aux avantages parafiscaux, aux logements ou aux prêts sociaux, aux réductions pour familles nombreuses, aux bourses d'étude. L'enfant est bien domicilié là où il réside, dans sa famille d'accueil. Celle-ci inscrit l'enfant à sa mutuelle, à sa caisse d'allocations familiales. Par ailleurs, la législation sur les règles de succession a été également modifiée en faveur des enfants accueillis.

On parle d'enfant en vie : les enfants accueillis sont bien vivants et nécessitent une prise en charge quotidienne importante et enrichissante pour leur avenir.

Les familles d'accueil perçoivent une faible aide financière de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour assumer les frais journaliers ou spécifiques liés à la prise en charge du jeune. Ce n'est que les valoriser que de compléter cette dernière en permettant la réduction de leur précompte immobilier. Ceci ne pourra que leur permettre d'offrir un supplément de confort et de bien être aux enfants qu'ils ont accepté d'accompagner quotidiennement.

W 2016 06

Nouvelle recommandation

Fiscalité – Familles d'accueil - Réduire le précompte immobilier pour enfants à charge

Considérant la notion d'enfant définie par l'article 2 du code des Impôts sur les Revenus : « par enfant, on entend les descendants du contribuable et ceux de son conjoint ainsi que les enfants dont il assume la charge exclusive ou principale ». L'enfant faisant partie du ménage du contribuable au 1er janvier de l'exercice d'imposition est considéré comme étant à la charge de ce dernier ;

Considérant que ces enfants accueillis sont fiscalement à charge des personnes accueillantes ;

Considérant que la notion d'enfants légitimes ou adoptés ne figure que sur des documents que l'Administration a elle-même établis et qu'il n'apparait ni de la loi, ni des travaux préparatoires à celle-ci que la notion d'enfant en vie reçoive un sens particulier ;

Le Médiateur recommande que les enfants accueillis soient assimilés aux autres enfants et que les parents accueillants puissent de ce fait demander une réduction du précompte immobilier s'ils ont au moins deux enfants à charge.



ENERGIE ET AIDES AU LOGEMENT

© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. Les aides à l'énergie et au logement

237 réclamations ont été analysées concernant les primes à l'énergie et les primes à la rénovation.
Ces réclamations mettent principalement en cause le critère de bonne administration de confiance légitime et de cohérence.

1.1. Absence d'avertissement préalable

61 dossiers font suite au refus d'accorder la prime au motif que le demandeur n'a pas envoyé de formulaire d'avertissement préalable avant de réaliser ses travaux.

Certains réclamants invoquent qu'ils ignoraient cette formalité en vigueur depuis avril 2015 et mettent souvent en cause leur entrepreneur qui ne les a pas informés de ce changement de procédure.

Cette information était pourtant disponible dès l'entrée en vigueur de la réforme sur le site du SPW et sur les brochures et formulaires.

Le Médiateur n'a pu que constater que la décision de l'Administration était conforme à la réglementation.

Dans d'autres dossiers, les réclamants ont invoqué que, bien que connaissant la procédure, ils n'avaient pu la respecter pour des motifs que l'on pourrait qualifier de force majeure.
Ainsi lorsque qu'une chaudière tombe en panne en plein hiver, on n'a pas d'autre choix que de procéder à son remplacement immédiat.

DOSSIER 2016-2680

Les revenus de tous les membres du ménage doivent-ils être pris en compte ?

"... vais-je être pénalisé parce que j'héberge mon fils et ma belle fille ? ..."

Monsieur L... se voit refuser une prime pour des travaux d'isolation au motif que les revenus de son ménage dépassent le plafond fixé par la réglementation.
Il indique que son fils et sa belle-fille sont domiciliés chez lui pour des raisons « personnelles ».
Il a introduit un recours mais l'Administration confirme que les revenus de son ménage sont trop élevés. Il interpelle le Médiateur qui, estime que la décision du Département de l'Energie n'est pas conforme à la réglementation.
L'arrêté du 26 mars 2015 définit que les revenus pris en compte sont les revenus imposables globalement tels qu'ils apparaissent sur le ou les avertissements-extraits de rôle du ménage.
Cependant, cet arrêté indique également que sont pris en compte tous les revenus du ménage du demandeur et des personnes avec lesquelles il vit habituellement, unies ou non par des liens de parenté, à l'exclusion des ascendants et des descendants.
En conclusion, il ressort que seuls les revenus de Monsieur L... et de son épouse devaient être comptabilisés et pas ceux de son fils et de sa belle-fille (laquelle peut être considérée comme apparentée).
L'Administration a reconnu avoir commis une erreur d'interprétation de la réglementation et la prime a pu être accordée.

DOSSIER
2016-1555

Une personne germanophone ne comprend pas un courrier qui lui est adressé en français

"... Mon client parle allemand, pourquoi l'Administration lui répond-elle en français ? ..."

Un entrepreneur contacte le Médiateur au sujet de la demande de prime introduite par un de ses clients. Monsieur R... est germanophone. Son dossier a été refusé au motif que l'Administration lui avait demandé de transmettre dans un délai de 70 jours des précisions pour compléter son dossier et que les éléments ne lui sont pas parvenus. L'entrepreneur précise que son client ne parle pas le français et qu'il n'a pas compris l'importance du courrier de l'Administration. Son client lui a remis le courrier plusieurs semaines après l'avoir reçu.

Dès que l'entrepreneur a eu connaissance du fait que le dossier devait être complété, il a envoyé par courriel les informations manquantes au Département de l'Energie.

Or, l'Administration prétend ne pas avoir reçu les compléments.

Sur base de la preuve du courriel envoyé quelques jours avant l'expiration du délai, le Médiateur demande à l'Administration de revoir sa décision.

Celle-ci indique qu'un problème s'est apparemment posé dans la réception du mail et accepte de réanalyser le dossier.

Quant au fait que le courrier n'était pas rédigé en langue allemande, l'Administration a indiqué qu'elle ne dispose pas de personnel en suffisance pour traduire en allemand les décisions relatives aux primes.

Elle notifie donc ses décisions en français. Ses courriers mentionnent, cependant, que la personne peut demander des explications ou une traduction au guichet de l'énergie d'Eupen.

Cette problématique de l'absence de traduction en langue allemande n'est pas le seul fait du Département de l'Energie.

Comme le rappelle la résolution en vue de la promotion de la langue allemande, adoptée par le Parlement wallon en juillet 2016, selon la loi du 18 juillet 1966, les courriers de l'Administration doivent être adressés dans la langue du citoyen. Dès lors, si un citoyen d'Eupen ou de Saint-Vith introduit une demande en allemand, il doit obtenir une réponse dans cette même langue.

L'absence de traduction allemande peut induire des erreurs notamment en matière de procédure, de délais ou de moyens ouverts aux citoyens pour faire valoir leurs droits.

W
2016
07

Recommandation

Primes énergie - Travaux de remplacement des appareils de chauffage – Assouplir la procédure

Considérant que les travaux relatifs au remplacement des appareils de chauffage sont majoritairement réalisés dans l'urgence, suite à une panne ;

Considérant que dans ce cas, le demandeur ne peut de facto respecter la procédure de l'envoi préalable à la réalisation des travaux ;

Le Médiateur recommande de modifier la procédure fixée par l'arrêté ministériel du 26 mars 2015 en supprimant l'obligation d'envoyer un formulaire d'avertissement préalable pour les travaux relatifs à l'installation d'un appareil de chauffage.

Le Médiateur recommande que les enfants accueillis soient assimilés aux autres enfants et que les parents accueillants puissent de ce fait demander une réduction du précompte immobilier s'ils ont au moins deux enfants à charge.

Suivi de la recommandation :

Lors de la présentation du rapport du Médiateur en Commission des pouvoirs locaux, du logement et de l'énergie le Ministre a indiqué être sensible à ce type de situation et que ses services réfléchissaient à ce type d'exception. Son successeur a confirmé qu'il demandait à son Administration de se pencher sur la question.

1.2. Les demandes introduites au-delà du délai

52 réclamations ont été enregistrées concernant des refus d'accorder la prime suite au fait que la demande ou les informations complémentaires n'ont pas été réceptionnées dans le délai réglementaire ou pas réceptionnées du tout.

L'Administration estime ne pouvoir accorder des dérogations aux délais, dont dispose le demandeur pour introduire ou compléter sa demande, que dans des cas de circonstances exceptionnelles qui l'ont mis dans une incapacité totale d'introduire le dossier, telle une hospitalisation de longue durée.

Le fait d'invoquer un oubli ou le fait que les travaux se sont terminés avec retard n'est pas pris en considération.

En ce qui concerne les formulaires que le demandeur indique avoir envoyés mais qui se seraient égarés, c'est la question de la preuve de l'envoi qui se pose.

S'ils ont été envoyés par courrier postal, la preuve ne peut être apportée que par un recommandé.

On notera que depuis 2016, les formulaires peuvent désormais être signés électroniquement, ce qui permet de conférer une date certaine à l'introduction de la demande.

W 2016

Recommandation rencontrée

Primes Energie - Accélérer le développement des envois et signatures électroniques

Considérant que le Médiateur est régulièrement interpellé par des personnes dont la demande de prime n'a pas été réceptionnée ;

Considérant que l'envoi électronique permet au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande ;

Le Médiateur recommande d'accélérer le développement des envois et des signatures électroniques.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été rencontrée par la mise en œuvre des formulaires électroniques et la signature e-ID.

1.3. La confusion des demandeurs

Des dossiers refusés font état de la confusion des demandeurs entre la prime à l'énergie et la prime à la rénovation.

Dans ces dossiers, les personnes qui avaient demandé une prime à la rénovation, par exemple, pour la réfection de la toiture pensaient que l'isolation du toit était incluse dans cette prime et n'ont pas introduit une demande à l'énergie. Elles ne se sont rendu compte de leur tort que lorsqu'elles ont reçu le montant de la prime à la rénovation mais, à ce moment, le délai de 120 jours était expiré.

La prime à la rénovation et la prime à l'énergie sont demeurées distinctes dans le cadre de la réforme de 2015.

Si la réglementation prévoit effectivement la nécessité d'introduire des demandes séparées à des services différents selon le type de travaux, beaucoup de demandeurs conçoivent ces travaux comme un tout et ne perçoivent pas l'obligation d'effectuer des démarches différentes.

Une harmonisation des différents types d'aides clarifierait les démarches que le citoyen doit accomplir

W 2016 08 Nouvelle recommandation

Primes à la rénovation et primes énergie - Poursuivre l'harmonisation des procédures

Considérant le fait que les deux primes sont régies par les procédures distinctes ;

Considérant que le demandeur doit adresser sa demande au moyen de formulaires différents, à des services différents, selon le type de travaux ;

Considérant que cette situation complexifie les démarches administratives et peut induire le citoyen en erreur et lui faire perdre une partie de ses droits ;

Le Médiateur recommande de poursuivre l'harmonisation des aides et de modifier la réglementation de sorte que lorsqu'un estimateur public visite un logement l'ensemble des travaux de rénovation et ceux visant les économies d'énergie puissent faire l'objet d'un seul dossier de demande de prime.

1.4. Autres motifs

Parmi les autres motifs de réclamations et qui n'ont pas donné lieu de manière générale à des remises en cause de la position de l'Administration, on relèvera des dossiers refusés suite au fait que les travaux ne répondent pas aux exigences techniques réglementaires.

Ces dossiers concernent principalement le placement de pompes à chaleur et de matériaux isolants. Il a été constaté que les demandeurs avaient fait confiance à l'entrepreneur et n'ont pas pris la peine de vérifier que les travaux répondaient bien aux normes exigées.

Enfin, on note quelques dossiers mettant en cause le calcul des revenus pour déterminer le plafond réglementaire.

2.Production d'énergie verte

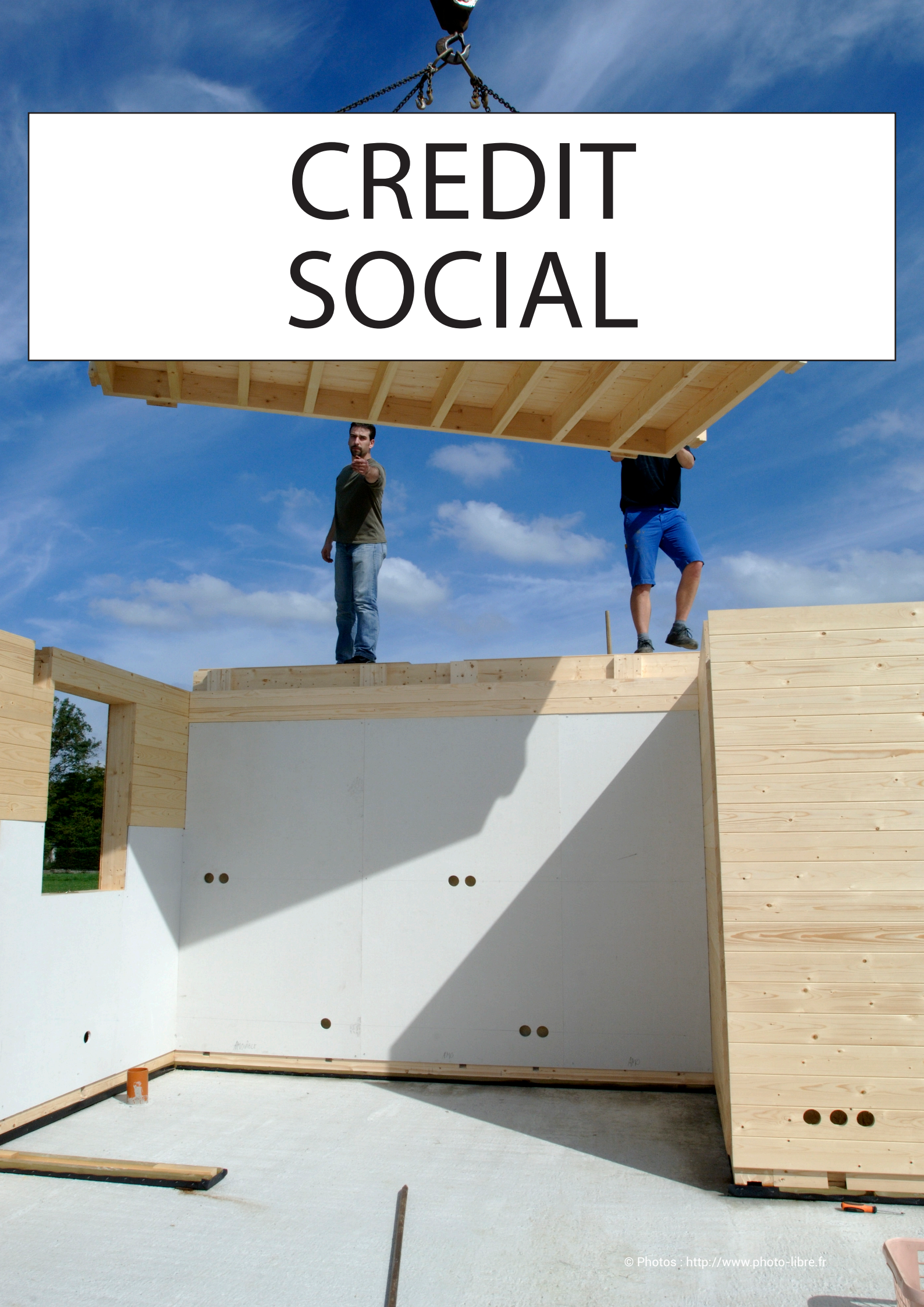
Seuls 11 dossiers ont été reçus concernant les compétences de la CWAPE. Aucun n'a mis en cause le fonctionnement de cet organisme.

Il s'agissait essentiellement de personnes victimes de la faillite de sociétés de panneaux photovoltaïques.

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

Energie et aides au Logement

CREDIT SOCIAL



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

SWCS

Tant le Fonds du Logement que la SWCS répondent dans des délais raisonnables et avec précision et clarté aux interventions du Médiateur.

Un climat de collaboration et de respect mutuel entre la Société wallonne de Crédit social et le Médiateur a abouti à la conclusion d'un protocole de collaboration.

Le Médiateur, durant l'exercice précédent, avait recommandé à la SWCS de faire attention dans ses décisions, du droit du citoyen, de recourir au Médiateur.

Cette recommandation a été concrétisée au mois de janvier 2017, la SWCS renseignant dans ses formulaires le rôle du Médiateur.

W 2016 09

Nouvelle recommandation

Crédit social - Clarifier les conditions d'octroi des aides dans les documents au public

Considérant que lors de demandes d'informations sur des conditions d'obtenir des aides régionales, en l'occurrence d'un prêt hypothécaire, des échanges verbaux entre les agents publics et les citoyens pourraient manquer de précision dans la communication des uns et un manque de compréhension ou une « étourderie » des autres,

le Médiateur recommande de mentionner sur les folders publicitaires relatifs à l'écopack, d'une part, le fait qu'un crédit ne peut avoir pour objet le financement de l'achat ou de la réalisation de travaux portant exclusivement sur des locaux utilisés à des fins professionnelles, et, d'autre part, de préciser que si les pièces utilisées à des fins professionnelles profitent indirectement du crédit, la superficie maximale de ces locaux ne peut excéder 20% de la superficie habitable.

W 2016

Recommandation rencontrée

Crédit social - Mentionner le recours au citoyen

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.

Suivi de la recommandation

Au mois de janvier 2017, la SWCS a informé le Médiateur du fait que désormais elle mentionne son existence dans les "voies de recours" sur son site.

DOSSIER
2016-2447

Conditions pour l'obtention d'un prêt hypothécaire – Critère de droit à l'information – Critère du droit d'être entendu et de faire des observations

"... je pense qu'on n'a pas donné toute l'information ..."

Monsieur G. souhaite obtenir un écopack pour effectuer des travaux économiseurs d'énergie dans son habitation.

Il se renseigné auprès du Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie et, suivant la suggestion de ce dernier, introduit la demande de prêt auprès de la SWCS.

Il sollicite l'intervention du Médiateur au motif qu'il a été renvoyé d'une Société à l'autre sans recevoir par écrit les explications claires et complètes relatives à la demande d'écopack. Selon lui, des agents lui ont laissé entrevoir la possibilité d'obtenir le prêt sollicité. Il estime avoir reçu des informations partielles sinon contradictoires, et ce dans des délais longs qui ne lui laissaient pas toujours « une marge de manœuvre suffisante » pour décider des travaux à réaliser dans les temps impartis.

Il insiste sur le fait de ne pas avoir obtenu des renseignements précis quant au financement par la Région wallonne des surfaces commerciales.

Le Médiateur intervient auprès du Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie et de la Société wallonne du Crédit social.

Les réponses des deux Sociétés à ce sujet sont quasi identiques et claires.

En effet, selon le Fonds du Logement Monsieur G. s'est adressé, en août 2015, à un Bureau régional en vue de l'introduction d'une demande d'écopack destinée au financement de travaux économiseurs d'énergie à un immeuble composé, d'une part, d'un rez-de-chaussée donné en location à des fins commerciales et, d'autre part, de son propre logement.

En vertu des articles 3 et 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions d'octroi des écopacks par le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, le Fonds du Logement a conclu à l'irrecevabilité de sa demande.

En effet, l'écopack est réservé à la réalisation de travaux sur tout le logement destiné en ordre principal à l'habitation. Le Fonds du Logement n'a pas accédé à sa demande pour la partie de l'immeuble donnée en location à des fins commerciales.

Pour le reste, Monsieur G. n'étant pas la personne de référence d'un ménage comptant au moins trois enfants à charge, le Fonds du Logement s'est déclaré incompétent pour instruire une demande destinée au financement de travaux à son propre logement et l'a réorienté vers la Société wallonne de Crédit social.

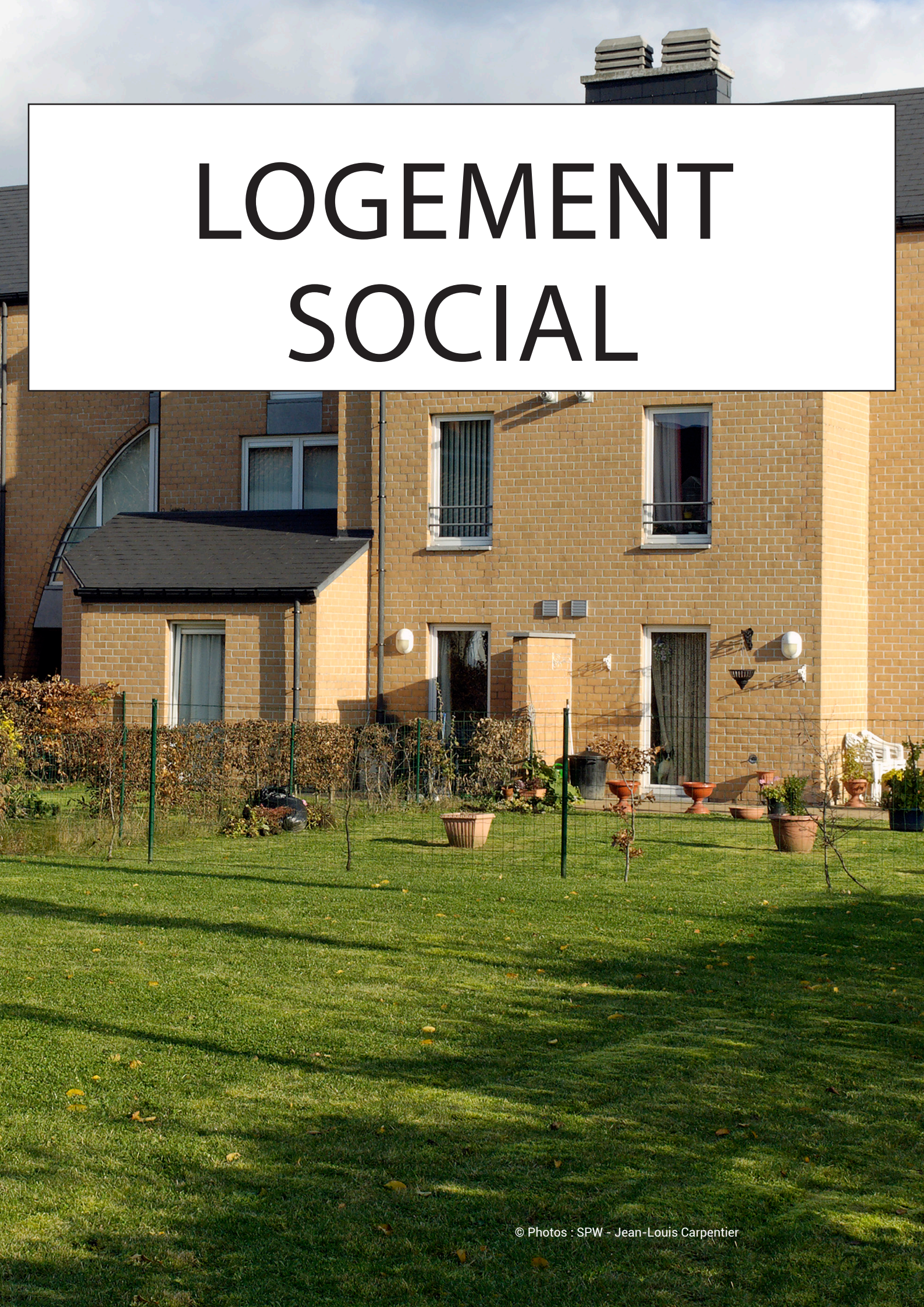
La SWCS, de son côté, explique au Médiateur que le bien, objet du prêt sollicité, est affecté partiellement à des fins professionnelles. En vertu de l'article 3§2 du règlement des prêts, cette affectation est autorisée pour autant que la partie professionnelle n'excède pas 20 % de la partie habitable.

Or, selon le rapport de visite établi par l'expert de la SWCS, il apparait que la partie professionnelle dépasse largement les 20 % de la partie habitable propre au logement. Cela rend donc irrecevable toute demande de prêt relative à ce bien qu'elle soit traitée par la SWCS ou par le Fonds wallon du Logement.

En outre, selon les affirmations de la Direction de la SWCS, Monsieur G. avait bien été reçu personnellement par une responsable des experts immobiliers qui lui ont expliqué le problème lié à la superficie professionnelle de l'immeuble. Le réclamant avait déclaré « qu'il comprenait ».

Crédit social

LOGEMENT SOCIAL



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Le nombre de réclamations concernant le logement social est en baisse depuis deux ans : 221 cette année, 244, l'année précédente contre +/- 300 précédemment. L'objet des réclamations, lui, reste sensiblement le même (56 réclamations concernant les attributions et les mutations, 47 concernant l'état du logement, 40 concernant le calcul du loyer et les charges locatives...). Cette année, on notera, sans surprise, 39 réclamations concernant le surloyer. Pour les dossiers fondés, nous constatons que les principes de bonne administration qui ont été le plus souvent mis à mal sont le délai raisonnable, le droit d'être entendu, le respect de la légalité.

1. Surloyers

La question des surloyers a plongé de nombreux locataires dans une profonde incompréhension. En effet, nul n'a été en mesure d'apporter une explication didactique et logique aux suites de l'Arrêt du Conseil d'Etat perçu par beaucoup comme « annulant les surloyers ».

Pour rappel, en 2007, le Gouvernement wallon adopte une réforme qui introduit le bail à durée déterminée. Le nouvel arrêté reprécise également les règles en matière d'attribution de logement, de mutation, de fixation de loyer, de surloyer... Certaines de ces dispositions sont identiques à celles existantes antérieurement. Enfin, l'arrêté de 2007 abroge l'arrêté précédent (arrêté de 1999).

A l'origine du problème des surloyers vécus en 2016, la question suivante : faut-il que les baux à loyer conclus avant le 1er janvier 2008 soient régis par d'autres règles que ceux qui ont été signés après cette date ?

En 2007, le Gouvernement répond par la négative. En effet, un article 57 stipule que « les baux conclus après l'entrée en vigueur du présent arrêté sont soumis aux dispositions du présent arrêté ».

En 2012, le Gouvernement modifie l'arrêté de 2007 (en renforçant les mécanismes de surloyers). Lors de cette réforme (arrêté du 19 juillet 2012), le Gouvernement maintient sa position (les baux signés avant le 1er janvier 2008 sont régis par d'autres règles que ceux qui ont été conclus après cette date). Ensuite, il se ravise et prend un arrêté du 4 octobre 2012 qui vise à étendre l'application de certains aspects de la règlementation de 2007 (et singulièrement le surloyer) aux anciens baux. Et de réitérer cette dernière position dans l'Arrêté du 9 janvier 2014.

Cependant, le Conseil d'Etat a annulé ces deux arrêtés et précisé sa pensée : c'est bien l'arrêté abrogé de 1999 qui donne le cadre règlementaire des baux signés avant le 1er janvier 2008.

Dès lors, deux règlementations coexistent et s'appliquent aux différents locataires d'une même cité, d'un même immeuble, suivant la date de la signature de leur bail.

Cette situation crée une profonde confusion chez les locataires : « pourquoi devrais-je payer un surloyer de 25 € pour chambre excédentaire, alors que j'ai un logement de trois chambres, que j'en occupe une et chacun de mes deux enfants en occupe une autre ? ». Et de préciser que des personnes vivant seules dans un logement de deux chambres ne paient pas de surloyer... Comment expliquer cette différence ? En précisant qu'elle s'explique uniquement par la date de signature du bail ?

Est-ce raisonnable ? Et était-il utile de rajouter encore à la confusion avec des effets d'annonce ? En effet, le 23 mai 2016, le Gouvernement wallon y est allé d'un communiqué (toujours présent sur le site portail de la Wallonie) précisant « qu'il a approuvé la mise en place d'un nouveau régime de surloyers qui entrainera une suppression des surloyers pour l'ensemble des locataires disposant d'une seule chambre excédentaire (...) ». Et les locataires de s'enfoncer davantage dans l'incompréhension, puisque, bien entendu, l'arrêté n'est ni en vigueur, ni même adopté !

Il est urgent de sortir du « bricolage juridique ». En effet, la situation n'est plus tenable. Il existe actuellement deux arrêtés différents opposables aux locataires et aux SLPS :

- L'arrêté abrogé de 1999 ;
- L'arrêté du 6 septembre 2007, tel que modifié ultérieurement.

L'arrêté de 1999 ne peut plus être modifié, puisque abrogé. Dès lors, des voisins se voient appliquer un droit différent, sans comprendre pourquoi. C'est le cas concernant le surloyer, mais également concernant :

- le nombre de chambres que devraient compter le logement ;
- les mécanismes d'attribution d'un logement sur mutation ;
- l'extension du bail à un membre du ménage ;
- le loyer maximum ;
- ...

Concernant les réclamations elles-mêmes, il est intéressant de noter que nous n'avons pas constaté d'erreur dans la détermination des montants qui devaient, le cas échéant, être remboursés. Cependant, les réclamations ont mis en lumière colère, incompréhension et sentiment d'injustice chez les locataires.

W 2016 10

Nouvelle recommandation

Logement social - Adopter un nouvel arrêté précisant les règles s'appliquant à tous les locataires

Considérant que dans son arrêt n°233.199 du 10 décembre 2015, le Conseil d'Etat précise que malgré son abrogation, l'arrêté du 25 février 1999 constitue le cadre règlementaire qui régit les baux conclus avant le 1er janvier 2008 ;

Considérant qu'il existe donc deux cadres règlementaires différents régissent les relations entre SLSP et locataires, à savoir l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007, tel que modifié ultérieurement, et l'Arrêté abrogé du 25 février 1999 ;

Considérant qu'étant abrogé, l'arrêté du 25 février 1999 ne peut plus être modifié ;

Considérant que des règles différentes s'appliquent aux locataires sociaux suivant qu'ils aient signé leur bail avant ou après le 1er janvier 2008 ;

Considérant que ces règles concernent notamment :

- le nombre de chambres que devraient compter le logement ;
- les mécanismes d'attribution d'un logement sur mutation ;
- l'extension du bail à un membre du ménage ;
- le loyer maximum ;
- ... ;

Considérant en outre, que toute nouvelle modification de l'arrêté du 6 septembre 2007 ne pourra s'appliquer qu'aux baux signé à partir du 1er janvier 2008, qu'il est donc impossible, via modification de cet arrêté, de prendre des mesures s'appliquant à l'ensemble des locataires ;

Le Médiateur recommande de prendre un nouvel arrêté s'appliquant uniformément à tous les locataires, arrêté qui abrogerait l'arrêté du 6 septembre 2007 et repréciserait les règles s'appliquant à tous.

2. Co-signature des baux

On le sait, le bail social n'est pas cessible. En effet, c'est bail intuitu personae : le logement est attribué selon des critères bien précis à une personne en particulier. Lui laisser l'opportunité de céder son bail (par exemple à un enfant ou un membre du ménage) reviendrait à contourner les principes généraux d'attribution.

Cependant, chaque année, les SLSP sont saisies de problèmes douloureux : il s'agit de personnes de trente ou même quarante ans ayant (presque) toujours vécu dans le logement de leurs parents qui se trouvent démunis suite à l'entrée en maison de repos ou au décès de leurs parents.

Selon la règlementation, n'ayant ni titre ni droit sur le logement, ils doivent donc quitter le logement.

C'est pourquoi l'arrêté du Gouvernement du 19 décembre 2008 introduit la possibilité de conclure un nouveau bail en permettant à un membre du ménage qui n'était pas signataire, de cosigner le bail.

L'intention est louable, mais dans la pratique, il existe de nombreuses questions en suspens.

Avant tout, le lecteur attentif l'aura compris : cette possibilité a été intégrée par un arrêté de 2008. Dès lors, elle ne peut s'appliquer qu'aux baux conclus avant le 1er janvier 2008 (voir ci-dessus, concernant le surloyer). En pratique, le secteur fait mine de ne pas le savoir (et on peut le comprendre !).

Ensuite seulement, se pose les autres questions, et elles sont nombreuses.

Le texte précise que l'extension du bail est bien une faculté, laissée à la libre appréciation de la SLSP. Cette faculté est cependant encadrée par une circulaire de la SWL.

Cette circulaire vient mettre en évidence les lacunes du texte. En effet, la circulaire part du principe, auquel on peut volontiers souscrire, qu'il s'agit d'une modalité particulière d'attribution.

Elle rappelle donc différents principes qu'il s'impose de respecter. Si la plupart d'entre eux ne posent pas question (par exemple, le ménage doit respecter les conditions d'accès au logement social), d'autres sont moins aisées à remplir :

- Le logement doit être proportionné à la taille du ménage. C'est évidemment une difficulté de taille. En effet il s'agit souvent d'un logement pris en location il y a bien longtemps, alors que la famille comprenait plusieurs enfants. Au moment de la demande, la plupart des enfants sont partis et le logement n'est plus proportionné à la taille du ménage restant. Dès lors, dans de nombreux cas, l'extension du bail ne pourra se faire ;
- Le locataire en titre ne doit pas être décédé au moment de l'extension du bail. Cette condition simple fait souvent défaut. En effet, c'est fréquemment lors du décès du locataire en titre que son enfant s'inquiète de la possibilité de conserver son logement.

Enfin, la circulaire rajoute une condition : elle rappelle qu'il s'agit d'une faculté dont dispose la Société, et qu'il y a lieu d'apprécier l'opportunité d'accorder un nouveau bail au ménage demandeur, « notamment par une évaluation objective de la situation sociale de ce ménage en regard de la situation vécue par les ménages candidats arrivant en ordre utile pour l'attribution d'un logement similaire ».

Cette dernière condition peut paraître logique. Cependant, c'est sans doute la plus difficile à remplir. En effet, par hypothèse, le ménage demandeur d'extension de bail dispose déjà d'un logement. Comment pourrait-il être dans une situation sociale plus défavorable qu'un ménage de sans-abri, candidat à un logement ?

Il y a lieu de revoir cette disposition pour soit l'abandonner, soit la réécrire afin qu'elle puisse être appliquée sereinement.

3. Actualisation des VLN

Chacun le sait, le loyer est calculé en fonction des revenus des locataires.
Mais pas seulement. Il est également fonction du « coût de revient actualisé »[1].
Mais pas seulement, il existe aussi deux mécanismes de plafonnement du loyer :

- il ne peut excéder 20 % des revenus des locataires ;
- il ne peut être plus élevé que la valeur locative normale du logement (VLN).

La VLN est une notion très peu connue (et encore moins comprise) par les locataires. La VLN correspond au loyer qui serait réclamé dans le privé pour un logement similaire en tout point. Il s'agit d'une estimation qui doit être réadaptée chaque année par les SLSP.

La pratique nous montre cependant que dans bien des cas, la VLN est bien souvent très largement sous-estimée et n'a plus été adaptée depuis bien longtemps. Ainsi, il n'est pas rare de voir des VLN de 350-400 € pour des maisons unifamiliales de trois chambres, avec jardin ! Un prix impossible dans le privé !

Cependant, on remarque que les adaptations de VLN créent bien souvent un profond ressentiment chez les locataires confirmés (« comment est-ce possible que mon loyer passe, sans crier gare, de 325 à 400 € !).

Il faut alors expliquer au locataire concerné la fonction de la VLN (c'est bien un mécanisme qui plafonne le loyer) et lui rappeler que si son loyer est plafonné à la VLN c'est bien parce que ces revenus sont confortables et que, de surcroit, la VLN telle qu'adaptée reste encore en-deçà d'un loyer privé. Les SLSP prennent diverses précautions, qui parfois, se retournent contre elles.

DOSSIER
2016-952

Adaptation des VLN en douceur ? Elle sera ajournée !

Une SLSP décide de revoir l'ensemble des VLN, estimant, à raison, qu'elles sont largement sous-évaluées. La SLSP désire faire les choses en douceur, aussi, elle adresse à chacun des locataires plafonnés à la VLN un courrier précisant le montant de la VLN, et indiquant les nouvelles VLN entreront en vigueur au 1er juillet. Plusieurs locataires s'émeuvent de cette augmentation et s'en plaignent auprès du Médiateur. Ces réclamations le mettent dans l'embarras. En effet, les VLN telles qu'adaptées, restent largement en-deçà des prix du marché. Dès lors, les réclamations ne sont pas, sur ce point, fondées. Cependant, le Médiateur a du prendre contact avec la SLSP. Effectivement, la règlementation précise que le loyer est établi au 1er janvier et ne peut être recalculé en cours d'année que lorsque la composition du ménage a subi une modification ou lorsque ses revenus ont été modifié de plus de 15 %. Dès lors, le Médiateur est intervenu auprès de la SLSP afin que l'adaptation de la VLN ne soit effective qu'au 1er janvier suivant. En voulant bien faire, la SLSP s'est donc privée de ressources pendant 6 mois !

1 Soit une proportion de ce qu'a coûté le logement en termes de construction, acquisition, rénovation lourde....

DOSSIER
2016-554
2016-808

Enlèvement d'effets personnels entreposés dans la cave ou le garage

Deux dossiers étrangement similaires, survenus dans la même Société.

Dans le premier cas, un locataire entrepose une table de verticalisation dans son garage. En effet, il est handicapé et souffre d'une grave perte de mobilité des jambes. Cette table de verticalisation lui offre la possibilité d'être debout de façon indépendante, avec tous les avantages qu'offre la station debout (le sentiment d'équilibre, l'amélioration de la circulation sanguine des membres inférieurs, la prévention de contractures, l'amélioration du transit intestinal, de la fonction des reins et de la respiration, la prévention et à la lutte contre les escarres...)

Au vu du caractère encombrant de cet appareillage, il a demandé et obtenu, il y a plusieurs années, non seulement de pouvoir l'entreposer dans le box garage qu'il loue à sa Société, et a obtenu un raccordement électrique dans le box. Un jour, il découvre que son box garage a été vidé. Il interroge sa Société qui lui précise avoir fait vider son garage. En effet, le garage était ouvert et, suivant le Règlement d'ordre intérieur, il ne peut contenir qu'un véhicule automobile. Dès lors, son appareillage a bien été jeté. En outre, la SLSP lui facture sa prestation, pour un montant de 15,50 €. Suite à l'intervention du Médiateur, la Société modère assez vite son discours. Elle admet sa responsabilité, et propose au locataire de l'indemniser à hauteur de 75 % de la valeur de son matériel médical. Celui-ci accepte et le litige s'éteint donc.

Dans le second cas, c'est une cave qui a été ouverte et vidée de son contenu. Ici aussi, la SLSP a vite reconnu sa responsabilité. Cependant, dans ce cas, la locataire ne pouvait établir la valeur réelle des biens y figurant (en l'occurrence, deux chambres). Après de nombreuses palabres, la SLSP a accepté de rembourser à sa locatrice la somme de 1000 €. Au-delà de ces deux dossiers personnels, se posaient ici plusieurs questions : comment de telles choses pouvaient-elles se passer ? Quelles mesures prendre afin qu'elles ne se reproduisent plus ? Nous n'avons pas réellement pu engager de réflexion à ce propos avec la SLSP : celle-ci n'était, à l'évidence, pas preneuse de dialogue sur ce point.

DOSSIER
2016-4232

Conséquence d'une mutation sur une demande d'adaptation d'un logement

Madame G. souffre d'une maladie évolutive. Ne pouvant plus rentrer dans sa baignoire, elle a demandé et obtenu une adaptation de la salle de bain à l'AVIQ. Sa SLSP a marqué son accord pour que le logement soit modifié. Quelques années plus tard, ne pouvant plus accéder à son logement situé à l'étage, elle a demandé – et obtenu – une mutation vers un logement de plain pied.

La maladie progressant, elle est obligée de se déplacer en chaise roulante. Elle sollicite donc une nouvelle adaptation afin que le logement soit adapté (élargissement des portes, installation d'une rampe d'accès à l'extérieur).

La SLSP marque son accord, mais, l'AVIQ refuse : en effet, la règlementation interdit à l'AVIQ d'accorder deux aides à l'adaptation, pour la même personne, dans deux logements différents.

Le Mediateur constate l'impossibilité de donner satisfaction au réclamant et clôture le dossier.

Il est frappant de constater en ce dossier, mais aussi dans un autre dossier traité cette année, que la plupart des intervenants « professionnels » (la SLSP, mais aussi l'AVIQ) ignorait ce point. Aussi, le locataire a poursuivi une longue procédure avant de tomber sur ce couac.

Cette donnée devrait être intégrée dans la réflexion des SLSP concernant les demandes d'adaptation : comment y réagir, par la politique des petits pas, quitte à devoir finalement muter le locataire ? Mais en ce cas, quid d'une nouvelle demande d'adaptation dans le nouveau logement ?

Par une mutation vers un logement déjà adapté ? Mais quid du délai d'attente ? Quid du souhait du locataire de rester dans un environnement qu'il connaît ?

W
2016
11

Recommandation

Logement social - Revenir au système initial en matière de radiation

Considérant qu'il y a lieu de ne pas radier la demande de logement social en cas de circonstances exceptionnelles motivées ;

Considérant qu'il n'est pas possible de dresser une liste exhaustive de ce que pourrait être ces circonstances exceptionnelles légitimes qui peuvent amener un demandeur à refuser un logement – ou à ne pas l'accepter dans les 7 jours ;

Considérant par ailleurs que ce mécanisme est soumis à l'avis conforme du Commissaire de la SWL

Le Médiateur recommande de revenir au système initial en matière de radiation, permettant aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du Commissaire, à l'obligation de radiation.

Le Médiateur ne se prononce pas sur le maintien ou pas, de la possibilité pour le candidat de refuser un premier logement attribué sans voir sa candidature radiée.

Suivi de la recommandation

La réglementation a été profondément modifiée en 2012 et 2014. Dorénavant, tout candidat peut librement refuser le premier logement qui lui est proposé, sans devoir justifier ce refus.

Le second refus est sanctionné de radiation. Cependant, la réglementation prévoit que si l'ordre de préférence (concernant les communes où est situé le logement) ou le souhait émis par le demandeur (maison ou appartement) n'a pas été respecté ou si une restriction attestée par un médecin justifie le second refus, la SLSP peut décider de ne pas radier la demande.

« Un troisième refus entraîne, sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature ». Cette modification n'est cependant pas satisfaisante pour plusieurs raisons.

D'une part, elle ne règle pas la question du troisième refus. En effet, que faire si le candidat ne peut occuper le troisième logement proposé (on pense au candidat se déplaçant en chaise roulante par exemple à qui on attribue un logement à l'étage, sans ascenseur).

D'autre part, multiplier les causes d'exonération alourdit le système sans cependant résoudre l'ensemble des cas légitimes.

2016
Partie 4

QUALITE DE VIE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. AVIQ

L'exercice 2016 étant celui de la création du nouvel organisme qu'est l'AVIQ, la difficulté pour les citoyens et les associations spécialisées de retrouver leurs repères, en matière d'organisation administrative des branches Santé, Famille et en part moindre de la branche Handicap, s'est fait ressentir dans les réclamations reçues par le Médiateur. Il a assuré dans ce cas un rôle d'information et a indiqué que l'étendue de cet énorme chantier, toujours en cours, invite cependant la compréhension et la patience face à la tâche que représente l'organisation de l'infrastructure, des ressources humaines et du dispositif réglementaire.

Durant cet exercice, le Médiateur a traité 66 dossiers.

Il souligne aussi la difficulté pour son service d'appréhender la nouvelle structure et d'identifier ses correspondants au sein de l'Administration, en l'absence d'une information disponible, malgré les appels répétés qu'il a lancés à ce sujet. Cette connaissance de l'Agence étant pourtant indispensable au suivi des procédures de médiation, le Médiateur souhaite que l'AVIQ organise cette information sans délai.

Durant l'exercice précédent, des protocoles de collaboration entre le Médiateur, l'AWIPH et la DGO5 avaient été élaborés mais la conclusion de ceux-ci avaient dû être postposée dans l'attente de la mise en place du nouvel OIP. Il apparaissait en effet nécessaire qu'à l'instar de ce qui est mis en oeuvre tant au niveau de la Communauté flamande qu'au niveau fédéral, d'envisager le développement d'un système de gestion des réclamations, intégré et organisé sur deux niveaux :

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

Ce fonctionnement, déjà inclus dans le cadre des dispositions décrétales actuelles, s'inscrit également dans la déclaration de politique générale du Gouvernement wallon. Dès lors, créer un modèle de traitement des réclamations cohérent, l'articuler aux missions du Conseil Wallon de l'Action Sociale et de la Santé dans le but d'y gagner en bénéfices conjugués et en qualité de l'approche « citoyens », semble s'imposer dans le cadre du nouvel OIP.

L'intervention du Ministre en charge de l'AVIQ, en commission du 4 octobre 2016 lors de la présentation du rapport annuel du Médiateur, soulignait qu'il n'y avait pas de doute sur la volonté partagée de coorganiser les voies de recours et de plaintes, et que cette mesure pourrait faire explicitement partie du contrat de gestion qui allait être arrêté.

Dans le cadre de ses missions, il est en effet 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 ».

W
2016
12

Recommandation

Qualité de vie - Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes

Considérant que le Conseil wallon d'action sociale (CWASS) ne peut actuellement mener à bien cette mission car les données ne lui sont plus rapportées par les Administrations visées ;

Considérant que des données relatives au traitement des plaintes peuvent être dispersées et ne pas être utilisées dans la perspective d'une amélioration du service rendu ;

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.

2. Branche handicap

1.1 Aides individuelles

Les modifications de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'aide individuelle ont eu pour conséquence directe de limiter l'accès à certaines interventions de ce secteur : électrification des portes, délai de renouvellement de l'aide, exclusion de matériel et limitation des interventions en produits absorbants.

Le Médiateur a été saisi de réclamations concernant ces restrictions : la question du délai de renouvellement ou de la distinction entre les notions de réparation et de remplacement ont suscité le mécontentement de personnes en situation de handicap qui n'étaient pas informées des modifications de la réglementation ou qui estimaient la motivation de la décision de refus inadéquate.

DOSSIER
2016-1347

Chaque handicap est singulier

"... les langes ce n'est pas du luxe, c'est de la qualité de vie ..."

Monsieur L. saisit le Médiateur au sujet d'une décision de refus de l'AVIQ d'intervenir dans le coût des produits absorbants. Il est paraplégique depuis mars 2000 et a toujours obtenu cette intervention et son renouvellement depuis 16 ans. Monsieur L. ne peut comprendre le revirement de situation, d'autant que son état de santé ne pouvant s'améliorer, les langes seront malheureusement toujours obligatoires pour sa qualité de vie, et représentent un budget important.

L'AVIQ accordant cependant toujours une intervention pour les langes en sus du forfait de l'Assurance Soins de Santé Obligatoire(ASSO) le Médiateur l'interpelle quant aux motifs précis de ce refus. Celle-ci répond que les nouvelles dispositions réglementaires prévoient explicitement que l'AVIQ ne peut plus intervenir pour des langes lorsque la personne reçoit une intervention de l'ASSO pour du matériel d'auto-sondage (matériel d'auto-sondage ou d'incontinence repris à l'article 27 de la nomenclature de l'ASSO). Ceci étant, dans le cas de Monsieur L., la disposition s'applique impérativement.

Pourtant, réplique le Médiateur, Il est apparu dans ce cas précis, que l'auto-sondage ne suffisait pas. L'AVIQ dans un souci d'égalité de traitement n'a pas tenu compte de ce paramètre.

Pour sa part, Monsieur L. conclut amèrement que si l'objectif de restriction budgétaire a ses raisons, la singularité de chaque handicap en a d'autres...

Plusieurs réclamations concernaient, comme les années précédentes, des sujets tels que :

- la détermination du seuil de handicap,
- l'assimilation du motif de la demande à des besoins rencontrés par une personne valide,
- les mesures controversées d'adaptation de logement.

Le Médiateur avait déjà relevé dans son Rapport précédent que le nombre croissant de demandes d'intervention et la volonté de maîtrise des dépenses entraînaient un frein à l'accès aux aides individuelles et augmentent de facto le risque lié à l'appréciation de l'agent traitant.
En effet, le Médiateur avait 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 avait notamment relevé le risque d'inégalité de traitement qu'engendrait la disparité des outils utilisés pour l'évaluation de l'admissibilité. Il avait constaté que tous les médecins des bureaux régionaux, lorsque l'Administration doit fixer le taux de réductions des capacités, n'utilisaient pas nécessairement les mêmes outils : BOBI et Guide-barême), ou autres outils d'évaluation, …

L'AVIQ avait cependant ajouté que les procédures d'accès faisaient l'objet d'un examen approfondi par un groupe de travail dans le but de les simplifier.

Malheureusement, la recherche d'un outil unique n'a pas encore abouti. Le Médiateur constate cependant qu'une simplification des conditions d'admissibilité a été opérée. Ainsi, dans le secteur de l'Emploi, les personnes issues de l'Enseignement spécial sont automatiquement admises, de même que les personnes qui bénéficient des allocations d'intégration ou de remplacement de revenus pour personnes handicapées.

Ces mesures concernent strictement l'admissibilité et ne signifient pour autant que les personnes admises ont automatiquement droit aux aides de l'AVIQ. Les bureaux régionaux approfondissent la demande et évaluent ensuite son opportunité. Le Médiateur relève que cette nuance ne facilite pas la compréhension du système pour les personnes qui s'adressent à l'AVIQ. En outre, la question de l'uniformisation de l'outil d'évaluation de l'incapacité reste entière.

DOSSIER
2016-3346

Informer des changements législatifs : mission impossible ?

"... ma décision datée de 2010 précise bien un délai de 5 ans de renouvelement pourquoi me le refuse-t-on sous prétexte d'un nouveau délai ? ..."

Suite à un accident survenu en 2010, Monsieur M. est atteint de paraplégie ce qui a nécessité qu'il achète une voiture et qu'il la fasse adapter. Le 12 octobre 2010, l'AWIPH lui notifie une décision favorable concernant cette adaptation avec l'indication suivante : le délai de renouvellement pour les adaptations est de 5 ans. Après avoir roulé 260.000km en 6 ans, et craignant une panne définitive, Monsieur M. décide de renouveler la voiture et réintroduit une demande d'adaptation. Malheureusement, la décision conclut cette fois à un refus sur le fait que le délai de renouvellement des adaptations sur un véhicule est fixé à 7 ans. En effet, l'arrêté du 11 juin 2015 stipule que le délai de renouvellement des adaptations pour voiture est de 7 ans et non plus de 5 ans comme le prévoyait l'arrêté du 14 mai 2009 sur base duquel la demande avait été instruite. Monsieur M. s'adresse au Médiateur qui interpelle l'AVIQ sur base des deux arguments suivants :

- *M.M. n'était pas informé de la modification règlementaire et s'appuyait en toute bonne foi sur l'indication de la décision reçue en 2010.* **...**

...

- *Il a été engagé dans un contrat à durée indéterminée à dater du 1/09/2015. Ce travail occasionne des déplacements quotidiens et le nombre de transferts de sa voiturette (dès que M.M. sort ou entre dans sa voiture) a considérablement augmenté. Il est à souligner que ce fait lui a provoqué plusieurs fractures de fatigue car le volume de la voiture précédente rendait la manœuvre difficile, ce qui ne sera plus le cas sur ce nouveau véhicule.*

Or, ajoute le Médiateur, l'annexe 82 de l'arrêté du Gouvernement du 11 juin 2015 prévoit au point 2.2.3 que lorsque l'usager doit renouveler des adaptations endéans le délai de 7 ans, le renouvellement n'est possible qu'il doit changer de voiture à cause d'un usage professionnel intensif, une modification de la situation professionnelle ou de la composition de famille, une aggravation du handicap. Le véhicule de M.M. lui est indispensable sur le chemin du travail, qui est devenu quotidien depuis moins d'un an ce qui, en outre, a occasionné des problèmes de santé dûs à la fatigue accrue .

Après examen des arguments justifiant le matériel sollicité, l'AVIQ maintient sa décision de refus, estimant que les exceptions ne sont pas rencontrées à la lettre et qu'elle n'est pas tenue d'informer personnellement les bénéficiaires de décisions antérieures du changement règlementaire. Elle ajoute qu'elle avait publié les dispositions règlementaires dans des brochures d'information et sur son site Internet. Le Médiateur tient à souligner à ce propos que la sous-rubrique « législation » du site internet de l'AVIQ comporte une table des matières du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, exempte de lien hypertexte ce qui ne permet pas de naviguer dans un Code qui comporte plus de 1968 articles et 138 annexes. En outre, le lien qui conduit l'internaute vers Wallex ne permet pas de trouver une version du Code mise à jour, ni correctement documentée. Ce problème a été signalé au Médiateur à de nombreuses reprises tant par des professionnels que par des bénéficiaires. Aucun changement de cette situation n'a été constaté sur le site depuis plus de deux ans.

1.2 Hébergement et Budget d'assistance personnelle

Cette année encore, 3 familles ont interpellé le Médiateur au sujet de leurs difficultés à trouver des solutions adéquates d'accompagnement et l'hébergement pour des personnes en situation de grande dépendance.

L'une d'entre elles s'est plainte de n'avoir reçu, pour réponse à sa demande de B.A.P. - Budget d'Assistance Personnelle, que le conseil d'attendre la future mise en place de l'Assurance autonomie. Si les décisions politiques à venir répondront sans doute à cette question, le citoyen, qui doit trouver quotidiennement des solutions pour le maintien à domicile d'une personne atteinte de handicap, ne peut se satisfaire d'une réponse aussi lapidaire.

Quelques dix mois plus tard, le Médiateur a été informé du fait que les modalités d'extinction des B.A.P. avaient été précisées : les personnes qui avaient obtenu des B.A.P. continueraient à en bénéficier jusqu'à leur placement éventuel en institution ou leur décès.

Lors des 2 exercices précédents, le Médiateur a relayé le fait que la réalisation d'une liste unique informatisée des demandes d'admission en Accueil et Hébergement était en cours ainsi qu'une nouvelle procédure d'admission, ce qui devait permettre un meilleur suivi des demandes d'hébergement en particulier pour les personnes prioritaires.

Durant l'exercice 2016, la procédure d'admission n'a pas changé. En revanche, depuis le 1er janvier 2017, la liste informatisée existe.

Elle n'est pas encore véritablement opérationnelle mais les nouvelles demandes parvenues dans les Bureaux régionaux y sont systématiquement intégrées. Par contre, les demandes existantes dans les services eux-mêmes ou dans le cadre de la liste des situations prioritaires avant le 1er janvier 2017 n'y figurent pas encore.

Le Médiateur s'interroge quant à l'implication effective des services spécialisés chez qui les demandes aboutissent majoritairement et qui gèrent leur propre liste d'attente en fonction notamment de période d'essai. Comment ces données seront-elles coordonnées et gérées ?

Le Médiateur se réjouit de cette volonté d'améliorer les admissions. Il préconise qu'un échange soit organisé rapidement avec le secteur et le milieu associatif afin de préciser les conditions de mise en oeuvre de cette liste unique et d'accélérer son actualisation sans laquelle elle est inopérante.

DOSSIER
2016-40

Un critère qui pèse lourdement

"... j'aide mon fils pour chacun de ses repas depuis 18 ans, pourquoi ne prend-on pas cela en compte ? ..."

Monsieur L. saisit le Médiateur d'une réclamation concernant une admission dans un Service résidentiel pour Adultes, agréé pour la catégorie 020 B. Monsieur L. conteste la détermination de cette catégorie estimant que l'invalidité de son fils, Jacques, correspond dans les faits à une catégorie C qui comporte des critères de niveaux de dépendances plus élevés (4 critères déterminant les besoins de l'intéressé sur 5 de la catégorie C n'ont jamais été contestés). Cependant, le critère « mange seul avec l'aide d'une tierce personne » est remis en question par l'Agence. Il reposerait sur l'interprétation du seul fait de pouvoir porter seul les aliments à la bouche alors que parents et professionnels qui accompagnent Jacques quotidiennement attestent du fait qu'il y a des incidents fréquents.

Ceci a pour conséquence que Jacques n'est pas admis dans un service proche de leur domicile afin qu'il puisse rentrer le week end, compte tenu que ce service ne dispose que de places de catégories C et estime ne pas pouvoir accepter l'hébergement d'une personne relevant de la catégorie B pour des raisons financières et non pas organisationnelles. Il produit plusieurs documents médicaux afin de motiver sa demande de révision. L'impact de la quadriplégie dont est atteint Jacques est multiforme : mobilité, hypotonie, troubles visuels, asymétrie des membres ; il est aussi atteint de troubles neuropsychologiques. Diverses aptitudes sont problématiques dans la gestion de la vie quotidienne comme les toilettes, l'habillage, et la gestion de la nourriture. Ce dernier point semble constituer la cause première de dissension. En effet, Monsieur L. estime que l'aide d'une tierce personne est nécessaire lors des repas (début du repas-de façon intermittente dans son déroulement et en fin de repas), tandis que l'Agence nuance ce propos : Jacques mangerait seul à l'aide d'une butée, un antidérapant et un couvert adapté, même s'il est admis qu'une aide est nécessaire avant et après le repas. Ce degré de nécessité d'une tierce personne pour le repas représente en l'occurrence le 5ème critère autorisant le passage en catégorie C. **...**

... La commission d'appel a fait valoir une interprétation plus restrictive de l'article 1252 §3 : le critère en question ne peut être reconnu que si la personne a besoin de l'apport d'une aide complémentaire et exclusive pendant tout le repas car elle ne peut porter l'aliment à sa bouche. Sur base de ces éléments le Médiateur interpelle l'AVIQ . Il indique que l'écart relevé entre les deux catégories dans cette situation, est étroit et qu'à terme, il est sans doute envisageable qu'une aggravation soit malheureusement constatée. En revanche, le souhait de la famille de voir se rapprocher leur enfant de leur domicile et compte tenu tant de la spécificité de population accueillie au Centre « Y » tout proche, que de la motivation de Jacques à y être hébergé puisqu'il y avait fait un essai concluant, invite le Médiateur a recommander qu'une solution soit recherchée comme une convention nominative.

En réponse au Médiateur, l'AVIQ explique l'impossibilité de poursuivre la piste d'un agrément nominatif car celui-ci n'est pas possible lorsque la personne bénéficie déjà d'une solution adéquate.

Intrigué de ne pas en avoir été informé, le Médiateur revoit la famille qui explique la méprise. Il y a bien eu un essai dans un autre service résidentiel mais il n'a pas été satisfaisant ! Jacques est dès lors bien à la recherche d'une solution et est toujours dans son lieu de scolarité qu'il devra quitter rapidement. Le Médiateur recontacte l'Agence afin d'apporter cette précision importante. Il indique également que de nouveaux rapports médicaux montrent que si Jacques peut théoriquement porter certains aliments à la bouche, de nombreux incidents sont observés. Ceci corroborant la déclaration de la maman de ce garçon. Il insiste aussi sur l'intérêt de maintenir des liens prioritaires avec les milieux d'origine et le souhait des parents d'aider leur fils à participer à des activités extérieures durant les weekends. L'Agence informera plus tard le Médiateur que Jacques et son papa ont été rencontrés à nouveau afin de mieux comprendre sa situation et d'envisager des pistes pour l'avenir. Quelques semaines plus tard, le Médiateur a pu clôturer la médiation sur une nouvelle réjouissante : Jacques serait admis dans le service « Y » dans le courant 2017 pour une présence de jour comme de nuit sous le statut de convention nominative.

1.3 Emploi et Formation

3 citoyens ont contesté le fait qu'ils puissent travailler en milieu ordinaire. Selon eux, leur handicap justifie qu'ils aient accès à une ETA, ce qui leur est refusé sur base de la reconnaissance du degré d'handicap. Lorsque des éléments neufs, dont le médecin du bureau régional n'avait pas eu connaissance lors de la demande initiale, ont pu être apportés par le Médiateur, le réexamen, voire une rencontre avec le demandeur, ont été organisés par l'AVIQ.

5 dossiers de médiation ont été ouverts par des employés ou des employeurs qui n'avaient pu obtenir l'aide sollicitée car les documents probants avaient été rentrés avec retard. Comme dans bien d'autres règlementations, des délais de rentrée de documents, factures, rapports sont fixés pour des motifs organisationnels (procédures de liquidation, …) ou dans le but de pouvoir contrôler l'efficience de l'accompagnement ou de l'aide apportée au travailleur atteint d'un handicap. Il va de soi que les bénéficiaires doivent respecter cette contrainte. Cependant, la vie d'un jeune indépendant, d'un entrepreneur de toute petite entreprise ou de certains travailleurs handicapés peut exceptionnellement s'enrayer…

DOSSIER 2016-3879

20 ans de ponctualité : ça compte !

"... Monsieur le Médiateur, je n'ai pas la force d'aller devant le tribunal ..."

Le 4 septembre 2016, Madame R. envoie ses frais de déplacements professionnels à l'AVIQ pour toute l'année 2015. Chaque année, depuis 1993 (!), elle les envoie courant du mois de mai de l'année suivant la période concernée. Elle est atteinte d'un handicap moteur sévère. Ces deux dernières années, la vie de Madame R. bascule. Son mari décède en octobre 2014 et elle élève seule son fils de 17 ans. ...

••• Elle devient aussi aidante proche de sa maman, personne âgée devenue dépendante après une chute en janvier 2015. Malgré tout, elle se bat pour maintenir une activité professionnelle à temps plein. Madame R. reçoit de l'AVIQ le 18 octobre 2016 par recommandé, une décision lui indiquant que les justificatifs du 3e trimestre 2014 ont bien été reçus mais qu'ils devaient être introduits dans un délai d'un an à dater de l'expiration de la période à laquelle ils se rapportent. Elle en déduit logiquement que les trimestres 1 et 2 vont subir le même sort et s'adresse au Médiateur. Elle précise d'emblée que ce sera sa seule démarche : elle n'ira pas au tribunal, elle ne prendra plus 2 heures pour aller chercher les prochains recommandés car elle n'en peut plus. Le Médiateur interpelle l'Agence et fait valoir la fragilité de la situation de Madame R. et son apparente bonne foi (plus de 20 ans de respect des délais). L'Agence lui répond qu'elle prendra exceptionnellement en compte les motifs exposés et liquidera les montants prévus à Madame R. dans les meilleurs délais.

DOSSIER 2016-2950

Un retard de trop...

"... dans les petites entreprises, les périodes de congés sont des casse-tête ..."

La Société B. appelle le Médiateur au sujet d'une décision de refus de liquidation d'une prime de tutorat compte tenu du retard d'envoi des données requises (10 octobre au lieu du 31 août). La Société BIX explique ce retard par une surcharge de travail de la PME durant la période des congés annuels. En effet, la PME emploie 4 personnes pour le volet administratif. Ceux-ci ont pris leurs congés à tour de rôle par période de 2 semaines entre le 1er août et le 19 septembre mais une employée, malade, n'a pu reprendre le travail. Celle-ci était chargée d'assurer le suivi principal des tâches des trois autres. Compte tenu des circonstances, la charge administrative a été remise à jour progressivement à partir du 19 septembre. La Société B. démontre une volonté d'ouverture et d'accueil : plusieurs stagiaires AVIQ, stagiaires CEFA, étudiants de diverses écoles ont déjà été accueillis. Quant à ses missions de tutorat, elle dit les avoir bien réalisées même si elle a déjà éprouvé durant les périodes de congé, une difficulté similaire de retard dont elle s'excuse. Au vu de ce que l'on peut appeler un incident de parcours involontaire, la sanction semble disproportionnée en regard de l'engagement social de l'entreprise. Le Médiateur interpelle l'Agence afin qu'un réexamen puisse être entrepris. L'Agence rejette les éléments qui auraient pu lui permettre de revenir sur sa position. En effet, après analyse de la situation, , elle confirme son refus de révision de la décision car elle considère avoir déjà fait preuve de souplesse par rapport à un délai dépassé par cette entreprise et estime ceux-ci trop fréquents.

1.4. Général

La notion de cohabitation dans le contexte de l'admissibilité aux interventions de la branche Handicap de l'AVIQ sur base du critère de nationalité.

DOSSIER
2016-2950

Mariage et cohabitation légale

"... la motivation de ma décision est incorrecte : je suis un "assimilé à une personne belge" ..."

Le 9 mars 2016, Monsieur J. introduit une demande d'intervention de l'AVIQ, dans le cadre de sa recherche d'emploi. Il est diplômé HEC-ULG, inscrit comme demandeur d'emploi. Sa compagne, belge, et lui sont cohabitants légaux. Il est de nationalité camerounaise et est titulaire d'un titre de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union, soit une « Carte F » depuis le 31.12.2015. Monsieur J. est atteint d'un handicap visuel très sévère. En date du 19 juin dernier, l'AVIQ lui a notifié une décision de refus arguant du fait qu'il ne satisfait pas aux conditions d'assimilation prévues par la réglementation à savoir que « les personnes justifient d'une période de résidence régulière et ininterrompue de cinq ans en Belgique précédant leur demande d'intervention[1].» Monsieur J. s'adresse au Médiateur car il conteste cette motivation. (La période de résidence régulière et ininterrompue n'est pas exigée pour le conjoint ou les enfants à charge d'une personne qui justifie d'une durée de résidence requise). Le Médiateur interpelle l'AVIQ s'appuyant sur le fait que Monsieur J. possède un titre de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union, soit une « Carte F ». Il satisfait par là aux conditions d'assimilation. Dans un premier temps l'AVIQ ne l'entend cependant pas de cette façon. En effet, répond-elle au Médiateur, Monsieur .J. n'est pas dans une des situations d'assimilation prévues car il n'est pas marié à une personne de nationalité belge ou d'un pays de l'Union européenne, et que la notion de conjoint implique, pour l'AVIQ, un mariage et pas une cohabitation légale ou de fait. Par conséquent, conclu-t-elle, puisque Monsieur J. est domicilié en Belgique depuis le 24/9/2013, c'est sur la base du critère de résidence, que Monsieur J. sera assimilé à une personne belge le 24/09/2018. Le Médiateur, regrettant cette position d'exclusion des cohabitants légaux dans le contexte du critère de nationalité, réinterpelle l'Agence. Il constate que si la notion d' « époux » est claire, il apparaît que celle de « conjoints » a évolué et inclus les couples non mariés. Le Médiateur souligne qu'en l'occurrence, les différentes aides à l'emploi de l'AVIQ auraient été facilitatrices, voire indispensables afin que M.J puisse trouver un emploi en 2016-2017. Un employeur potentiel lui a d'ailleurs déjà demandé s'il en bénéficiait. Durant plus de 2 ans, cette interprétation restrictive de la notion de conjoint le pénaliserait durement dans sa recherche d'emploi. Le 17 janvier 2017, l'AVIQ informe le Médiateur qu'elle a décidé d'assimiler le statut des cohabitants légaux à celui des personnes mariées pour l'examen des conditions de nationalité en vue de bénéficier des interventions de la Branche handicap de l'Agence. Elle précise que cette assimilation ne s'appliquera pas à la cohabitaion de fait qui n'offre pas de protection juridique suffisante entre des cohabitants. L'Agence tend ainsi à maintenir une cohérence avec les conditions d'admissibilité prévues par la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées.

Au-delà de la situation individuelle de Monsieur J., le Médiateur a pu constater que le statut des cohabitants légaux a été assimilé aux couples mariés dans de nombreuses matières, et depuis plusieurs années, notamment au niveau fédéral : matières fiscales, successorales, de la Sécurité sociale, (accidents de travail, Fonds amiante, maladies professionnelles, allocations familiales, …), droit à l'intégration sociale (en ce qui concerne le Revenu d'Intégration Sociale, l'article 36 de l'AR DIS précise que « lorsque le bénéficiaire a droit à un revenu d'intégration visé à l'article 14, § 1er, alinéa 1er, 3°, de la loi, et cohabite avec un conjoint ou un partenaire de vie à sa charge, le montant du revenu d'intégration est payé pour moitié au bénéficiaire et pour autre moitié au conjoint ou partenaire de vie ». La circulaire ministérielle du 14 décembre 2004 précise par ailleurs que « le conjoint ou partenaire de vie du demandeur peut également bénéficier de toutes les mesures de mise à l'emploi dont le demandeur peut bénéficier).

1. soit l'article 275 du Code de l'Action sociale et de la santé :

« Les bénéficiaires doivent en outre satisfaire aux conditions suivantes :

- être domiciliés sur le territoire de la région de langue française ou sur le territoire de la Région de Bruxelles-capitale dans le cadre d'un accord de coopération;
- être de nationalité belge ou être de statut apatride ou réfugiés reconnus ou être travailleurs ou enfants de travailleurs d'un État membre de l'Union européenne.

Dans le cadre du ***regroupement familial***, notion centrale appelant une reconnaissance légale des liens intra familiaux qui définissent l'unité familiale, le Gouvernement fédéral a choisi d'assimiler cohabitation légale et mariage. *La directive 2003/86/CE du Conseil de l'Union européenne du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial, propose en effet aux États membres de décider s'ils souhaitent autoriser le regroupement familial notamment pour les partenaires non mariés ou enregistrés*.

Plusieurs réglementations de Wallonie élargissent aussi les critères d'octroi de droits à des couples non mariés :
Ainsi, le **Code du Logement** prévoit à l'article 1° 28° « … plusieurs personnes unies ou non par des liens de parenté et qui vivent habituellement ensemble au sens de l'article 3 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques. ».

La question du **permis de travail** ou de l'autorisation d'occupation a aussi résolu cette question. L'arrêté royal du 17 juillet 2013 prévoit de nombreuses dispenses à cette obligation de permis. Il fallait antérieurement contrôler le lien familial précis dans le cadre du regroupement familial. Actuellement, la dispense est accordée sur la base du titre de séjour que l'Office des étrangers délivre au ressortissant étranger demandant le regroupement familial. En l'occurrence, les ressortissants étrangers en possession de la carte F, F+ sont dispensés de permis de travail.

Au sujet des conditions d'octroi des **primes à la rénovation**, sont pris en compte les revenus des cohabitants du ménage.

Les critères d'attribution des **aides complémentaires aux fonctionnaires** de la Région wallonne et de la fédération Wallonie-Bruxelles ont également gommé la distinction entre couples mariés ou cohabitants légaux.

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatifs aux **allocations d'Etude** prévoit à l'article 5 la prise en compte de la diminution de revenus par suite de séparation de fait avec résidences séparées ou cession de cohabitation légale, de la (des) personne(s) qui a (ont) la charge de l'entretien du candidat. De même, l'art. 3 § 1er 5° du Décret financement définissant le paysage de l'**Enseignement supérieur** (11/04/14) : le lien de filiation (ou de tutelle légale) ou le lien de mariage (ou de cohabitation légale) a des effets de droit (en l'occurrence le caractère finançable des études des intéressés).

Ce constat de disparité dans les prises en compte des situations de vie commune, a amené le Médiateur à instruire plus avant cette notion. Pour ce faire, il a interrogé l'ensemble des ministres de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, afin de connaître les réglementations de leur champ de compétence, dans lesquelles figurent ces critères de cohabitation (légale, de fait, mariage,…) et de savoir s'il entrait dans leurs intentions de proposer une harmonisation de ces réglementations.
12 Ministres ont répondu à cette demande mais un screening complet des matières n'a pu être réalisé compte tenu du volume documentaire visé.

Les compétences qui ont pu être identifiées, comprenant les notions de conjoints/cohabitants sont reprises ci-dessous. **Toutes assimilent les notions de conjoints mariés et cohabitations légales.** Seule la notion de « ménage » – (Personnes vivant habituellement ensemble au sens de l'article 3 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité (...) reprise dans le Code du Logement assimile aussi la notion de cohabitant de fait.

W
2016
13

Nouvelle recommandation

Qualité de vie - Assimiler les notions de mariage et de cohabitation légale

Considérant l'intérêt d'une harmonisation de ces statuts en tant que critères d'octroi de droits en Wallonie,
Considérant que cette harmonisation contribuerait à la simplification des démarches administratives et répondrait plus justement à une évolution sociétale.

Le Médiateur recommande que les nouveaux dispositifs réglementaires relatifs à des critères d'octroi de droits assimilent désormais les notions de mariage et de cohabitation légale et que systématiquement soit examinée l'extension ou non de ces droits aux couples cohabitants de fait.

Matières	Degré d'assimilation
le Code de la **démocratie locale et de la décentralisation** la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS dans des dispositions relatives aux conflits d'intérêts et aux incompatibilités	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Les **aides complémentaires** aux fonctionnaires de la Région wallonne et de la fédération Wallonie-Bruxelles	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Le **Traitement du personnel en promotion sociale**	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Aide à la jeunesse	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Economie - « Prêt coup de pouce »	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Enseignement supérieur- Décret paysage	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Réparation de dommages causés par des **calamités naturelles**	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Allocations d'étude	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux
Fiscalité taxes, redevances et impôts régionaux, et, pour les plus importants les droits d'enregistrement, les droits de succession, le précompte immobilier, le code des taxes assimilées	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux) dans de nombreux dispositifs mais relevé exhaustif en cours.
Handicap	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux)
Code wallon du **Logement** et de l'Habitat durable- Accès aux aides	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux et cohabitants de fait
Logement Prime pour réalisation de travaux économiseurs d'énergie et de travaux de rénovation	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux et cohabitants de fait)
Plan Habitat permanent – aides aux ménages en état de précarité	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux et cohabitants de fait)
Prime à la réhabilitation	Notions assimilées (conjoints mariés-cohabitants légaux et cohabitants de fait)

3. Branches Famille – Handicap-Santé / Direction générale de l'Action sociale

La question des services d'hébergement non agréés, (SHNA) ou « maison pirates ».

Le Médiateur a été contacté par une patiente qui se plaint du fonctionnement d'un service d'accueil non agréé. Elle demandait à être entendue et lors de sa rencontre, souligne d'emblée qu'elle ne souhaite pas qu'une inspection soit menée dans l'établissement. En effet, explique-t-elle, tous les patients de cette maison étaient dans des situations très critiques avant d'être hébergés. Et personne ne veut se retrouver dehors. Ses "concitoyens sauvés du trottoir », comme elle nomme les résidents, sont sans moyens, sans réseau, sans famille. Un miracle qu'ils soient vivants et abrités, précise-t-elle.

Elle explique au Médiateur qu'il n'y a pas d'urgence à intervenir et que personne n'est en danger. Tous les résidents ont un administrateur et beaucoup sont envoyés par les CPAS à la suite d'une recherche de solution.

La motivation de la réclamante est d'une autre nature : faire savoir que ces services existent, lever le voile sur leur fonctionnement dans l'espoir d'une amélioration.

Le Médiateur a décidé, sur cette base, de prendre connaissance des données concernant ces centres non agréés.

Le caractère exclusivement privé de ces structures, la diversité de celles-ci, l'absence de normes et de recensement organisé, et l'hétérogénéité du public, imposent un premier constat lorsque l'on tente de rassembler l'information au sujet de ces services : les données sont floues, dispersées et lacunaires.

Peu de caractéristiques généralisables

D'initiative privée et à visée commerciale, ces structures non agréées peuvent aussi se réclamer de courants confessionnels ou humanitaires. Elles ont toutes pour objet l'hébergement de personnes en situation d'exclusion sociale et de grande fragilité.
Le public cible n'est pas défini : des personnes jeunes ou âgées, présentant des troubles associés ou non, liés aux assuétudes, à des problèmes de santé (mentale, générale,etc), de handicap, d'absence de domicile, de marginalité, etc.

La qualité de la prise en charge des personnes par les SHNA ne peut être évaluée que sur base d'informations récoltées de façon empirique par des services sociaux ou sur base de récits des résidents eux-mêmes. Des pratiques véritablement dangereuses ont été relevées lors de fermetures de services comme la Résidence Massimo dans le Hainaut. Mais il ne s'agit pas de diaboliser ces services : il en existe aussi où le minimum requis, et même bien mieux, sont signalés.

Les données relatives à la question du prix de journée pratiqué en hébergement non agréé, paramètre qui pourrait également jouer un rôle dans le choix de l'hébergement, ne sont pas disponibles.

Certaines plaintes issues de personnes handicapées qui sont accueillies dans les SHNA font l'objet d'un suivi par la Direction du Contrôle et de l'Audit de l'AVIQ. Cette mission de contrôle s'appuie sur l'article 288 du CWASS-D (qui prévoit l'agrément obligatoire des services hébergeant des personnes

handicapées), ou sur une demande du Procureur du Roi ou d'un Bourgmestre lorsqu'il y a un signalement de personnes mises en danger.

Les contrôles de l'AFSCA, du Service Régional d'Incendie, ou si nécessaire des services communaux de Salubrité semblent actuellement les seuls à s'exercer d'office en SHNA.

La question épineuse des agréments

De multiples sphères administratives sont impliquées dans l'aide aux personnes en grande difficultés sociales et de santé : les juges de paix (statut de protection des personnes incapables), les CPAS et Communes (services de médiation de dettes, urgence sociale, plan de cohésion sociale), la Communauté française (Centres d'accueil d'urgence, service d'aide sociale aux justiciables) le SPW dans le cadre de l'Action sociale (décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales :
abris de nuit - maisons de vie communautaire - maisons d'accueil - maisons d'hébergement de type familial) Relais sociaux, Centre de service social, Urgence sociale), les 3 branches de l'AVIQ Famille-Santé-Handicap (Santé mentale, Maisons de repos, accueil et hébergement pour adultes en situation de handicap).

Les organismes précités sont agréés et subventionnés. Ils répondent corolairement à des conditions de qualification de personnel, de capacité, de dispositifs d'accompagnement médical et social, … très diverses, parfois générales ou au contraire spécifiques.

Le Gouvernement prévoit des agréments (ou autorisations de prises en charge) obligatoires dans au moins dans quatre cas :

- Une structure qui prend en charge à titre lucratif plus de deux personnes handicapées doit faire l'objet d'une autorisation délivrée par l'AVIQ, (art.288 du CWASS). Cette législation distingue les «services organisant des activités pour personnes handicapées» (SAN) des services faisant l'objet d'une «autorisation de prise en charge» (APC). Les SAN obéissent à des règles plus souples en termes d'encadrement que les APC et peuvent bénéficier de certaines aides publiques. Ces normes d'autorisation de prise en charge, si elles sont allégées en regard des normes d'agrément des services subventionnés, prévoient cependant des conditions importantes de fonctionnement : le nombre de personnes pouvant être accueillies, les conditions minimales de sécurité, d'hygiène et de personnel et les modalités de contrôle des personnes ou services qui hébergent de façon principale et à titre onéreux des personnes handicapées.

- Quant aux établissements pour aînés, ils ne peuvent pas être exploités sans bénéficier d'un titre de fonctionnement. (Art. 358.§ 1er. du CWASS).

- Ne peuvent être exploitées sans un agrément ou une autorisation provisoire de fonctionnement délivré par le Gouvernement ou son délégué :
    - toute maison d'accueil;
    - toute maison de vie communautaire;
    - toute maison d'hébergement de type familial offrant une capacité d'hébergement de plus de trois personnes en difficultés sociales.
- Ne peut être exploité sans un agrément, une autorisation provisoire de fonctionnement ou un accord de principe délivré par le Gouvernement , tout abri de nuit. (Art. 71 du CWASS)

La violation de cette législation est passible de sanctions financières, voire d'une peine d'emprisonnement.

Ces normes rendues obligatoires ne sont pourtant pas rencontrées dans le cadre des SHNA lorsqu'ils accueillent des personnes répondant strictement à la définition du public visé ci-dessus (à savoir atteint de handicap, ou les aînés) ou du mode d'accueil (communautaire, familial).

D'une part, on peut objecter que le public des SHNA, tel qu'habituellement décrit, semble justement composé en majorité de personnes sortant du cadre de ces définitions. D'autre part, l'absence de contrôle ne permet pas d'avoir connaissance de ces infractions potentielles…

Beaucoup de situations socio-sanitaires précaires trouvent habituellement une réponse institutionnelle adaptée. Le nombre de places agréées disponibles paraît pourtant ne plus suffire en regard du nombre croissant de ces personnes, en particulier lorsqu'elles présentent diverses difficultés associées et atypiques. Les agréments seraient-ils aussi trop cloisonnés, les normes trop rigides eu égard aux changements démographiques et sociétaux?

Quelques alternatives d'aide renforcée au maintien à domicile de personnes en grande difficulté tentent d'endiguer la croissance de la demande comme le « bail glissant « (mesures progressives de conclusion d'un bail) ou « les capteurs de logement » (recherche de logements pour des personnes en difficulté), mais ces projets-pilotes sont rares, ponctuels et ne suffisent apparemment pas.

Améliorer en règlementant ? Pourquoi ?

Selon la place que l'on occupe, les besoins diffèrent… Du côté des bénéficiaires, la demande (de personnes dont on a pu entendre le témoignage) est concrète : améliorer la qualité de vie, garantir le respect de la liberté d'aller et venir et un prix de journée accessible.

Les représentants de quelques SHNA présents lors de la journée du CEDS[1] indiquent, pour leur part, leur besoin de « plus de reconnaissance officielle » … mais dans quel objectif ? D'effets juridiques (rémunérations, subventions, etc), de titre d'honorabilité, de bonne gestion ?

Le ministre en charge de l'Action sociale explique de son côté que « la proposition consistant à élaborer un cadre légal pour les maisons pirates n'est pas nouvelle. Cependant, le risque est bien réel pour essayer de mieux les cadrer et les soutenir, mais en évitant toujours l'effet pervers qu'en voulant bien faire, l'on fasse pire que mieux, en faisant en sorte que ces structures « bas seuil », pour être reconnues, doivent répondre à un tel panel de normes, que cela les contrarie et les fragilise … »

« Je continuerai à travailler sur l'offre de logements et de structures résidentielles adaptées aux besoins des personnes en Wallonie. Mais je n'étudierais la possibilité de reconnaître juridiquement certaines de ces structures non agréées que si les autres solutions qui sont en train d'être testées apparaissent comme insuffisantes pour assurer un hébergement adéquat ». (PW- CRAC N° 79 (2016-2017))

L'expérience acquise au sein de la branche Handicap de l'AVIQ en matière d'autorisation d'exercer des activités avec des personnes handicapées (CWASS R- titre XII Art 1316 et suivants) tend en tout cas à montrer que l'établissement d'un agrément moins contraignant que celui des structures agréées, permet un contrôle et limite en partie les risques de dérapages.

1 page CRAC N° : 156 (2016-2017)

Certes les conditions de qualification du personnel le volume minimal d'encadrement, la limitation des facturations, les normes architecturales peuvent induire un fonctionnement plus coûteux.
Il est à noter cependant que toutes les conditions d'agrément n'induisent pas des frais supplémentaires mais tendent à limiter le déploiement de promoteurs animés par des motivations purement commerciales.

Ex : Conditions minimales d'agrément - CWASS

CWASS – R- Art 1316 : La demande d'agrément est adressée à l'AWIPH par lettre recommandée à la poste, ou par tout autre moyen conférant date certaine à l'envoi. Elle est accompagnée des documents et renseignements suivants :

1° un projet de service établissant le mode d'élaboration et de suivi des projets individuels;

2° un règlement d'ordre intérieur;

3° une note indiquant la nature et le type d'activités mises en place et le nombre de personnes que l'on se propose d'encadrer, leur sexe et leur âge;

4° l'identité du directeur du service, son extrait de casier judiciaire, datant de moins de trois mois, exempt de condamnations à des peines correctionnelles incompatibles avec la fonction et criminelles, ainsi que la délégation de pouvoirs écrite du pouvoir organisateur visée à l'article 1323;

5° une copie du ou des diplômes du directeur;

6° une attestation délivrée depuis moins d'un an par le service communal ou le service régional d'incendie concernant la conformité du ou des lieux d'activité pour les services qui accueillent de manière collective les personnes. Cette attestation doit stipuler la capacité d'accueil et la nature des infrastructures;

7° les références utiles pour la recherche des statuts du service au Moniteur belge;

8° un modèle de la convention-type conclue entre les personnes et le gestionnaire.

Le règlement d'ordre intérieur indique au moins :

1° l'identification exacte (dénomination, siège, nature, forme juridique) de la personne juridique chargée de la gestion du service;

2° les objectifs du service et l'ensemble des activités offertes par celui-ci;

3° le cas échéant, les conditions spéciales d'admission, notamment celles tenant à la période d'essai, les caractéristiques spécifiques des personnes telles que l'âge, le sexe, et le ou les handicaps;

4° les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne du service et la durée du préavis;

5° les modalités d'introduction des réclamations, des suggestions et des remarques éventuelles et leur mode de traitement;

6° les droits et obligations mutuels des personnes, de leur représentant légal et du service;

7° les risques couverts par les polices d'assurance souscrites par le service.

Toutefois comparaison n'est pas raison puisque le contexte est différent.

W 2016 14

Nouvelle recommandation

Qualité de vie - Etablir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat

Considérant que des attentes et besoins des bénéficiaires en matière de qualité de vie ont été identifiés à travers des rencontres et la littérature disponible ;

Considérant que l'augmentation des besoins d'accueil dûs à la longévité, la paupérisation, le manque de logement, la réduction des places en psychiatrie, etc, est démontrée ;

Considérant que l'existence des SHNA en tant que tels, ainsi que de la reconnaissance du rôle résiduel qu'ils remplissent en matière d'hébergement de personnes en situation socio-sanitaire précaire, sont reconnues par les pouvoirs publics ;

Considérant qu'il manque des informations fiables relatives à ces services : leurs cartographie, leur nombre, leurs finances, la qualité de l'encadrement et des conditions de vie, les modes de gestion, ... ;

Considérant que la population visée est méconnue ;

Considérant que les modes et conditions d'agrément au sein de la sphère associative socio-sanitaire sont disparates et qu'ils comportent des mesures d'ordre généralisables tels que le respect des droits de l'homme, l'obligation de convention de séjour, de détermination des frais facturables, de règlement d'ordre intérieur, de qualification de la direction, etc ;

Considérant que le besoin de croiser les données relatives à l'occupation des services agréés et subventionnés existants, la coordination du traitement des demandes d'hébergement et les disponibilités, est reconnu ;

Le Médiateur recommande qu'une commission transversale réunissant les entités administratives concernées, des représentants des usagers et gestionnaires, soit organisée en vue d'établir un état des lieux exhaustif des SHRNA, de déterminer les populations concernées, d'harmoniser le traitement de la demande et de l'offre et de connecter les données existantes, d'objectiver les carences en type et nombre de places, d'étudier les conditions d'un véritable travail en réseau, d'un changement de partenariat et de convention avec les SHRNA.

W 2016 15

Nouvelle recommandation

Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Considérant que la Wallonie est devenue compétente pour la mise en œuvre de la législation fédérale relative à la médiation « Droits du patient » ;

Considérant qu'une coordination des différents niveaux de plaintes est nécessaire ;

Le Médiateur recommande qu'une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes dans le secteur hospitalier soit mise en place, dans le but d'une information actualisée et claire des patients et qu'à cette fin, un groupe de travail prépare un protocole de collaboration entre les différents intervenants concernés.

ECONOMIE ET EMPLOI



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

1. Economie

Au cours de l'exercice 2016, le Médiateur a reçu **48 dossiers** relatifs à une demande d'aide aux entreprises.

Ces aides peuvent concerner la création d'emplois, l'investissement, la création d'un site E-Business, l'intervention d'un consultant… etc…

Les problèmes soumis par les demandeurs à qui l'Administration a notifié un refus ou une demande de remboursement sont assez semblables aux années précédentes.

En effet, dans le cadre des demandes d'aide à la création d'emplois, c'est le retard d'introduction de la demande ou le fait que la création ne dépasse pas l'unité qui sont à l'origine du refus de l'Administration.

En ce qui concerne les demandes d'aide à l'investissement, le refus peut se baser sur le secteur d'activité, sur la situation économique de la société demanderesse (présence de dettes fiscales) ou encore des liens existants entre la société demanderesse et d'autres sociétés qui ne confère plus à la société demanderesse la caractère de petite ou moyenne entreprise pouvant prétendre à l'octroi des aides.

A travers un cas concernant une demande d'aide à la création d'un site E-Business, le Médiateur souligne que l'Administration en charge de l'économie n'hésite pas à revoir partiellement une décision de refus au regard des arguments présentés par le Médiateur.

DOSSIER 2016-160 — Quelles prestations du consultant sont finalement prises en compte ?

"... la demande était logique et claire... nous avions commencé la mission ne doutant pas d'une suite favorable ..."

Par courrier daté du 9 mai 2015, l'Administration notifie à Monsieur P. que sa demande de prime pour la création d'un site E-Business introduite le 14 octobre 2014 est refusée dans le sens où ce dernier avait déjà fait appel au même consultant pour lequel une aide lui avait été accordée. Monsieur P. nous informe qu'à partir d'octobre 2014, des prestations ont été assurées par le consultant. Ces prestations se sont étendues d'octobre 2014 à mai 2015 et ce, pour un montant total de 9.100€ hors T.V.A. Après analyse de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 septembre 2002, où il apparaît au § 4 de l'article 3 que : « dans un délai de 60 jours ouvrables à partir de la réception du projet ou à partir de la réception des éléments visés au § 3, l'Administration informe l'entreprise de la proposition motivée qu'elle a l'intention d'adresser au Ministre : octroi d'une prime avec indication de son montant, ou refus », le Médiateur interpelle l'Administration. Ce dernier souligne que l'Administration a informé Monsieur P. le 5 novembre 2014 que son dossier allait être soumis à un expert pour analyse. Force est de constater que le courrier du 19 mai 2015 envoyé par l'Administration à l'attention de Monsieur P. notifiant le refus, dépasse largement le délai de 60 jours ouvrables tels que prévu par la réglementation. . . .

... Le Médiateur insiste sur le fait que si l'Administration avait notifié à Monsieur P. son refus plus tôt, les prestations du consultant n'auraient pas été commandées.
Sur base des éléments du dossier, au regard du non-respect par l'Administration du délai de notification au demandeur tel que prévu par l'arrêté du 19 septembre 2002, le Médiateur a sollicité l'Administration pour qu'elle prenne en charge partiellement les prestations effectuées par le consultant.
Sur base de l'examen du dossier, l'Administration a proposé de prendre en compte les prestations réalisées entre le 60ème jour suivant l'introduction du dossier et la notification du refus du 19 mai 2015, soit les prestations de janvier à mai 2015, pour un montant total admissible de 5.600,00 € HTVA.

2. Aides à l'Emploi

Durant l'exercice 2016, le Médiateur a réceptionné **55 dossiers** relatifs aux aides à l'emploi. 26 réclamations ont été déposées dans ce secteur en 2015.

La majorité des réclamations porte encore sur la motivation des décisions notifiées. Ce problème général de motivation avait déjà été abordé lors de l'exercice 2015 au cours duquel le Médiateur avait remarqué que la motivation des décisions n'était ni claire, ni précise, ni complète et ne répondait dès lors pas aux exigences de motivation formelle des actes administratifs telle que consacrée par la loi du 29 juillet 1991.

Force est de constater que l'utilisation de formules stéréotypées et de motivation incomplètes demeure d'actualité. La Direction de la Promotion de l'Emploi est consciente de ce défaut de motivation. Elle l'explique par plusieurs facteurs et notamment par le fait qu'elle n'est pas le seul auteur des décisions. En effet, si l'Administration propose, c'est à la Ministre de l'Emploi de prendre position et de motiver in fine. Cela rend donc la justification de la motivation des décisions auprès du Médiateur ou de l'usager compliquée.

Le manque de définition de concepts clés dans la législation explique également l'insuffisance de motivation. Afin de faciliter la motivation et la compréhension des décisions prises, l'Administration souhaite des définitions précises des concepts utilisés dans les futures législations, une réforme des aides à l'emploi étant en cours.

L'Administration s'est par ailleurs engagée à sensibiliser et outiller ses agents à cette problématique de l'utilisation de formules stéréotypées afin que les décisions reprennent les considérations en droit et en fait qui ont servi de fondement à celles-ci. A cette fin, la Direction de la Promotion de l'Emploi s'est vue renforcée de deux juristes ayant, entre autre, missions de conseiller les agents traitants dans la rédaction des motivations d'arrêtés.

Le Médiateur se réjouit de ces initiatives et pourra se prononcer sur le maintien de la recommandation formulée en 2015 à l'issue de la réforme des Aides à l'Emploi qui devrait aboutir en juillet selon les dernières informations en sa possession.

Outre la motivation, les critères de bonne administration les plus fréquemment blessés sont les demandes de renseignement, le droit d'être entendu et de faire des observations ainsi que le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification.

Bien que pour certains dossiers, la révision demeure impossible, la Direction de l'Aide à la Promotion de l'Emploi analyse avec attention les arguments avancés par le Médiateur et l'issue trouvée dans le dossier suivant illustre parfaitement cette bonne collaboration.

DOSSIER 2016-2251

Ces postes n'ont plus de caractère spécifique

"... le caractère spécifique de nos demandes n'a pourtant rien d'obsolète ! ..."

Monsieur C, Bourgmestre d'une commune brabançonne, saisit le Médiateur suite aux refus de prolongation de deux aides à la promotion de l'emploi dans le cadre de besoins spécifiques « entretien des voiries et des espaces verts » et « ouvrier fossoyeur ».

Ces demandes de prolongation ont été refusées au motif que « les différentes tâches font partie des missions d'une Administration communale et qu'après plus de cinq ans de mise en place, elles ne revêtent plus de caractère spécifique ».

Monsieur C. réfute ce motif dans la mesure où le Gouvernement wallon a approuvé en 2015 un projet de rénovation urbaine dans le centre urbain de la Commune et des actions prioritaires ont été établies par cette dernière. Ces aides lui seraient d'autant plus précieuses que l'opération spécifique de rénovation urbaine est mise en oeuvre de manière progressive. Un arrêt des subventions serait dès lors préjudiciable à l'implémentation du projet.

Le Médiateur interpelle alors la Direction de la Promotion de l'Emploi qui l'informe qu'au regard de l'objectif pour lequel les aides initiales étaient sollicitées, elle a constaté que les tâches, telles qu'elles étaient libellées, justifiaient un refus de prolongation. Néanmoins, sur base de l'introduction de nouvelles demandes et des éléments apportés par le Médiateur, il apparaît que dans le cadre du projet de rénovation urbaine dans le centre de la Commune, des actions prioritaires ont été établies. Un arrêté ministériel de décembre 2016 octroiera finalement une aide AP pour besoins spécifiques « entretien des voiries et des espaces verts » car la demande s'avère justifiée dans le cas présent et permettra à la Commune d'engager minimum 4 équivalents temps plein ouvriers communaux. L'aide concernant le poste « ouvrier fossoyeur » ne fera par contre pas l'objet d'un renouvellement car ce poste, après plus de 5 années de mise en œuvre, relève des tâches et des missions courantes d'une commune. L'Administration a toutefois orienté la Commune vers un autre type d'aide dans la mesure où l'emploi lié à ce poste nécessite peu de qualification et est davantage une fonction adaptée au Programme de Transition Professionnelle (PTP) vu l'absence de caractère spécifique dans la tenue de ce projet.

Quatre dossiers d'aides octroyées dans le secteur marchand ont tout particulièrement retenus l'attention du Médiateur.

DOSSIER
2016-130
2016-989

Une attestation dont l'absence coûte cher

"... personne ne nous a dit que les germanophones devaient s'inscrire dans leur communauté ET au FOREM ..."

Suite à l'octroi de trois subventions SESAM, une SPRL procède à l'engagement de trois travailleurs courant mars 2016, deux étant domiciliés en Communauté germanophone et un en Wallonie. Les trois candidats remettent une attestation a231 justifiant leur inscription comme demandeurs d'emploi mais deux d'entre elles ont été délivrées non pas par le FOREM mais par l'ARBEITSAMT, son équivalent en Communauté germanophone.

Ces deux attestations ne répondent pas aux exigences du FOREM et la SPRL perd le bénéfice de l'octroi de cette aide pour ces deux travailleurs alors qu'elle ignorait que les demandeurs d'emploi germanophones devaient s'inscrire à la fois au sein de l'ARBEITSAMT et du FOREM pour que leur engagement par une entreprise wallonne réponde aux conditions d'octroi de la subvention SESAM.

L'inscription à l'Office de l'Emploi de la Communauté germanophone (ARBEITSAMT) ne peut être prise en compte dès lors que l'article 3, alinéa 1er du décret du 2 mai 2013 impose que le demandeur d'emploi soit inscrit au FOREM, la veille de l'engagement dans le dispositif SESAM. Par ailleurs, aucune disposition légale ne prévoit l'assimilation de l'inscription auprès d'un autre Service public de l'Emploi. Une telle assimilation n'est pas possible alors que la Communauté germanophone se situe sur le territoire de la Région Wallonne et que l'on prône sans cesse la mobilité interrégionale. Renforcer la mobilité des demandeurs d'emploi au niveau interrégional et frontalier figure par ailleurs dans la Déclaration de Politique Régionale et dans le contrat de gestion du FOREM dans lesquels il est prévu entre autre que le Gouvernement veillera à intensifier les actions menées dans le cadre de l'accord de coopération avec la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté Germanophone.

Le Médiateur constate dès lors que l'absence d'assimilation est contraire à la volonté du Gouvernement. A défaut d'avoir pu obtenir une reconsidération de ces deux dossiers auprès du FOREM et de la Direction de la Promotion de l'Emploi, le Médiateur s'est tourné vers la Ministre de l'Emploi. Sur base de ce qui précède et au regard de la réforme des aides à l'emploi en cours d'élaboration, le Médiateur formule une recommandation tendant à rectifier cette lacune que l'on peut supposer non voulue par l'auteur de la norme.

W
2016
16

Nouvelle recommandation

Aides à l'emploi - Modifier la règlementation relative aux aides SESAM afin de renforcer la mobilité interrégionale

Considérant l'article 3, alinéa 1er du décret du 2 mai 2013 qui impose que le demandeur d'emploi soit inscrit au FOREM, la veille de l'engagement dans le dispositif SESAM ;

Considérant l'absence d'assimilation de l'inscription à l'Office de l'Emploi de la Communauté germanophone alors que celle-ci se situe sur le territoire de la Région Wallonne ;

Considérant la déclaration de politique régionale et le contrat de gestion du FOREM lesquels prévoient que le Gouvernement veillera à intensifier les actions menées dans le cadre de l'accord de coopération avec la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté Germanophone ;

Considérant dès lors l'importance de renforcer la mobilité interrégionale ;

Le Médiateur recommande de modifier la règlementation relative aux aides SESAM et d'y insérer l'inscription du demandeur d'emploi auprès de l'organisme compétent en Région flamande, bruxelloise et en Communauté germanophone.

DOSSIER
2016-2577

Vous auriez dû le savoir !

"...Pourquoi dois-je rembourser puisque l'Administration m'avait donné son accord ? ..."

La société Z saisit le Médiateur en juin 2016 au sujet d'une demande de remboursement émanant du FOREM. Ce dernier a informé l'employeur du dépassement du maximum de 5 équivalents temps plein ce qui contrevient à l'article 8 du décret du 2 mai 2013, tel que modifié par l'article 25 du décret du 20 février 2014 modifiant divers décrets en matière d'emploi. L'incitant financier SESAM a été octroyé à la société Z pour un nombre total de 9 équivalents temps plein. La première notification date de février 2014 et la dernière de mai 2015. Une retenue de 38 841,14 € (30 984,63 après rectification) sur les subsides auxquels sa société pouvait prétendre doit donc être opérée.

Le Médiateur saisit le FOREM et la Direction de la Promotion de l'Emploi afin de trouver une solution face à une situation dont l'employeur n'est pas responsable, ce dernier ayant fait légitimement confiance à l'Administration.

La Direction de la Promotion de l'emploi a attiré l'attention du Médiateur sur le fait que la règlementation prévoit désormais que les demandes de l'incitant financier sont limitées à l'engagement de cinq équivalents temps plein, de sorte que tant que l'entreprise répond aux conditions d'octroi de l'incitant financier et qu'elle n'a pas engagé 5 équivalent temps plein, elles est dans l'obligation de lui octroyer les demandes d'incitant financier, si cette demande est faite dans le respect dudit décret.

Elle l'a également informé qu'un certain temps peut s'écouler entre l'analyse faite par l'Administration, la décision d'octroi, les engagements (l'employeur ayant 6 mois pour engager avec une suspension de 2 mois en juillet et août) et le fait que la Direction de la Promotion de l'Emploi en soit informée. Quand l'engagement est effectif, elle en est avertie ultérieurement par le FOREM. Il se peut donc que lors de l'analyse du dossier, l'entreprise ait déjà engagé les 5 ETP mais qu'elle n'en soit pas informée. Malgré la volonté du législateur de limiter le nombre de demandes introduites par chaque entreprise, l'Administration constate que le terme "engagement" prête à confusion, et en a averti la Ministre de l'Emploi. Cette disposition ne peut être opérée que s'il y a effectivement 5 engagements équivalents temps plein.

Toutefois, tous deux considèrent que c'est à bon droit que les subventions versées au-delà de 5 ETP ont été récupérées. L'existence de l'indu implique qu'une erreur ait été commise et le fait que cette erreur soit imputable à un de ces deux services ne peut faire échec à sa récupération dès lors que la prescription n'est pas acquise. Par ailleurs, tous deux considèrent que l'employeur savait ou aurait dû savoir que l'aide SESAM était limitée à 5 ETP puisque le décret, le site de l'Administration et le formulaire le renseignent.

Concernant ce dernier élément, le Médiateur regrette que ni la décision favorable de la Ministre ni le courrier de l'Administration notifiant officiellement l'accord, ne mentionnent que les demandes sont limitées à l'engagement de 5 ETP.

Cette situation conduit le Médiateur à formuler une recommandation à la Ministre de l'Emploi, au FOREM et à la Direction de la Promotion de l'Emploi afin d'éviter, dans la mesure du possible, que cette situation ne se reproduise plus à l'avenir.

W
2016
17

Nouvelle recommandation

Aides à l'emploi - Améliorer la procédure relative aux aides SESAM afin d'éviter des paiements indus

Considérant l'article 8 du décret du 2 mai 2013, tel que modifié par l'article 25 du décret du 20 février 2014 modifiant divers décrets en matière d'emploi et par la même la volonté du législateur de limiter le nombre de demandes introduites par entreprise ;

Considérant que cette disposition prête à confusion et qu'elle ne peut être opérée que s'il y a effectivement 5 engagements équivalents temps plein ;

Considérant le temps qui peut s'écouler entre l'analyse faite par l'Administration, la décision d'octroi, les engagements et le fait que la Direction de la Promotion de l'Emploi en soit informée ;

Le Médiateur invite la Ministre de l'Emploi à revoir cette disposition dans le cadre de la réforme des aides à l'emploi ;

Le Médiateur recommande au FOREM de ne pas liquider les subventions à partir du moment où l'employeur a atteint le nombre limite d'ETP. Il appartient au FOREM d'être vigilant et de ne pas verser les subventions afin d'éviter les situations d'indus. Sa base de données doit pouvoir l'alerter de ce dépassement ;

Le Médiateur recommande également à la Direction de la Promotion de l'Emploi d'indiquer clairement dans la notification d'octroi que l'aide est limitée à l'engagement de 5 ETP.

DOSSIER
2016-2672

Pourquoi le secteur de l'optique est exclu des aides SESAM ?

"... commerce de détail, oui ... de produits photographiques aussi, mais pas de matériel paramédical ! ..."

Monsieur X., gérant d'un commerce de détail de matériel photographique et d'optique sollicite l'aide SESAM pour engager 3 nouveaux employés.

Sa demande est classée sans suite car il ne répond pas à la condition d'accès visée à l'article 2, §2.1° du décret du 2 mai 2013 dans la mesure où il exercerait des activités (optométrie optique) exclues du bénéfice des aides d'Etat, à savoir des activités relatives au secteur de la santé et des soins de santé, reprises aux classes 86.1 à 87.9 du CODE NACE BEL 2008.

Monsieur X. interpelle le Médiateur en expliquant qu'il ne fait pas partie du secteur paramédical et apporte la preuve que son SPRL relève de la classe 47.782 du CODE NACE BEL 2008 relative au commerce de détail de matériel photographique, d'optique et de précision en magasin spécialisé ; cette classe étant bien reprise en vert dans le tableau figurant sur le site de l'Administration comme secteur d'activité autorisé pour l'incitant financier SESAM pour autant que l'entreprise n'emploie pas plus de 5 équivalents temps plein. Outre son code NACE, l'intéressé réfute toute activité d'optométrie optique et fait valoir qu'il appartient à la commission paritaire 201, qu'il est situé dans un centre commercial et qu'il est assujetti à la TVA, ce qui indique clairement l'activité de commerce de détail de son entreprise.

L'Administration reconnait que les codes NACE, dont dépend la SPRL Comptoir d'optique, sont repris en vert dans le listing mais ces codes NACE concernent tant le commerce de matériels et de produits photographiques que d'optiques. Donc, il est en vert car le commerce de matériels et de produits photographiques n'est pas exclu par le Décret.

Par contre, l'article 2 exclut explicitement les entreprises appartenant aux secteurs de l'optique. Dès lors, malgré que la SPRL Comptoir d'optique soit un commerce de détail, cette entreprise vend du matériel optique et doit être exclue. ...

... Donc, si une entreprise veut savoir si elle appartient à un secteur exclu du bénéfice de l'incitant financier SESAM, elle doit vérifier que son secteur n'est pas exclu en vertu du Règlement des aides de minimis, de son code NACE et des exclusions explicitement prévues par le Décret. Il s'agit de conditions cumulatives et en l'espèce, la SPRL remplit bien les deux premières étapes mais elle est recalée à la troisième étape qui nécessite de vérifier si son secteur d'activité n'est pas explicitement exclu par le Décret. La demande de cette SPRL a dès lors été classée sans suite.
La Direction de la Promotion de l'Emploi a cherché la justification de l'exclusion du secteur de l'optique et ne l'a pas trouvée dans les différents documents parlementaires. La section de législation du Conseil d'Etat fait par ailleurs remarquer dans son avis que l'auteur de l'avant-projet du décret établit une liste de secteurs exclus sans en justifier la raison.
La réforme des aides à l'emploi actuellement en cours exclurait encore le secteur de l'optique et l'Administration a fait une demande pour obtenir les justifications des exclusions, dont fait partie l'optique, afin d'en connaitre la justification et d'analyser si cette exclusion est pertinente.

Si cette exclusion reste d'actualité, malgré la réforme, la Direction de la Promotion de l'Emploi veillera, lors de la modification du contenu de son site internet, à attirer l'attention des usagers sur ce point. Si possible, auprès des codes NACE en vert, il y aura une remarque sur le fait que, par ailleurs, certains secteurs sont partiellement exclus des secteurs d'activités économiques pouvant bénéficier de l'aide SESAM avec mention de la base légale justifiant cette exclusion.

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

W 2016 18

Nouvelle recommandation

Aides à l'emploi - Justifier l'exclusion du secteur de l'optique des aides SESAM

Considérant l'article 2, §2 1°du décret du 2 mai 2013 qui exclut explicitement les entreprises appartenant au secteur de l'optique et de l'optométrie du bénéfice des aides d'Etat ;
Considérant qu'il n'existe aucune justification de cette exclusion dans les différents documents parlementaires et que la section de législation du Conseil d'Etat fait par ailleurs remarquer dans son avis que l'auteur de l'avant-projet du décret établit une liste de secteurs exclus sans en justifier la raison ;
Le Médiateur recommande à la Ministre de l'Emploi de justifier l'exclusion des secteurs de l'optique (et de tous les secteurs concernés) dans l'hypothèse où la réforme des aides à l'emploi l'exclurait encore.

W
2016
19

Nouvelle recommandation

Aides à l'emploi - Améliorer la lisibilité des informations destinées aux demandeurs d'aide et les mettre en concordance avec la législation SESAM

Considérant les informations reprises sur le site de l'Administration et la confusion que cela peut engendrer dans le chef des demandeurs d'aide ;

Le Médiateur recommande à l'Administration de modifier le contenu de son site internet et notamment son listing reprenant les CODE NACE afin d'améliorer la lisibilité des informations données et les mettre en concordance avec la législation.

W
2016
20

Recommandation

Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle

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

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

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

Suivi de la recommandation :

Le Médiateur ne pourra se prononcer sur le maintien de la recommandation formulée en 2015 qu'à l'issue de la Réforme qui devrait aboutir durant le second semestre de l'année 2017.

W
2016
21

Recommandation

Aides à l'emploi - Insérer dans la règlementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire

Considérant que le décret du 25 avril 2002 relatif aux aides visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés par les pouvoirs locaux, régionaux et communautaires, par certains employeurs du secteur non-marchand, de l'enseignement et ses arrêtés d'exécution ne font référence à aucune catégorie d'employeur prioritaire ;

Considérant que la décision ministérielle notifiée au demandeur fonde son refus sur cette catégorie telle que définie dans la déclaration de politique générale sans pour autant l'expliciter ;

Considérant l'absence de valeur légale de ladite déclaration et le non-respect de l'exigence de motivation formelle dont une telle décision ministérielle est empreinte ;

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation et d'y consacrer la notion de catégorie d'employeur prioritaire afin que les décisions de refus reposent sur des motifs fondés en droit.

Suivi de la recommandation :

La Direction de la promotion de l'emploi a adressé au Cabinet de la Ministre des propositions de modifications du Décret APE, en lien étroit avec les recommandations du Médiateur. Ces propositions de modifications de la législation se sont faites dans un contexte de refonte des aides à l'emploi prévues pour 2017 et sont toujours à l'étude au moment de la rédaction du rapport.

W 2016 22

Recommandation

Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent

Considérant les articles 5 et 7 de l'arrêté du Gouvernement du 19 décembre 2002 fixant la procédure d'instruction d'un subside APE ;

Considérant que l'avis remis par le Ministre concerné sur le bien-fondé de la demande se borne à indiquer que la décision devra être confirmée par la Ministre de l'emploi ;

Considérant que cette formulation laisse supposer qu'il s'agit d'une simple formalité et entraine une confiance légitime dans le chef de l'administré quant à la décision qui sera prise in fine ;

Le Médiateur recommande qu'il n'y ait plus aucune communication de l'avis du Ministre concerné avant que la Ministre de l'Emploi et son Administration ne se soient définitivement prononcés sur la demande. A titre subsidiaire, le Médiateur recommande de modifier la formulation de l'avis en insistant sur le fait que cet avis ne préjuge en rien de la décision finale qui appartient à la Ministre de l'emploi.

Suivi de la recommandation :

La Direction de la promotion de l'emploi étudiera la possibilité de ne recourir qu'à l'avis d'un service de l'Administration wallonne ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de ces matières. Il sera aussi rappelé aux différents cabinets de ministres de Tutelle ce qui est attendu d'eux. Mais l'Administration ne peut « imposer » au Ministre de tutelle d'être plus « prudent » quand il communique sa lettre de bonne nouvelle qui n'est qu'un avis. Cette recommandation est maintenue.

W 2016 23

Recommandation

Aides à l'emploi - Limiter au maximum la durée de traitement d'une demande d'aide SESAM

Considérant l'article 8 § 3 du décret précité, lequel stipule que les demandes introduites et jugées irrecevables sont classées définitivement sans suite sans qu'elles ne puissent être rectifiées ;

Considérant l'employeur qui, dans un tel cas de figure, n'a d'autre choix que de réintroduire une demande pour ce même projet ce qui rallonge considérablement la durée de la procédure ;

Considérant l'article 8 § 2 de ce décret permettant quant à l'employeur de compléter sa demande incomplète dans un délai de 15 jours sous peine de classement sans suite ;

Le Médiateur recommande que la règlementation applicable aux aides SESAM soit modifiée afin d'harmoniser la procédure en vue de limiter au maximum la durée de traitement et éviter ainsi tout de qui conduirait à obliger le dépôt d'un nouveau dossier pour le même projet. Il s'agit ici de modifier la règlementation afin que les demandes introduites et jugées irrecevables, ne soient plus définitivement classées sans suite sans pouvoir être rectifiées, à l'instar de ce qui existe en cas de demandes incomplètes.

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation demeure elle aussi d'actualité.

W
2016
24

Recommandation

Permis de travail - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Considérant la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers ;

Considérant que le modèle actuel est dépassé et ne permet plus de rencontrer les objectifs visés au début des années 90 et se doit dès lors d'être remplacé par une formule mieux adaptée ;

Le Médiateur recommande que toutes les questions liées au travail au pair fassent l'objet d'une discussion plus générale dans le cadre d'une révision de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

Suivi de la recommandation :

En matière de jeunes au pair, l'autorité régionale n'est pas compétente pour fixer les normes les concernant. Le législateur fédéral demeure, suite à la sixième réforme de l'Etat, seul compétent pour ce qui concerne les normes et procédures liées aux jeunes au pair.

Selon l'Administration, c'est un véritable statut de jeune au pair, européen ou non, qui devrait être instauré en Belgique afin d'encadrer la relation qui le lie à sa famille d'accueil et l'ensemble des aspects juridiques liés à ce statut.

L'Administration invite les services du Médiateur à relayer cette proposition auprès des autorités politiques francophones.

Cette recommandation est maintenue et sera relayée auprès du Médiateur fédéral.

3. FOREM

44 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 du FOREM et sur l'application de critères de bonne administration. A titre d'exemple, on peut citer des problèmes liés aux conditions d'accès aux formations, à la conclusion des contrats de formation, au déroulement du congé éducation ou aux dossiers AIRBAG.

Depuis la régionalisation du dispositif des titres services, le 1er janvier 2016, la Wallonie est compétente pour gérer sur son territoire le dispositif de titres-services.

Le FOREM a été chargé de la promotion et de la coordination du dispositif. A ce titre, il supervise également les relations entre les clients et SODEXO, société mandatée, qui a pour mission d'émettre et de livrer les titres-services.

14 réclamations relatives à l'utilisation des titres ont été reçues.

Les dossiers ont été analysés en concertation avec le service de gestion des réclamations selon le protocole de collaboration signé en 2015.

Pour rappel, ce protocole définit la procédure de traitement des réclamations dans le cadre d'un système de gestion des plaintes intégré à deux niveaux.

Rapport 2016 du FOREM

Ce service de gestion des réclamations édite un rapport de ses activités.

Le Médiateur considère important de communiquer ces éléments dans le présent rapport.

Au cours de l'année 2016, ce service de réclamation du FOREM a analysé 448 réclamations.

Classement des motifs de réclamations par rubrique	2016	%
Qualité des prestations	211	47,10%
Organisation des activités	42	9,38%
Respect de la charte de bonne conduite administrative	42	9,38%
Information	38	8,48%
Aspects financiers	33	7,37%
Conditions matérielles des prestations	20	4,46%
Autre cause	17	3,79%
Protection de la vie privée	5	1,13%
Discrimination	4	0,89%
Harcèlement	3	0,67%
Sécurité	1	0,22%
Séléction et recrutement du personnel de l'Office	2	0,45%
Orientation, sélection, examen	21	4,69%
Irrecevable	9	2,01%
Total	448	

DOSSIER
2016-3733

Un remboursement de titres-services qui se fait attendre

"... j'ai commis une erreur de virement et je n'arrive pas à obtenir le remboursement ..."

En juin 2016, Monsieur V... effectue un versement bancaire pour l'obtention de titres services mais se trompe de communication. Il contacte par téléphone SODEXO en juillet et cette société lui répond que les titres-services ont été envoyés en Flandre chez une utilisatrice qui entretemps est décédée mais qu'une solution sera prochainement trouvée afin de lui restituer les titres payés. 3 mois plus tard, Monsieur V.... est sans nouvelles et s'adresse au Médiateur. Celui-ci soumet le dossier au FOREM qui, après avoir contacté SODEXO, indique que le montant des titres a été remboursé le 30 juin 2016 sur le compte de Monsieur V... Cependant, après vérification de ses extraits bancaires, ce remboursement n'apparait pas. Sodexo est à nouveau interrogée et après recherche, elle se rend compte que le paiement n'a pas été exécuté par sa banque. Le remboursement interviendra dans les jours suivants mais tout de même près de 5 mois après l'erreur commise par Monsieur V.....

DOSSIER
2016-2115

Un OISP accepte un stagiaire sans contrat

"... je suis en formation, pourquoi me refuse-t-on les frais de transport ?..."

Monsieur B... est inscrit comme demandeur d'emploi et entame une formation auprès d'un organisme d'insertion socioprofessionnelle OISP reconnu par le FOREM. Deux mois après son entrée en formation, il contacte le Médiateur car il n'a pas encore reçu le remboursement de ses frais de transport.

Il indique avoir déposé une réclamation au service de réclamations du FOREM mais il n'a pas encore reçu de nouvelles. Le Médiateur contacte ce service qui relève que M.B... s'est inscrit sans l'accord du FOREM à la formation. Il a juste envoyé un mail à son conseiller-référent, l'informant qu'il commençait le jour-même une formation à Braine-le-Comte alors que ce type de formation existe à Liège où réside Monsieur B...

Le FOREM a donc refusé la signature du contrat de formation mais a proposé un entretien avec Monsieur B... pour discuter de son projet. Lors de cet entretien, les relations ont dégénéré et la compagne de Monsieur B... a fait preuve d'agressivité et de grossièreté envers les agents du FOREM. Le dialogue a semble-t-il été rompu.

M.B... interpelle le Médiateur estimant qu'il y a eu un problème d'information et des incohérences dans les procédures. Après réanalyse de la situation de Monsieur B..., le service de gestion des plaintes du FOREM reconnait que le seul tort de ce Monsieur est d'être entré en formation sans contrat, tort partagé par l'OISP de Braine-le-Comte, opérateur qui connait bien évidemment la procédure.

En outre, il s'avère que Monsieur B .... continue sa formation de manière très assidue et qu'il est sur le point de la terminer. Il a également trouvé un stage dans une société, laquelle pense sérieusement à l'engager pour les vacances. Par ailleurs, il a été constaté, contrairement à ce qui avait été mentionné auparavant, que le type de formation donnée par cet OISP de Braine-le-Comte était bien le seul pour toute la Wallonie.

Cette formation est principalement dédicacée aux personnes ne disposant pas de CESS, ce qui est le cas de Monsieur B.... Sur base d'un nouvel entretien de bilan avec le FOREM, le parcours et la formation suivie par Monsieur B ....ont été validés.

4. IFAPME

5 dossiers de réclamations ont été enregistrés concernant l'IFAPME.
Ceux-ci concernaient :

- la perte de droits aux allocations familiales que les parents imputaient à un manque d'information de l'IFAPME ;
- l'échec aux examens et les modalités de programmation de la seconde session ;
- les conditions d'accès à une formation ;
- le remboursement du minerval.

Ces dossiers n'ont pas appelé de commentaires particuliers sur le fonctionnement de l'IFAPME et sur l'application de critères de bonne administration.

Rapport 2016 de l'IFAPME

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur en février 2016.

Selon ce protocole, l'IFAPME transmet au Médiateur son rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce rapport sont publiés ci-dessous.

Données générales		Pourcentage
Nombre total de plaintes/Recours du Réseau	**252**	**100,00%**
Dont plaintes (y compris institut):	**232**	**92,06%**
Plaintes Centres (sans institut)	*193*	*76,59%*
Plaintes Institut	*39*	*15,48%*
Dont recours:	**20**	**7,94%**

Répartition des plaintes/Recours par stade de formation		Pourcentage
Chef d'entreprise	193	76,59%
Apprentissage	45	17,86%
Formation Continue	5	1,98%
Autres, FADDE, sans mentions	9	3,57%

Plaintes Institut *		Pourcentage
Recevable, en partie	26	66,67%
Non recevable	13	33,33%
Fondée, en partie	16	41,03%
Non fondée	21	53,85%

Recours Institut *		Pourcentage
Recevable, en partie	13	65,00%
Non recevable	7	35,00%
Fondée, en partie	6	30,00%
Non fondée	14	70,00%

Plaintes Centre (Hormis institut) **		Pourcentage
Recevable, en partie	108	55,96%
Non recevable	85	44,04%
Fondée, en partie	71	36,79%
Non fondée	121	62,69%

Catégories de plaintes Centres		Pourcentage
Apprenant discrimination	2	1,04%
Bonus	2	1,04%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	0,52%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	4	2,07%
Contenu formation (matière…)	3	1,55%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	3	1,55%
Cours	1	0,52%
Cours - horaire, remplacements…	6	3,11%
Droits d'inscription	4	2,07%
Evaluations et examens	**139**	**72,02%**
Exclusion cours	4	2,07%
Formateur	15	7,77%
Information Manquement	4	2,07%
Organisation des cours	3	1,55%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	2	1,04%
Total	**193**	**100,00%**

Catégories de plaintes IFAPME		Pourcentage
Agrément d'entreprise	2	5,13%
Bonus	2	5,13%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	2,56%
Conditions d'admissibilité aux fomation - Dispense	2	5,13%
Contenu formation (matière, formateur,…)	2	5,13%
Contrat d'apprentissage	1	2,56%
Convention de stage	8	20,51%
Evaluations et examens	3	7,69%
Information accueil/ manquement	**11**	**28,21%**
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	3	7,69%
Plainte vis-à-vis entreprise formatrice	4	10,26%
Total	**39**	**100,00%**

Catégories de recours IFAPME		Pourcentage
Autre	2	10,00%
Bonus	1	5,00%
Evaluations et examens	**11**	**55,00%**
Exclusion cours	1	5,00%
Formateur	1	5,00%
Information accueil/ manquement	2	10,00%
Sans mention	2	10,00%
Total	**20**	**100,00%**

Les mesures prises pour remédier aux dysfonctionnements constatés et les constats et recommandations qui en découlent se concrétisent au niveau des services de l'IFAPME par :

- Une démarche pédagogique transversale dans le cadre des réponses adressées aux plaignants par une structure de courrier claire : rappel des éléments de plainte/recours ; vérification des faits avec tous les acteurs réseau concernés, réponse point par point permettant un rappel du contexte; un rappel et une explication des règlements et réglementations et de leur application en la circonstance ; une mise en perspective des responsabilités de chacune des parties et des voies de solution possibles, avec la volonté de conseiller le plaignant et de le remettre dans une trajectoire positive par rapport à son parcours de formation.
- Une démarche d'amélioration spécifique aux services concernés, comme par exemple :
  - Examen de la plainte/recours par le gestionnaire d'équipe et le(s) collaborateur(s) concerné(s) aux fins de permettre une réflexion au coeur de la procédure métier.
    Ex. Service comptable : révision de la procédure de remboursement de frais de transport aux bénéficiaires
  - Examen de la plainte/recours au sein de la Direction Formations et Alternance : Correction d'une page de référentiel pour la rendre plus compréhensible, induisant une relecture du référentiel en anticipant sa mise à jour, avec communication vers les Centres de formation et les formateurs concernés via le Conseiller pédagogique en charge de la formation.
- Examen de la plainte/recours au sein d'un Service décentralisé par le Coordonnateur du service et ses collaborateurs pour réfléchir à une meilleure articulation du continuum d'information entre le service administratif et le centre de formation.

En ce qui concerne les Centres de formation, les revues qualités permettent un débriefing avec la Cellule Qualité et la mise en perspective d'améliorations/ comme par exemple :

- L'ensemble des Centres a maintenant la possibilité de faire passer un examen d'entrée pour les personnes ne disposant pas d'un CESS et qui désirent suivre une formation qui le requiert ;
- Certains Centres ont revu leur Règlement d'ordre intérieur afin de mieux informer le public (ex : minerval) ;
- Certains Centres ont ajouté des préparations ou des remédiations dans le cadre du travail de fin d'étude afin d'améliorer l'accompagnement des apprenants à ce niveau.

Pour tout ce qui est « information à l'accueil », un projet de point d'entrée unique et d'informations harmonisées pour les usagers et bénéficiaires de notre réseau est en cours de développement dans une articulation Centres-Services.

DOSSIER 2016-3791

Renoncer à la formation donne-t-il le droit à un remboursement du minerval ?

"... J'ai décidé d'abandonner ma formation et je souhaite que l'on me rembourse les frais d'inscription ..."

Melle M... se rend à l'IFAPME pour s'inscrire à la formation d'agent immobilier. Elle donne une copie de son diplôme de graduat et elle paie les 245 € de minerval.

Quelques jours plus tard, en faisant des recherches sur le site internet de l'IPI (Institut Professionnel des Agents Immobiliers), elle se rend compte qu'étant titulaire d'un graduat, elle aurait pu effectuer un stage de 12 mois plutôt que de suivre la formation proposée par l'IFAPME qui se déroule sur une période de 3 ans.

Elle contacte l'IFAPME en indiquant qu'elle renonce à la formation et demande le remboursement du minerval. L'IFAME accepte de lui rembourser mais seulement 190 € sur les 245 payés.

Elle contacte le Médiateur estimant qu'elle a droit à l'entièreté du remboursement. Elle soulève, en outre, que l'IFAPME aurait pu lui signaler le fait qu'elle pouvait exercer la profession en n'effectuant qu'un stage encadré par l'IPI.

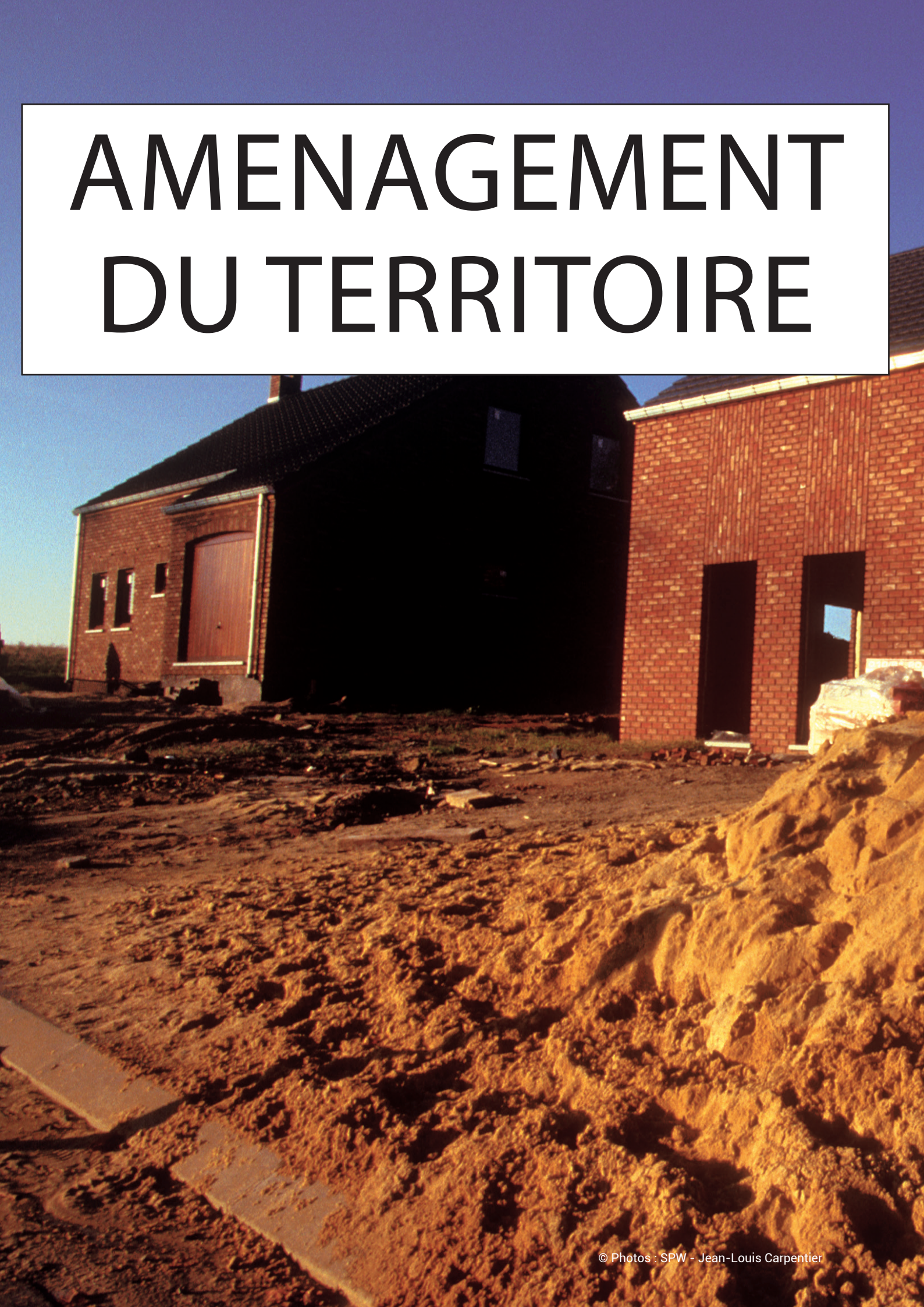
Conformément au protocole de traitement des réclamations, le Médiateur a demandé au service de gestion des plaintes de l'IFAPME d'analyser ce dossier.

Après examen, l'IFAPME estime que l'ensemble des informations utiles étaient disponibles dans la mesure où elles sont données non seulement lors de la séance d'information collective, mais également à l'occasion de la journée portes ouvertes ou encore lors des demandes d'information individuelles adressées au secrétariat. L'IFAPME relève cependant qu'il est vrai que toutes ces informations ne sont pas spontanément répétées aux apprenants qui font la démarche de s'inscrire sans exposer autrement leur projet.Il faut également savoir que de nombreux apprenants sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur et suivent néanmoins la formation d'agent immobilier, tant ils savent que cette profession est exigeante et qu'une préparation rigoureuse aux épreuves de l'IPI est nécessaire.

Quant au remboursement, il a été effectué conformément au règlement d'ordre intérieur qui prévoit qu'en cas d'abandon sans aucune présence au cours, 55€ de frais de dossier ne sont pas remboursés. Cependant, comprenant la frustration de Melle M... et du fait qu'elle a abandonné rapidement son projet de formation, l'IFAPME a finalement accepté de lui rembourser l'intégralité du minerval.

2016
Partie 4

AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Cette année, on remarque une diminution du nombre des réclamations en Aménagement du territoire (**64** contre 82 en 2015 et 74 en 2014).

Plusieurs dossiers particuliers ont mis en lumière des aspects spécifiques de de la règlementation ou du fonctionnement de l'Administration.

Pour les dossiers fondés, nous constatons que les principes de bonne administration qui ont été le plus souvent mis à mal sont le délai raisonnable, le droit d'être entendu, la confiance légitime et le principe de proportionalité.

1. Infractions

Cette année, près d'une réclamation sur deux concernait des infractions. D'ordinaire, ces réclamations mettent en lumière les mêmes d'éléments :

- La frilosité des Administrations à dresser PV, face à ce qu'elles ont tendance à considérer comme un simple conflit de voisinage ;
- La lenteur de traitement de ces dossiers.

Cette année, quatre dossiers ont retenu notre attention. Certes, comme de coutume, le temps de traitement a été anormalement long, mais comme vous le verrez, ces dossiers contiennent bien d'autres aspects.

DOSSIER 2016-188

Un an et demi pour déterminer si sol et eau sont équivalents

"... en asséchant mon étang, ai-je modifié le relief du sol ? ..."

Certains dossiers montrent à quel point une question a priori facile à trancher, peut dangereusement s'enliser. En l'occurrence, il aura fallu ici plus d'un an pour que la DGO4 réponde à cette question : vidanger un étang est-il constitutif d'une modification sensible du relief du sol ?

En 2006, Monsieur D... constate qu'une des berges de l'étang artificiel qui se trouve sur son terrain est devenue fort instable. Il creuse donc une tranchée provisoire pour vidanger partiellement l'étang. Cette vidange partielle lui permet de voir que l'ensemble des berges est en mauvais état. Il décide alors de le vider complètement, avec l'intention de demander ultérieurement un permis pour remblayer la surface laissée libre par l'eau et urbaniser cette parcelle.

En cours de vidange, un Procès-Verbal est dressé par la Police, à la demande du Bourgmestre. Ce PV décrit les faits et précise que lors de son audition, l'intéressé a été informé qu'il devait obtenir un permis d'urbanisme avant de procéder aux travaux de remblaiement.

Cependant, une confusion s'installe assez vite autour d'une question : en l'espèce, existe-t-il déjà une infraction urbanistique ? En effet, Collège et Fonctionnaire-délégué exigent la remise en état des lieux, à titre de mode de réparation de l'infraction. ...

... Il introduit une demande de permis visant à remblayer l'étang, qui fait l'objet d'un refus en 2007. Une seconde, introduite en 2013 est déclarée irrecevable, au vu de la situation décrite comme infractionnelle. Le terrain reste en l'état, tout comme la question que se pose Monsieur D... : vidanger un étang est-il constitutif d'une modification sensible du relief du sol ?

En été 2015, Monsieur D... saisi notre Service, ne sachant que faire de son terrain. En août 2015, nous posons la même question au Fonctionnaire-délégué. Il faudra attendre 15 mois (et de nombreux rappels, par téléphone, courriel et courrier, tant auprès du Service du Fonctionnaire-délégué qu'auprès de la Direction juridique de la DGO4) pour qu'enfin arrive la réponse : non, le fait de procéder à la vidange d'un étang ne constitue pas une infraction en soi ! Par contre, le creusement de la tranché constitue bien une modification du relief du sol, laquelle est, en vertu de l'article 84, § 1er, 8°, soumise à permis.

Au total, dix ans pour trancher une question assez simple.

DOSSIER
2016-136

Quand tout le monde connaît l'infraction mais que personne ne bouge

"... Quand va-ton finalement s'occuper de mon dossier ? ..."

Ce dossier constitue aussi un sujet de questionnement, tant il illustre un certain immobilisme.

Les faits ne sont contestés par personne : un boulanger a réalisé sur une toiture du premier étage un cabanon dans lequel il abrite des éléments techniques nécessaires à l'exploitation de son commerce. Cependant, ces éléments techniques provoquent d'importantes nuisances sonores. En outre, deux types d'infractions existent : le bruit dépasse sensiblement les normes prévues au permis d'exploiter et le cabanon n'est pas couvert par un permis d'urbanisme.

Aucun de ces faits n'est contesté, cependant, ni la DGO3, ni la DGO4, ni le Collège ne souhaite dresser PV, chacun s'exonérant de sa responsabilité, et tous de s'étonner que le Parquet – pourtant au courant des faits – s'abstienne de toute intervention. En ce dossier donc, le réclamant (propriétaire de l'immeuble voisin) se bat depuis des années dans l'espoir qu'il soit mis fin à la situation infractionnelle.

A ce jour, outre les Services déjà mentionné, il a déjà saisi le Conseil supérieur de la Justice et la Médiateur, sans réelle avancée (si ce n'est de nouvelles mesures de bruit confirmant les dépassements de normes autorisées).

Ne pouvant se résigner à clôturer ce dossier, le Médiateur a donc adressé un courrier au Parquet lui précisant que dans cette impasse, ses Services se tenaient à sa disposition afin de convoquer, le cas échéant, une réunion avec l'ensemble des Services concernés. Le dossier est en cours.

Enfin, la Ville de Liège a décidé de rédiger un PV d'infraction (lequel rappelons-le, ne met évidemment pas fin à ladite infraction.

DOSSIER
2016-2104

La fin de l'éternel retour de la terrasse

"... Puisqu'il faut un permis public pour construire une terrasse sur le domaine public, alors, déclassons le domaine public ! ..."

Il s'agit ici d'un dossier ou la ténacité d'un Collège n'a d'égale que le peu de cas donné à la bonne gouvernance.

Au départ du dossier, un café, situé dans une bourgade à vocation touristique, qui souhaite se doter d'une terrasse. Cependant, il n'est pas possible de l'installer sur l'espace public, devant le café. L'idée serait alors de construire, à l'arrière du café, une sorte de « balcon » de près de 40 m², qui servirait de terrasse.

D'un point de vue technique, au vu de relief du sol, cette construction surplombe une petite venelle. Il faudra donc construire ce balcon sur pilotis. D'un point de vue juridique, il faut tenir compte du fait que cette venelle, étant inscrite à l'Atlas des chemins vicinaux, est constitutive d'une voirie publique.

Cette construction fait l'objet d'autorisations saisonnières successives de la part du Collège, puis d'une autorisation définitive en 2011. Un voisin saisi le Médiateur : en effet cette construction génère pas mal de nuisance : tant des vues prises sur le salon, que des nuisances sonores.

Le Médiateur interpelle alors la Commune. Dans un premier temps, la Commune précise que cette « terrasse » est exonérée de permis d'urbanisme en vertu de l'article 262, 12° du CWATUP, concernant le placement d'une terrasse ouverte saisonnière dans le secteur horeca, pour autant que sa superficie ne dépasse pas 50,00 m².

Interrogé par le Médiateur en octobre 2011, la DGO4 diligente une visite sur place et précise en février 2012 que cette construction n'est pas exonérée de permis. Elle doit donc faire l'objet d'un permis délivré par le Fonctionnaire-délégué (dans la mesure où elle est située sur le domaine public).

Le Fonctionnaire-délégué invite donc le Collège à procéder au démontage de l'installation, pour le 15 avril 2012. A défaut, un procès verbal sera dressé à charge de l'Administration communale.

Cette position marque le début d'un long échange avec la Commune, souvent marqué par la mauvaise Administration.

En effet, dans un premier temps, l'Administration communale demande, et obtient, que la construction soit maintenue jusqu'à la fin de la saison touristique.

L'année suivante (en 2013), le Médiateur est de nouveau saisi par le voisin : la « terrasse » a été remontée : le Collège a bien autorisé, sur la même base que précédemment, la construction, et ce, alors qu'il savait pertinemment l'autorisation illégale. Etonnamment, le Fonctionnaire-délégué lui donne raison, dans un premier temps, avant de se ressaisir et d'en exiger le démontage (qui sera effectif à la fin de la saison...).

Déjà deux saisons gagnées. Mais, le plus « beau » reste à venir.

En effet, après deux saisons sans histoire, et sans « terrasse », le Médiateur est une nouvelle fois saisi. Un permis d'urbanisme couvrant la construction a été délivré par le Collège le 6 janvier 2016. Cette nouvelle semble étonnante puisque seul le Fonctionnaire-délégué devrait être habilité a délivré un permis pour pareille construction située sur le domaine public.

Il apparaît cependant que le Collège a été en ce dossier aussi pugnace que créatif, tenant le raisonnement suivant : puisqu'il est impossible de délivrer un permis d'urbanisme au motif que la construction est située sur le domaine public (en l'occurrence sur un chemin vicinal), hé bien déclassons cette portion du chemin vicinal ! Et chacun de suivre le raisonnement (la DGO4 donnant un avis favorable, le Collège provincial adoptant la décision de déclassement).

Chacun jugera de la proportionnalité et de l'opportunité de pareille décision.

2. Demande de permis

Les difficultés liées à la délivrance de permis n'ont concernés, cette année, qu'un quart des réclamations. Un de ceux-ci a mis en lumière la difficulté de prise en compte de la carte d'aléas d'inondation.

DOSSIER
2016-2597

Médiation avant le Conseil d'Etat

"... La carte d'aléa des inondations permet-elle de refuser systématiquement tout permis d'urbanisme ?? ..."

Afin de lutter contre l'augmentation d'inondation en zone urbanisée, la Wallonie s'est dotée d'une carte d'aléa d'inondation. Cette carte, qui est réalisée sur base d'un modèle mathématique, constitue un outil permettant aux autorités de prendre en compte la composante risque d'inondation lors de la remise d'avis ou la délivrance de permis d'urbanisme. Il s'agit de prendre toute précaution avant d'urbaniser un terrain soumis à des risques d'inondation. Ces précautions sont de deux ordres : éviter de mettre en danger les habitants des logements qui auraient été créés, mais aussi, éviter que le projet n'ait un impact négatif sur la bonne gestion des écoulements des eaux (par une trop grande minéralisation du sol, par exemple).

Cependant, la carte d'aléa d'inondation n'a pas valeur réglementaire, en ce sens que l'inscription d'un terrain en zone d'aléa élevé ne suffit pas à elle seule à le rendre inapte à la construction.

Un dossier illustre le difficile équilibre à trouver. Soit une demande de permis d'urbanisme est déposée concernant deux habitations, sur pilotis, en zone d'aléa élevé (à noter que, initialement, le terrain se trouvait en zone d'aléa moyen).

Le dossier fait l'objet d'un double refus par le Collège et, sur recours, par le Ministre motivés par son inscription en zone d'aléa élevé. Le demandeur craint que son dossier n'ait pas été bien compris. En effet, l'avis de la Cellule « Aménagement-Environnement » de la DGO4, sur lequel se fonde pour grande partie le refus de permis, contient à tout le moins une erreur de formulation. Il précise que le projet pourrait techniquement être autorisé pour autant que certaines conditions techniques soient rencontrées.

Or, le demandeur estime que ces conditions sont déjà remplies par son projet. Selon lui, il existe donc une erreur matérielle. Il souhaite donc bénéficier d'une médiation avant, le cas échéant, d'introduire un recours devant le Conseil d'Etat (comme on le sait, dans pareil cas, la médiation suspens pour un délai de quatre mois maximum le délai de saisine de Conseil d'Etat).

La médiation est acceptée par le Cabinet et une réunion est provoquée entre les différents acteurs. Au cours de cette réunion, chacun reconnaît que les conditions dont question sont rencontrées.

Cependant, tant l'Administration que le Cabinet restent sur leur position : bien que le projet a un impact quasi-nul sur l'écoulement des eaux et que les deux habitations sont protégée du risque d'inondation (elle serait construites sur pilotis suffisamment hauts pour se situer en-deçà de la profondeur de submersion), le permis doit bien être refusé.

En effet, comme le même avis le précisait également, les accès aux habitations s'avèreront très difficiles, voire dangereux, lors des inondations telles que modélisées. Dès lors, le principe même de la construction de deux habitations à cet endroit se heurterait aux impératifs de gestion qualitative du cadre de vie et de gestion parcimonieuse du sol.

Cette analyse n'est pas partagée par le demandeur : il estime qu'elle revient à rendre une parcelle incapable, du fait de sa seule inscription sur la carte d'aléa d'inondation. En effet, le permis n'est pas refusé en fonction des qualités intrinsèques du projet, mais bien eu égard à la situation de la parcelle. Partant, ce refus donne à la carte d'aléa une portée réglementaire qu'elle n'a pas. De plus, le demandeur note que le terrain n'a jamais été inondé et que si la voirie devait être submergée, c'est tout le village qui se trouverait sous les eaux !

Le demandeur a donc introduit un recours au Conseil d'Etat qui a toute les chances de se transformer en pétition de principe contre la carte d'aléa d'inondation. On peut regretter le dénouement de ce dossier. En effet, la carte d'aléa d'inondation est un outil précieux, d'un usage cependant délicat, comme le démontre bien ce dossier.

3. Voirie communale

DOSSIER 2016-230

Tout ça pour ça ! Qui pour entretenir un chemin vicinal ? Et quel est son statut ?

"... l'Administration a-t-elle l'obligation d'entretenir le chemin vicinal qui passe chez moi ? ..."

Le Médiateur est interpellé par Monsieur K..., propriétaire d'une seconde résidence, installée le long d'un chemin vicinal d'une petite commune rurale. De longue date, il demande à l'Administration communale l'entretien de ce large chemin, afin de pouvoir continuer d'y accéder facilement en voiture.

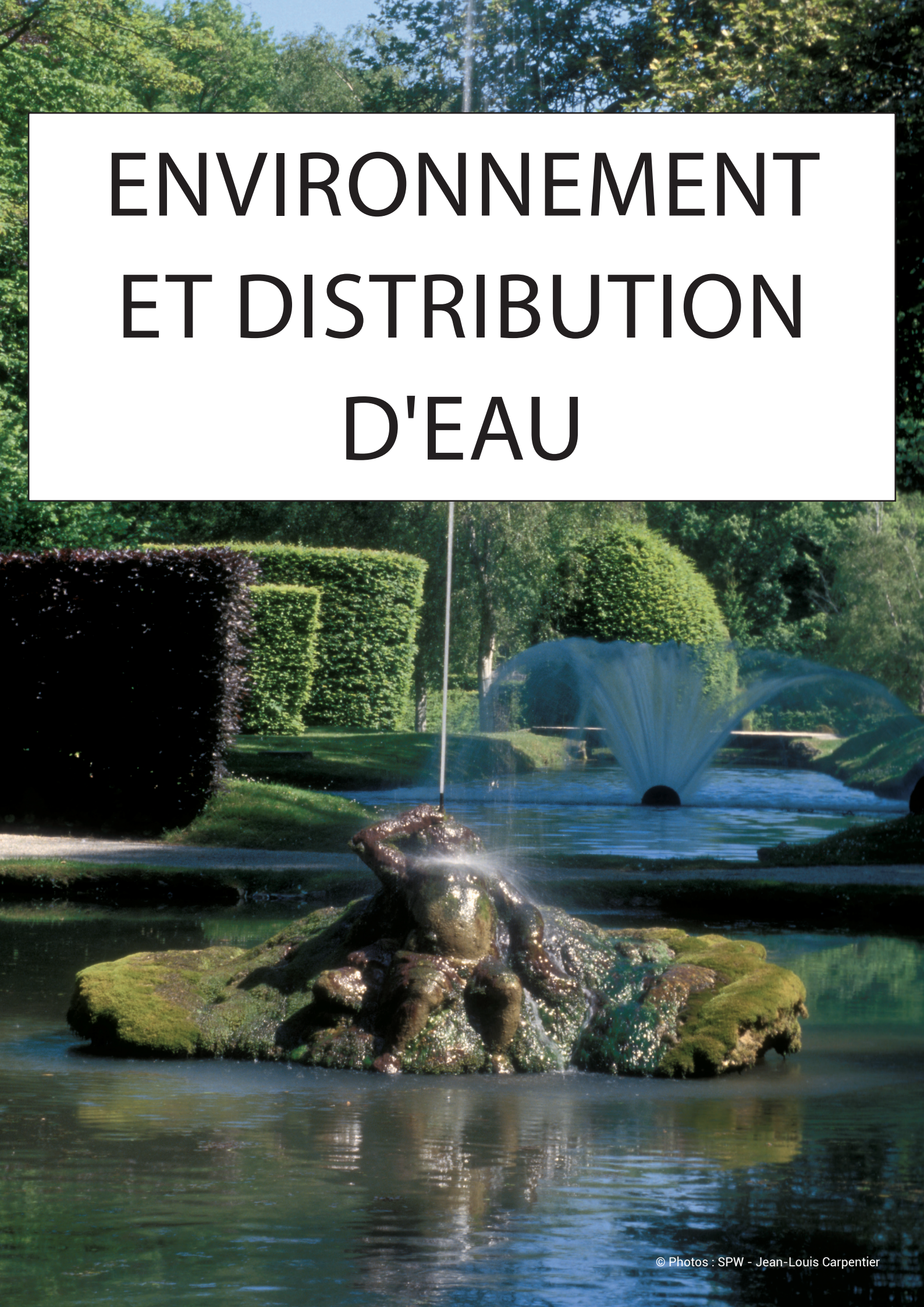
L'Administration communale lui rétorque que si c'est effectivement un chemin vicinal, il est cependant situé sur fonds privé et, partant, la commune n'a pas l'obligation de l'entretenir.

Monsieur K ne se satisfait pas de cette réponse. En effet, il estime que le récent décret du 6 février 2014 relatif à la voirie communale intègre l'ensemble des chemins vicinaux à la voirie communale, indépendamment de la propriété de son assiette. Ce que conteste farouchement la Commune.

Le Médiateur interpelle la commune sur base des articles 2, 1° et 91 de ce décret[1] . Malgré la clarté du texte, il faudra plus d'un an, pour que le Collège, après avoir consulté l'Union des Villes et des Communes, accepte l'évidence : indépendamment de la propriété de son assiette, le chemin vicinal est bien une voirie communale ! Et, dans la foulé, les travaux demandés ont bien été effectués.

1. L'article 2, 1° du décret du 6 février 2014 relatif à la voirie communale précise la définition de la voirie communale, à savoir « voie de communication par terre affectée à la circulation du public, indépendamment de la propriété de son assiette, y compris ses dépendances qui sont nécessaires à sa conservation, et dont la gestion incombe à l'autorité communale ». L'article 91, stipule, quant à lui que « La voirie communale au sens de l'article 2, 1°, comprend la voirie communale actuelle et la voirie vicinale au sens de la loi du 10 avril 1841 sur les chemins vicinaux (...)».

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION D'EAU



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. Environnement

Sur les **46 réclamations** introduites auprès du Médiateur en matière d'Environnement, l'on retrouve des thèmes classiques relatifs aux dépôts de déchets, pollutions diverses, permis d'environnement, mais aussi des sujets non encore abordés, comme les retraits de concessions minières.

On a peine à croire que la Région wallonne a été la première entité en Belgique à faire preuve de transparence en matière d'environnement, en adoptant le décret du 13 juin 1991 « concernant la liberté d'accès des citoyens à l'information relative à l'environnement », tant le Médiateur constate – en tout cas à la lumière des réclamations qui lui ont été soumises – qu'il y a raidissement en ce domaine dans l'attitude ou dans le chef des autorités wallonnes compétentes.

En témoignent les réclamations de Madame F..., dont le Médiateur avait fait écho dans le précédent Rapport annuel et qui reviennent sur la scène, l'intéressée annonçant avoir déposé plainte auprès de la Commission européenne (cf. dossier ci-dessus 2016-539) pour non-respect des obligations légales imposées par la Directive 2003/4/CE du 28 janvier 2003, concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement, aux fins d'obtenir de l'Administration et du Ministre de l'Environnement, la suite du document reçu grâce à l'intervention du Médiateur.

DOSSIER
2016-539

La patience mal récompensée – Le droit à l'information, de la théorie à la … non-pratique – Le droit d'accès à l'information en matière d'environnement – Critère de l'accès du public aux documents –

"... Je suis lasse de ne pas recevoir les documents auxquels j'ai droit ..."

Le 12 décembre 2015, Madame F... sollicite l'intervention du Médiateur. En effet, le Gouvernement wallon laisse sans suite la décision n° 748 du 27 octobre 2015 de la Commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement qui déclarait le recours de Madame F... : « recevable et fondé » et demandait à ce dernier de lui communiquer : « dans les 8 jours de la notification de la présente décision, une copie de la lettre du 15 mars 2013, par laquelle les Ministres de l'Environnement et de l'Energie ont sollicité l'avis des communes wallonnes sur le cadre de référence pour l'implantation d'éoliennes, le nombre de communes qui ont exprimé leurs avis, observations et réclamations à ce propos, ainsi qu'une copie de la synthèse de l'ensemble des réactions, observations ou réclamations des communes (à supposer que cette synthèse existe) ».
Suite à l'intervention du Médiateur, Madame F. obtient une partie des informations, à savoir la lettre précitée. Cependant, malgré les rappels du Médiateur aux autorités concernées, Madame F... n'a pas, au 11 novembre 2016, encore obtenu la suite des informations sollicitées.
Par ailleurs, malgré les interpellations du Médiateur, le Ministre de l'Environnement n'a toujours pas, à la date du 11 novembre 2016, exécuté la décision de la Commission de recours n° 799 du 26 septembre 2016, ordonnant l'envoi à Madame F... : « dans les 8 jours » des documents relatifs à l'actualisation du cadre de référence éolien (réunion du Gouvernement wallon du 21 avril 2016).
En remerciant le Médiateur de ses démarches, Madame F... a dû se résoudre à déposer plainte auprès de la Commission européenne.

Le droit d'accès à l'information administrative en général est plus qu'une règle de bonne administration. C'est un droit fondamental consacré à l'article 32 de la Constitution, que chaque citoyen peut exercer sans devoir justifier d'un intérêt et sans en arriver, pour obtenir satisfaction, à déposer plainte auprès des instances européennes.

Selon le Médiateur, en arriver à solliciter les instances européennes et porter plainte auprès d'elles pour faire appliquer et respecter un droit à l'information ne peut que ternir davantage l'image des autorités publiques en Wallonie.

W 2016 25 Recommandation

Environnement – Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction

Considérant le non-respect par les autorités publiques du droit des citoyens à l'information ;
Considérant qui, si l'autorité ne s'exécute pas, la Commission est démunie ;
le Médiateur recommande de prévoir dans le décret qu'en cas d'injonction de la CRAIE (Commission de Recours pour l'Information de l'Environnement) non suivie d'effets par le Ministre ou qu'elle l'ait été avec retard, la Commission en informe le Gouvernement en tant qu'exécutif collégial, ainsi que le Président du Parlement wallon. (cf. Rapport 2015, page 211, Recommandation W2015-19).

Suivi de la recommandation :

Cette Recommandation n'a pas été suivie. Pour cet exercice, pour lequel elle reste d'actualité, le Médiateur la complète en précisant qu'il convient d'informer également le Président du Parlement wallon en tant qu'institution de contrôle.Cette recommandation est maintenue et sera relayée auprès du Médiateur fédéral.

Le Médiateur constate et regrette le problème d'inaccessibilité des services administratifs régionaux en cette affaire et leur manque de coordination entre eux et avec les autorités communales.

DOSSIER 2016-3824

Un accès laborieux – Elagage d'arbres pour motifs d'insécurité et de luminosité – Critères de l'accessibilité et de la coordination efficace

"... On me renvoie d'un service à l'autre pour obtenir une information ..."

Monsieur L... est propriétaire d'une résidence à H., jouxtant un terrain non occupé, dont la Région wallonne serait propriétaire, sur lequel des arbres à front de rue n'auraient jamais été élagués et qui, de ce fait, posent des problèmes de sécurité et de luminosité.
Avec l'aide de l'Inspecteur de Police de la zone concernée, il tente à plusieurs reprises de joindre le Département de la Police et des Contrôles, d'autres services administratifs de la Région wallonne, et les autorités communales, sans recevoir de réponse concrète, l'intéressé étant renvoyé d'un service à l'autre, avec des promesses d'être rappelé, ce qui n'a jamais été le cas.
Monsieur L... sollicite l'intervention du Médiateur qui interpelle le Département de la Police et des Contrôles, en lui demandant de bien vouloir débloquer la situation, en donnant à tout le moins des renseignements précis au réclamant, voire à l'Inspecteur de Police, sur la répartition des compétences et des responsabilités relatives à l'élagage de ce terrain inoccupé et, si nécessaire, rencontrer la demande d'élagage pour des motifs environnementaux et de sécurité, ainsi que des clarifications sur le propriétaire de ce terrain. ...

... Une dizaine de jours après son intervention, le Médiateur reçoit une réponse du Chef de Cantonnement de D. (Département de la Nature et des Forêts) lui apportant des renseignements clairs et précis. Selon lui, cette parcelle appartient, d'après les explications fournies par l'Administration communale de H., à la Société wallonne du Logement et est bien située en face de la maison de Monsieur L.

En bordure de voirie, la parcelle est bordée d'une cépée de frênes.

En cas de chute en direction de la maison de Monsieur L., cet arbre pourrait potentiellement atteindre cette habitation.

Dans le cas présent, poursuit le Chef de Cantonnement, s'il existe un problème réel de sécurité publique, Monsieur L. peut s'adresser à l'Administration communale et, si ce problème est confirmé, le Bourgmestre peut rédiger un arrêté de police pour le faire couper.

S'il s'agit d'un simple problème de luminosité, Monsieur L. pourrait contacter le propriétaire pour trouver un arrangement amiable.

Le Chef de Cantonnement précise que l'abattage d'un arbre isolé de plus de 30 ans nécessite l'octroi d'un permis d'urbanisme.

Le Médiateur transmet, dès lors, les renseignements à Monsieur L. et informe la Société wallonne du Logement concernée tant de la réclamation, que de la réponse de l'Administration régionale.

Le Directeur général de ladite Société fait aussitôt savoir au Médiateur qu'il n'a jamais été informé de la situation avant son courrier et que dès que des marchés publics relatifs aux entretiens des terrains de la SWL auront été attribués (courant février 2017) la SWL passera commande pour l'élagage des arbres concernés.

Un simple citoyen qui a un intérêt sérieux à obtenir des informations sur l'identité d'un propriétaire d'un terrain pour résoudre un problème environnemental et de sécurité se fait balader d'un Département administratif à l'autre sans résultat, malgré l'aide d'une autorité de police.

Le Médiateur attire une fois encore l'attention sur l'importance de la coordination des services administratifs et l'obligation pour tout service public de renvoyer le citoyen vers le service compétent.

Il n'a pas à s'immiscer dans l'organisation interne d'un service administratif, mais il ne peut rester indifférent aux difficultés rencontrées par les citoyens lorsque cette organisation interne aboutit à des dysfonctionnements, lorsque l'Administration est en contact avec les citoyens. Il se doit d'attirer l'attention des dirigeants sur ces cas de malAdministration.

DOSSIER
2016-2486

Transparence administrative : la bonne volonté fait grand défaut – Négligence des agents publics, susceptible de recours en justice – Critère du délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

"... Pourquoi faut-il aussi longtemps à la DGO3 pour traiter mon dossier de retrait de concession minière ? ..."

En 2014, des dossiers de « procédure de retrait de titres miniers » sont introduits par l'entreprise G. auprès du Département des Permis et Autorisations (DGO3). Après instruction par l'Administration, ces dossiers devraient normalement être soumis au Ministre de l'Environnement.

En 2016, les dossiers ne sont toujours pas finalisés, la Direction du Département des Permis et Autorisations opposant un silence total aux demandes répétées du Directeur de l'entreprise G.

Le 25 février 2016, le Directeur du Département des Permis et Autorisations informe le demandeur, par courrier électronique, qu'un projet d'arrêté relatif à deux dossiers : « sera déposé au Directeur général pour signature cet après-midi et un projet d'arrêté relatif aux autres dossiers devrait être normalement finalisé – la semaine prochaine – et un dernier dossier suivra dans les meilleurs délais ».

Or, au mois de juin 2016, ce courriel n'est pas encore suivi d'effets, le dossier n'étant pas finalisé et le Cabinet du Ministre ne les aurait pas reçus, selon les renseignements obtenus par le demandeur.

En juin 2016, celui-ci sollicite l'intervention du Médiateur.

Le Médiateur interpelle le Ministre de l'Environnement, le Directeur général de la DGO3, ainsi que l'Inspecteur général du Département de l'Environnement et de l'Eau.

Il s'étonne du fait qu'à l'heure de la transparence administrative, les principes de bonne administration, ainsi que les éléments de bonne gouvernance, soient à ce point non respectés, sinon violés.

Le Médiateur considère que :

1. *le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification à l'entreprise concernée a été largement dépassé, en violation d'un critère de bonne administration*
2. *les citoyens, comme les entreprises, ont droit à un fonctionnement correct des services publics. Il y a là une sorte d'inertie, voire certainement un retard de décision, voire une abstention d'agir. Ni les citoyens ni les entreprises ne peuvent pâtir des problèmes internes de l'Administration et d'un fonctionnement tangent des services administratifs ;*
3. *cette affaire pourrait être portée devant les juridictions civiles et la responsabilité des agents publics engagée. Derrière ces procédures de retrait des concessions minières, il y a des enjeux économiques et sociaux que l'Administration et le Ministre de l'Environnement, selon le Médiateur, ne peuvent ignorer.*
4. *Le Médiateur demande aux responsables des Administrations et au Ministre de l'Environnement d'arrêter les mesures adéquates aux fins de débloquer dans les meilleurs délais la situation qui perdure.*

Alors que ce dernier répond le 28 juillet 2016 avoir donné instruction à l'Administration concernée de traiter les dossiers « dans des délais corrects », l'Administration reconnait que les délais longs sont à imputer à un manque d'agents au sein de la Direction des Permis et Autorisations.

Selon l'Administration : « le traitement de ces dossiers par une autre Direction disposant de moyens humains plus importants est en cours d'élaboration… ».

Suivra un échange de correspondance entre, d'une part, les responsables de la DGO3, arguant de la complexité de la situation du fait de l'absence de ressources humaines, mais qu'une solution de transfert des dossiers d'un département à l'autre allait prochainement se concrétiser et, d'autre part, le Médiateur qui ne se contentait pas d'affirmations floues et générales et qui demandait des précisions quant aux dates de règlement final de cette affaire rappelant que les citoyens et les entreprises ne peuvent subir les conséquences de ces dysfonctionnements.

• • •

... Au mois de décembre 2016, alors que le Médiateur reçoit une réclamation émanant de Monsieur E.U. (2016/4234) portant sur le même objet que la précédente, à savoir une demande de retrait d'une concession de charbonnage, le dossier de monsieur D. n'est toujours pas finalisé au sein de l'Administration. Ce dernier a porté plainte devant le tribunal de première instance. Il est à noter que la nouvelle réclamation porte sur la lenteur et les délais déraisonnables de traitement du dossier par le Cabinet du Ministre, la demande de retrait de la concession minière ayant été introduite auprès du précédent Ministre de l'Environnement en 2013, qui n'y avait pas donné suite, pas plus que l'actuel Ministre de l'Environnement.

Le Médiateur s'interroge sur les raisons pour lesquelles les Ministres successifs de l'Environnement ne signent pas les arrêtés de retrait des concessions minières. C'est pourquoi il a interpellé le Ministre de l'Environnement, lui demandant – s'il ne souhaite pas signer l'arrêté de retrait susmentionné – d'en informer Monsieur E.U. en motivant en fait et en droit sa décision de refus.

Aux dernières nouvelles données le 19 janvier 2017 par l'Administration, l'ensemble des dossiers de retraite de concessions minières ont été confiés à la Direction des Risques industriels géologiques et miniers du Département de l'Environnement et de l'Eau et ... » tout est mis en œuvre pour transmettre à Monsieur le Ministre les dossiers finalisés sur le plan technique dans les mois qui viennent ».

L'affaire est toujours en cours.

Au vu des exemples relatifs au retrait des concessions minières, le Médiateur constate que les critères de bonne gouvernance et de bonne administration, pas plus que la transparence administrative ne sont respectés par les autorités publiques régionales wallonnes. Les délais déraisonnables portent atteinte aux entreprises concernées.

Le non-respect de ces critères pourrait être constitutif d'illégalité ou, en tout cas, d'une faute qui engage la responsabilité de l'Administration sur la base des articles 1382 et 1383 du Code civil. En effet, le comportement de l'Administration, comme décrit dans les exemples précités délais anormalement longs, abstention d'agir, voire négligence, pourrait être apprécié à l'aune du critère de l'autorité normalement soigneuse et prudente, placée dans les mêmes conditions.

Par ailleurs, le Médiateur estime qu'il y a également là une violation de la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs en ce que le Ministre ne justifie pas, ne motive pas l'absence, sur un si long laps de temps, de l'adoption des arrêtés ministériels. En l'occurrence, les autorités régionales wallonnes semblent ignorer que la transparence administrative est un pilier de la bonne gouvernance.

W
2016

Le suivi des recommandations relatives à l'Environnement

Recommandation rencontrée

Environnement – Réglementer le désamiantage des toitures

Considérant qu'en Région wallonne il n'existe pas de disposition réglementant le nettoyage des revêtements de toitures contenant de l'amiante ;

Considérant que l'on pourrait s'inspirer de ce qui existe en Région flamande, 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 revêtus de matériaux contenant de l'amiante ou le désamiantage est interdite » ;

Le Médiateur recommande au législateur wallon d'examiner la question de l'opportunité d'insérer dans le Code de l'Environnement, une disposition règlementant le nettoyage des revêtements de toiture.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été prise en considération par Madame la Députée VANDORPE, qui a demandé au Ministre sa position sur le fait qu'il n'existe pas de disposition réglementant le nettoyage des revêtements de toitures contenant de l'amiante en Wallonie (cf. CRIC n° 3-3/10/2016 p. 39).

Le Ministre de l'Environnement a répondu que « on a une législation qui encadre effectivement le travail ou le nettoyage à haute pression des produits contenant de l'amiante. Une rubrique du permis d'environnement le réglemente » (CRIC n° 3-3/10/2016 p. 42).

Le Médiateur a interpellé le Cabinet du Ministre de l'Environnement pour obtenir plus de précisions à ce sujet. Il lui a répondu qu'à ce jour, la Wallonie n'a pas pris encore de disposition générale d'interdiction du nettoyage des toitures en amiante-ciment mais soumet l'activité, selon le cas, à déclaration de classe 3 ou à permis d'environnement. Il y a lieu de noter par ailleurs que :

- l'activité de nettoyage à haute pression est interdite par la législation relative à la protection des travailleurs.
- L'article 19 de l'AGW du 17 juillet 2003 déterminant les conditions sectorielles relatives aux chantiers d'enlèvement et de décontamination de bâtiments ou d'ouvrages d'art contenant de l'amiante et aux chantiers d'encapsulation de l'amiante interdit de décaper les toitures en amiante-ciment au moyen d'un nettoyeur à haute pression de manière à éviter l'émission de fibres d'amiante à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment. **La Recommandation a été suivie.**

W
2016
26

Recommandation

Environnement - Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Considérant que lors de la diminution, voire l'arrêt de captage d'eau dans la nappe phréatique peut impliquer l'apparition d'inondations récurrentes dans les habitations voisines de cette zone ;

Considérant qu'aucune responsabilité d'une autorité publique ne peut être mise en cause ;

Le Médiateur recommande d'examiner les possibilités d'organiser un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique, à l'instar des primes à la réhabilitation du logement.

Suivi de la recommandation :

Cette Recommandation a été prise en considération par Madame la Députée VANDORPE, qui a demandé au Ministre de l'Environnement s'il avait étudié un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves, dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique (cf. CRIC n°3-3/10/2016 p.39). Le Ministre a trouvé la Recommandation pertinente et se dit partisan d'aider les victimes des inondations dues à l'interruption des captages par la SWDE. Il affirme « qu'il doit y avoir un mode d'indemnisation, qu'il va interroger la SWDE à ce sujet. Il estime qu'il y a des choses à faire de la part du distributeur ». Puisqu'à ce jour il n'y a pas eu de suivi concret, cette Recommandation est toujours d'actualité.

W
2016

Recommandation rencontrée

Environnement - Compléter le dossier soumis à une nouvelle enquête publique par les arrêts du Conseil d'Etat ayant annulé un permis d'environnement

Considérant que lors d'une nouvelle enquête publique organisée à la suite d'un arrêt du Conseil d'Etat annulant un permis d'environnement, il n'est pas prévu de compléter le dossier soumis à l'étude d'incidences, de cet arrêt du Conseil d'Etat ;

Considérant que l'arrêt du Conseil d'Etat peut comprendre des éléments d'information qui doivent être portés à la connaissance pour que l'enquête publique ait tout son sens ;

Le Médiateur recommande que le dossier soumis à une nouvelle enquête publique à la suite d'un arrêt d'annulation du Conseil d'Etat, comprenne ledit arrêt du Conseil d'Etat.

Suivi de la recommandation

Par son courrier du 27/10/2016, Monsieur le Directeur général de l'Agriculture, des Ressources naturelles et de l'Environnement a annoncé au Médiateur que les arrêts du Conseil d'Etat ayant annulé un permis d'environnement ou un permis unique seront désormais systématiquement joints au dossier d'enquête publique au cas où une nouvelle enquête devrait être organisée préalablement à la nouvelle décision de l'autorité compétente.

La Recommandation du Médiateur a donc été rencontrée.

2. Distribution d'eau

Le Département Environnement et Eau du SPW, la SWDE, les Intercommunales d'eau, partenaires du Médiateur sur la base de conventions et les Intercommunales d'eau « libres » (qui n'ont pas signé de conventions) se partagent les 229 réclamations introduites auprès du Médiateur, ayant pour objet notamment l'épuration des eaux usées, le changement de compteurs, la facturation et la qualité de l'eau.

Deux problèmes sont relevés par le Médiateur pour ce Rapport : l'un sur la pose d'un limiteur de débit d'eau aux personnes qui persistent à ne pas payer leurs factures, l'autre sur la qualité de l'eau et l'information aux consommateurs, suite à l'incident au mois de juillet 2016 du Ry de Rome.

2.1. Le droit à l'eau

DOSSIER
2016-3866

Le non-paiement durant des années des factures d'eau, lourd de conséquences : la pose d'un limiteur de débit d'eau

"... Je n'arrive plus à payer mes factures d'eau ..."

Par un courriel daté du 21 octobre 2016, Madame C... sollicite l'intervention du Médiateur au motif que le 27 octobre, la SWDE viendra placer un limiteur de débit à son domicile suite à un grave défaut de paiement des factures d'eau. Voici son histoire.

Selon Madame C..., ses anciens locataires auraient quitté la maison en laissant les robinets ouverts, entrainant une facture d'eau de 11.802,33 € et sans payer leur loyer.

Elle expose au Médiateur qu'elle est dans une situation de grande précarité. ...

... Sachant que la SWDE ne va pas recourir à une telle procédure sans motifs sérieux, et surtout sans en prévenir ses clients, le Médiateur adresse une demande d'informations par courriel à la SWDE, lui demandant quelles sont les étapes qui ont abouti à l'adoption de cette décision et si le Médiateur de dettes de Madame C. a été informé et à quelle date, de cette situation.

Le 21 décembre 2016, la SWDE confirme au Médiateur que la procédure de pose d'un limiteur de débit ne peut être mise en place sans avoir au préalable relancé le client à plusieurs reprises.

La SWDE précise que Madame C. a été admise en règlement collectif de dettes le 5 avril 2012 et qu'elle s'était engagée à ne pas générer de nouvelles dettes, condition sine qua non de maintien de ladite procédure, tant à son domicile privé qu'à l'adresse de la maison qu'elle avait louée aux locataires récalcitrants. Selon la SWDE, « Quand bien même la maison aurait fait l'objet de la malveillance de locataires ou de squatteurs, l'impayé relatif à l'adresse de résidence de Madame C. et sa famille est également très élevé (7.304,44 € sur un impayé total de 23.193,96 €). Il s'aggrave, la consommation d'eau y étant excessive (286 m³ par an en moyenne ces cinq dernières années).

Madame C. n'a pas respecté ses engagements, et ce malgré l'envoi de rappels et mises en demeure dans lesquels la SWDE lui rappelait clairement la possibilité de faire intervenir le fonds social de l'eau via le CPAS de sa commune.

Madame C. a demandé à plusieurs reprises à la SWDE des plans d'apurement qui n'ont jamais été respectés, ce que regrette cette Société. La situation ne faisant que s'aggraver et, sans aucune réaction concrète du Médiateur de dettes et de Madame C. elle-même, la SWDE n'a eu d'autre choix « que d'initier la pose d'un limiteur de débit ».

Le 21 juin 2016, un premier courrier informant Madame C. de l'intention de la SWDE de faire procéder à la pose d'un limiteur de débit, est envoyé à son domicile.

Dans ce courrier, la SWDE l'informe du fait qu'elle dispose d'un nouveau délai de 15 jours afin de régulariser sa situation et fait également un rappel quant à la possibilité de faire appel au fonds social de l'eau auprès du CPAS de sa commune.

En l'absence d'une proposition de remboursement correct de la part de Madame C. la procédure de pose d'un limiteur de débit est poursuivie par la SWDE et un deuxième courrier lui est envoyé le 6 octobre 2016, par pli ordinaire et recommandé. Un courrier informatif est également envoyé au CPAS du domicile de Madame C.

Le 25 octobre 2016, soit deux jours avant la date de pose prévue, Madame C. reprend contact avec les Services de la SWDE afin d'exposer ses difficultés en termes de remboursement.

Néanmoins, elle ne propose aucun plan alternatif lors de cet entretien téléphonique.

En l'absence d'accord sur un plan d'apurement, la SWDE « n'a eu d'autre choix » que de faire procéder à la pose d'un limiteur de débit à son domicile, le 27 octobre 2016.

Le limiteur de débit s'avère le recours le moins agressif pour éviter que la situation ne continue à se dégrader encore. A défaut, c'est une interruption de fourniture d'eau qui devrait être opérée.

Depuis cette date, la SWDE n'a enregistré aucun paiement de la part de Madame C.

La SWDE précise au Médiateur qu'un plan d'apurement raisonnable compte tenu du montant de l'impayé, est toujours envisageable mais, pour ce faire, Madame C. doit impérativement prendre contact avec la SWDE. A défaut de paiement ou de proposition de remboursement raisonnable, le limiteur de débit restera en place.

Le Médiateur informe Madame C. du maintien de la position de la SWDE et lui promet, d'une part, de prendre contact téléphonique avec sa commune pour tenter de trouver une solution et, d'autre part, d'attirer l'attention des organismes sociaux sur la pose des limiteurs de débit pour chercher ensemble une issue équilibrée à cette problématique en général.

Le Médiateur souhaite s'attarder sur la problématique générale du limiteur d'eau.

Selon la SWDE : « comme le législateur wallon, la SWDE ne considère pas que la pose du limiteur de débit soit contraire à la dignité humaine, pour autant que certaines balises soient respectées :

- la procédure fixée par le Gouvernement wallon doit être respectée ;
- aucun plan d'apurement n'est concrétisé ;
- le CPAS n'estime pas devoir exercer un droit de tirage ».

Ces conditions ont été respectées dans le cas de Madame C... Ainsi, l'information concernant cette procédure a été transmise au CPAS de H. en temps et heure, soit avant la pose effective du limiteur.

Le CPAS était le seul compétent pour décider d'une intervention du Fonds social de l'eau au profit de Madame C... Celui-ci n'est pas intervenu, malgré l'existence d'un disponible dans la partie lui allouée du Fonds.

La SWDE ne juge pas seule de l'état de précarité, d'insolvabilité de ses clients. Elle ne peut évidemment pas se substituer aux CPAS à cet égard, seules instances autorisées à accorder une aide au Fonds social de l'eau.

Contrairement à l'interruption de fourniture d'eau, le limiteur de débit permet d'avoir un accès à l'eau suffisant pour assurer les besoins alimentaires et sanitaires de base de toute personne. C'est donc l'avant-dernier recours du distributeur pour garantir que ses clients n'accumulent pas les impayés.

La SWDE se doit de mettre tout en œuvre pour recouvrer les sommes qui sont liées à l'utilisation du service, faute de quoi la charge correspondante se reporte sur l'ensemble des autres clients. L'incurie de certains ne peut pas pénaliser les clients qui se mettent un point d'honneur à honorer leurs factures, quand bien même leur situation financière est délicate.

Ella fait tout ce qu'il était raisonnablement possible afin de pouvoir trouver une solution amiable avant de recourir au limiteur de débit. Il est regrettable qu'aucun plan d'apurement ne se soit concrétisé et qu'aucun droit de tirage n'ait été exercé sur le Fonds social.

La SWDE et AQUAWAL ont invité le Médiateur à rejoindre le Comité d'accompagnement d'une étude diligentée par le Gouvernement wallon, pour s'assurer de l'efficacité de ces procédures à pouvoir séparer les mauvais payeurs et les personnes en réelles difficultés étant le point critique du système, dont la mission est logiquement dévolue aux CPAS. Les premiers résultats sont attendus avant fin 2017.

Dans ce contexte, le Médiateur rappelle que l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations unies a reconnu en 2010 que le droit à l'eau et à l'assainissement est un droit de l'Homme et fait partie à ce titre des droits économiques et sociaux.

Le Médiateur comprend que la SWDE est une Société publique qui doit veiller aux deniers publics et doit veiller à l'égalité de traitement de ses clients.

Néanmoins, il considère que la pose d'un limiteur de débit d'eau est contraire à la dignité humaine et aux droits fondamentaux. Il comprend que dans l'esprit des pouvoirs publics, poser un limiteur d'eau est un acte moins douloureux qu'une coupure d'eau.

Cependant, cela nécessite une décision de justice, alors que la pose du limiteur d'eau ne l'impose pas. De plus, cet acte aboutit à des effets pervers dans la mesure où les personnes précarisées s'endettent davantage en achetant, à titre d'exemple, des bouteilles d'eau.

W 2016 27

Nouvelle recommandation

Distribution d'eau - Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau

Considérant que la pose d'un limiteur de débit est contraire à la dignité humaine et aux droits fondamentaux ;
Considérant qu'au nom de l'intérêt général, la SWDE est fondée à traiter tous ses clients de manière non discriminatoire et égalitaire, et donc à recouvrer ses créances ;
Considérant que pour une coupure d'eau, une décision judiciaire s'impose ;
Considérant que finalement, il y a peu de différences entre une coupure d'eau et la pose d'un limiteur de débit ;
Le Médiateur recommande au législateur wallon d'examiner la possibilité de donner au juge, garant du respect des droits fondamentaux, la compétence de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau.

DOSSIER
2016-1049
2016-2991
À 3052

Des inquiétudes à propos de la qualité de l'eau de distribution dues à un incident technique sur un barrage et à des informations contradictoires des autorités concernées – Critère de coordination efficace – Critère de l'accessibilité – le droit à l'accueil et à l'information

"... Boiriez-vous de l'eau du robinet brune et malodorante ? ..."

Un incident technique a eu lieu durant la semaine du 11 juillet 2016, à la station de potabilisation du barrage du Ry de Rome.
Du chlorure ferrique dissout s'est répandu dans les adductions alimentant les réseaux de distribution. Une coloration brunâtre de l'eau est apparue, inquiétant les clients de l'INASEP et de la SWDE dans la région de Couvin-Viroinval-Philippeville.

Cet incident a entrainé une vague de réclamations introduites auprès du Médiateur de la part des clients de l'INASEP, tendant à obtenir un geste commercial, consistant à tout le moins en une diminution de la facture d'eau pour la période incriminée, voire un dédommagement. Certains faisaient état d'une information chaotique entre la SWDE et l'INASEP et d'autres craignaient pour leurs appareils ménagers.

Des clients de la SWDE, Monsieur et Madame P., ont été fortement perturbés par cet incident dans la mesure où, voyant l'eau brunâtre, ils se sont inquiétés pour leur santé et tous deux étant âgés et malades, et n'ayant pas été avertis personnellement du fait que la commune distribuait de l'eau, ils n'ont pas été en mesure de solliciter l'aide du voisinage pour recevoir des berlingots d'eau potable.

Le Médiateur a interpellé l'Intercommunale et la SWDE, considérant qu'elles n'avaient pas fait preuve de coordination dans la gestion de cette crise, ni parlé d'une même voix quant à la gravité de la situation sur les plans sanitaire et environnemental, et n'avaient pas géré, à sons sens, dans des délais raisonnables cette situation, eu égard aux inquiétudes de la population et l'inconfort qui s'en est ressenti. ...

... Selon le Médiateur, les critères de bonne gestion administrative n'avaient pas été respectés ni par l'INASEP, ni par la SWDE. Il leur a demandé de rencontrer les revendications légitimes des principaux intéressés et de l'informer des mesures qu'elles allaient entreprendre pour qu'à l'avenir, ce type d'incident soit évité. Tant l'Intercommunale que la SWDE ont répondu au Médiateur. Leurs explications sont reproduites en détail ci-après, non sans que le Médiateur propose la Recommandation suivante (voir ci-après).

La SWDE a présenté ses excuses par l'intermédiaire du Médiateur à Monsieur et Madame P. pour les inconvénients rencontrés durant le mois de juillet avec l'eau du robinet et a expliqué l'incident et les mesures arrêtées en ces termes :

Au niveau de la station de production de la SWDE, 2 paramètres sont mesurés en permanence – par capteur – sur l'eau qui sort vers la distribution : le taux de turbidité (la concentration de matières en suspension) et le taux de chloration. Ces 2 paramètres sont les indicateurs de la qualité sanitaire de l'eau. Jamais ces mesures n'ont été mauvaises.

A partir du moment où les premières plaintes sur la couleur de l'eau sont remontées à la SWDE, le 15 juillet par l'INASEP, le 19 juillet par ses propres clients, des prélèvements d'échantillons, en station et sur les réseaux de distributions et des analyses en laboratoire ont été faits quotidiennement. Aucun dépassement des normes sanitaires n'a été constaté, mais bien un non-respect de la norme en fer, qui donne une coloration à l'eau sans risque pour la santé.

Par contre, les deux distributeurs ont régulièrement tenu le public informé sur leurs sites web, par communiqué de presse et par une communication quotidienne à l'attention des autorités communales.

Trois réunions ont regroupé les opérateurs et les Bourgmestres des communes impactées. Elles ont conduit aux choix de mesures collégiales pour informer la population et atténuer l'inconfort provoqué par cette situation.

Comme pour toutes crises, un débriefing sera réalisé par les parties prenantes et un plan d'actions établi dans un souci d'amélioration continue afin de prévenir la répétition d'un tel événement ou, à défaut, de mieux le gérer et solutionner. Effectivement, suite au débriefing, le Médiateur a été informé des éléments suivants :

La SWDE a mis en place un plan d'action pour remédier aux problèmes rencontrés et éviter de revivre une situation semblable :

- *amélioration de la ligne de process par l'ajout d'un certain nombre d'éléments : vannes, débitmètres, injection de soude,*
- *mise en place d'un colorimètre au réservoir de départ de la station du Ry de Rome,*
- *remise à jour des Modes Opératoires du fonctionnement de la station avec diffusion et sensibilisation du personnel,*
- *mise en place d'une gestion plus pratique des stocks de berlingots,*
- *renforcement du dialogue avec l'INASEP, afin d'obtenir une communication unique.*

En particulier:

Communication vers les clients : si de tels évènements venaient à se reproduire, outre la communication par voie électronique et de presse, une distribution porte-à-porte serait faite à la population pour lui exposer la situation et les solutions pour lui fournir de l'eau.

Quant à l'INASEP, elle a répondu en exposant longuement au Médiateur, dès le 4 août 2016, la situation, notamment en expliquant « être consciente malgré tout des failles et difficultés rencontrées au cours de cet évènement exceptionnel, que ce soit au niveau de la communication et de la concertation, mais au-delà du préjudice subi par l'Intercommunale et de la surcharge de travail que cela a généré pour ses équipes, elle est bien décidée à tirer tous les enseignements de cette crise. ...

... Elle a promis au Médiateur de l'informer « des mesures concrètes qui allaient être prises pour ses clients ».
Effectivement, au mois de décembre, l'INASEP a informé le Médiateur du fait qu'une indemnisation sera octroyée et sera calculée sur la base de la consommation facturée durant un cycle de facturation et tiendra compte du nombre de jours de défaut, et ce conformément à l'article D403 du Livre II de l'Environnement, constituant le Code de l'eau.
Par ailleurs, toujours suite à l'interpellation du Médiateur, l'INASEP lui a fait savoir qu'en partenariat avec l'IECBW, l'INASEP développe un espace client interactif qui devrait être opérationnel au cours du premier semestre de cette année 2017.
Ceci permettra d'obtenir pour tout usager qui souhaite s'identifier par une adresse mail, un numéro de téléphone fixe, une adresse facebook etc, un avertissement individuel.
Un logiciel d'alerte a déjà été testé au cours du premier semestre de l'année 2016 dans l'entité de Walcourt avec un numéro de téléphone fixe pour seule donnée.
Le test s'est avéré concluant et l'INASEP a d'ores et déjà décidé d'acquérir un logiciel d'alerte.
En conclusion, une information va être envoyée à l'ensemble des usagers impactés par la mauvaise qualité de l'eau distribuée, les avisant de la manière dont ils seront indemnisés et à quel moment, dès lors que l'indemnisation ne peut être calculée que lors de l'édition d'une facture de clôture d'exercice.

W
2016
28

Nouvelle recommandation

Distribution d'eau - Informer adéquatement les clients en cas de problème de distribution et de qualité d'eau

Considérant la « cacophonie » qui a présidé aux informations données tardivement aux médias et non directement aux clients ;
Considérant le manque de coordination dans la gestion de la crise, notamment au plan informatif, entre l'INASEP et la SWDE ;
Considérant les inquiétudes et les réticences des consommateurs devant une eau brunâtre, bien qu'aucun dépassement sanitaire n'ait été constaté ;
Considérant que des personnes âgées et malades ont souffert du dysfonctionnement qui a eu lieu entre l'INASEP et la SWDE ;
Considérant que les consommateurs ne disposent pas tous des nouvelles technologies de communication ni ne savent s'en servir ;
Le Médiateur recommande à l'INASEP et à la SWDE d'utiliser à l'égard de leurs clients tous les moyens d'information sans oublier les moyens plus classiques et surtout les canaux directs individuels, en cas de problèmes de distribution et de qualité de l'eau.

W 2016 29

Le suivi des recommandations

Recommandation

Distribution de l'Eau - Mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics

Considérant les pertes de revenus que peuvent subir les commerçants durant des chantiers sur la voie publique ;
Considérant que la Wallonie est compétente en la matière depuis la 6ème réforme de l'Etat ;
Le Médiateur recommande d'accélérer la mise en place d'un système tendant à indemniser les commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics.

Suivi de la recommandation :

Cette recommandation demeure elle aussi d'actualité.

En effet, le projet de décret du Ministre MARCOURT, qui a l'Economie dans ses attributions, ne semble pas répondre complètement à l'objectif d'indemnisation des commerçants lésés par les travaux publics.

Le 24 mai 2016, des parlementaires ont déposé une proposition de résolution afin de lutter contre les difficultés rencontrées par les commerçants lors de travaux sur la voie publique (P.W. 506 (2015-2016) N°1).

Pour ces parlementaires, « l'aide aux commerces des zones urbaines et des cœurs de village doit rester une priorité et il est primordial qu'une attention particulière demeure portée à la viabilité du tissu économique durant les périodes de travaux sur la voie publique ». Ils demandent au Gouvernement wallon d'inclure cette dimension dans le Plan Commerces à venir et proposent différentes mesures visant à soutenir les commerces dans ces périodes difficiles.

Ils demandent au Gouvernement wallon « d'étudier l'opportunité de la création d'un nouveau fonds qui puisse être constitué, par exemple, par des indemnités versées pour des retards dans les chantiers, et ce uniquement en raison de fautes avérées à déterminer par le Gouvernement, mais qui excluraient de toute responsabilité les entreprises de travaux publics lésées par des éléments imprévisibles, tels que des intempéries, et qui permettrait le maintien d'indemnités compensatoires de pertes de revenus, versées par la Région wallonne dans certains cas spécifiques… ».

Enfin, le Médiateur constate que le gouvernement bruxellois a présenté, en janvier 2017, les dispositifs du nouveau système d'accompagnement, d'indemnités et d'aides aux commerces en cas de chantier de travaux publics. Il s'agit d'un accompagnement global à chaque étape du chantier.

Un chantier devra désormais être classé dans une des quatre catégories déterminées en fonction de certains paramètres à définir (tels que la durée du chantier, sa période de mise en œuvre, les difficultés d'accès engendrées, le nombre et la typologie des commerces impactés, etc). Dans la catégorie 0, il est considéré que le chantier n'a pas d'impact sur les commerces voisins et dans la catégorie 3 – la plus élevée –, qu'il a un impact conséquent et exceptionnel.

Selon la catégorie à laquelle appartient le chantier, il est envisagé de développer des mesures cumulables

et montant en grade. Ainsi, les commerces impactés par des chantiers appartenant aux catégories 1, 2 et 3 bénéficieront d'une mesure d'accompagnement avant, pendant et après les travaux. Les commerces concernés par des chantiers les plus lourds et conséquents, avec un impact à long terme sur le commerce, classé en catégorie 3, bénéficieront d'un système de compensation des pertes, pour lequel on supprime l'obligation de fermeture.

Cela sera possible, via la mise en place d'un fonds d'indemnisation par Bruxelles Economie et alimenté par les maîtres d'ouvrages publics.

W 2016 30

Recommandation

Distribution d'eau - Créer un certificat de l'eau (à l'instar du PEB)

Considérant qu'en matière énergétique existe le PEB, certificat obligatoire, notamment lors des mutations immobilières ;
Considérant qu'il serait utile de créer un tel certificat en matière d'eau afin de mieux protéger la santé ;
Le Médiateur recommande au législateur la création d'un certificat de l'eau (à l'instar du PEB) pour contrôler les installations intérieures lors des mutations immobilières dans le but de garantir à tous les citoyens une protection sanitaire de niveau équivalent, liée à l'utilisation de l'eau.

Suivi de la recommandation :

Cette Recommandation n'a pas encore été concrétisée.

A défaut de trouver une solution technique permettant d'avoir une vision permanente de la consommation, le Médiateur recommande à la SWDE de tenter de trouver le(s) moyen(s) 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.

Le Médiateur recommande à la SWDE de réaliser a posteriori des enquêtes ciblées pour éviter que la situation ne se reproduise.

Cette Recommandation a été rencontrée. En effet, en soulignant que la meilleure façon qui soit pour le client d'avoir une vision permanente de sa consommation 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 de façon responsable et en bon père de famille. La SWDE a mis en place des outils pour aider ses clients en ce sens.

Le site de la SWDE offre la possibilité à ses clients, via la création de leur espace personnalisé, de suivre de façon simple l'évolution de leur consommation ainsi que de simuler le coût d'une facture sur base d'un nombre de m³ consommé.
Cet outil représente un moyen efficace de suivre leur consommation et de repérer une anomalie la concernant.

Un autre outil, plus axé sur la prévision budgétaire de la consommation du client est celui permettant à celui-ci 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 a mis en place un système d'envoi automatique de courrier à ses clients afin de les informer d'une surconsommation qui a été détectée :

- lors du remplacement systématique de compteur (courrier spécifique) ;
- lors du relevé annuel, par le tracé d'une banderole sur la facture de régularisation.

Ce système est en application depuis le 3 mai 2016.

W 2016 31 Recommandation

Distribution de l'eau – Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

Considérant que la surfacturation de l'eau consommée ne doit pas être découverte tardivement ;
Considérant des enquêtes cibléesmenées à posériori pourraient contribuer à déterminer le nombre d'impayés ;
Le Médiateur recommande à la SWDE de réaliser a posteriori des enquêtes ciblées pour éviter que la situation de surconsommation de l'eau découverte tardivement ne se reproduise.

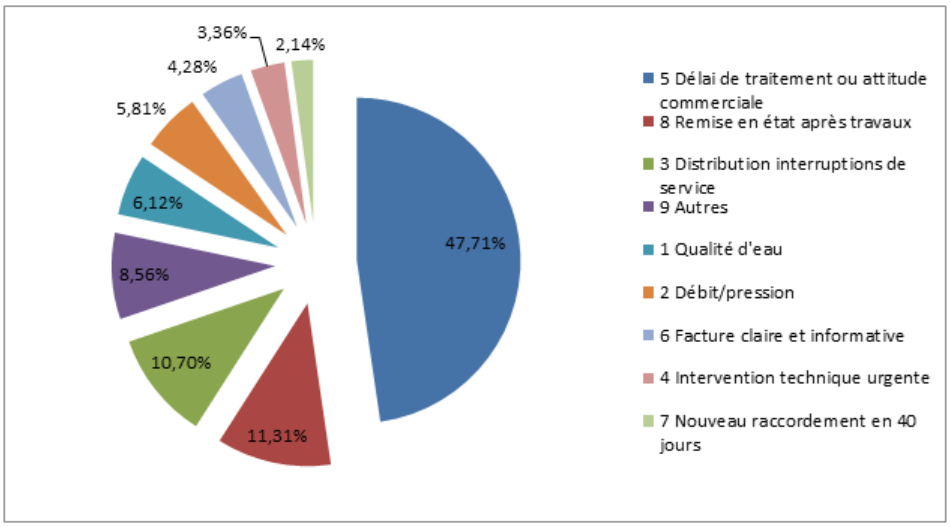
Suivi de la recommandation :

Le Médiateur estime que cette Recommandation est rencontrée, du moins partiellement, avec la mise en place du système « d'envoi automatique de courrier » décrit ci-dessus (cf. outils mis en place n° 3).
Enfin, pour ce qui est de l'acquittement des factures d'eau, le Médiateur attire l'attention sur une récente initiative bruxelloise qu'il estime positive prévoyant l'envoi mensuel d'une facture intermédiaire.

Rapport 2016 de la SWDE

La SWDE a signé avec le Médiateur une Convention de gestion des plaintes à deux niveaux, dans laquelle il est prévu que celle-ci adresse au Médiateur un rapport annuel de sa gestion des plaintes.

Quelques éléments du « reporting » 2016 de la SWDE que le Médiateur estime important de communiquer à l'occasion de son Rapport annuel.



En résumé :

- augmentation constante du motif de plainte « Délai de traitement ou attitude commerciale »
- diminution des motifs de plainte « Qualité d'eau/Débit ou pression/Distribution interruptions de service/Nouveau raccordement ordinaire en 40 jours »
- légère diminution du motif de plainte « Remise en état après travaux » : l'effort entamé en 2015 est à maintenir (Charte réfections).

Les **mesures** prises ou à prendre pour remédier aux dysfonctionnements constatés concernent :

- **envers les sous-traitants** : inclure dans les cahiers spéciaux des charges des matériaux de remblayage garantissant des réfections durables et de plus grande qualité (MAR = matériaux auto-compactants réexcavables), mise en place d'un suivi du respect des délais de réfection et application d'amendes en cas de retard, demander la prise de photos pour les états des lieux ; respecter la date des rendez-vous clients (ne pas modifier la date de mise en service ou d'un rendez-vous chez le client sans accord préalable de la SWDE, qui aura pris l'avis du client) ; adapter la procédure interne SUJU PRO 05 « gestion des sinistres RC » pour conserver la maitrise des relations avec nos clients lors de sinistres occasionnés par les sous-traitants, même s'ils en sont responsables dans le cadre des marchés publics (pour le client, l'interlocuteur est la SWDE) ;

- **chantiers et réfections** : édition et diffusion d'une « Charte des réfections », améliorer et systématiser l'information aux communes avec le projet « Statut des travaux vers les communes » qui a démarré le 2 janvier 2017 ; pour les riverains, depuis le 1er janvier 2017, apposer sur chaque petit chantier un panneau qui indique les informations utiles (dates de début de de fin du chantier, identité de l'intervenant, objet des travaux, adresse mail de contact, …)
- **envers le personnel de la SWDE** : améliorer la qualité des contacts, notamment téléphoniques, au moyen de formations régulières à l'accueil de la clientèle
- **envers le personnel de Distribution** chargé des remplacements systématiques des compteurs : respect absolu des rendez-vous : le projet « Interventions chez les clients » vise à spécialiser les techniciens de la SWDE et à mieux planifier leurs interventions
- **site web : coupures d'eau** : assurer la qualité des informations mises à disposition des clients (correctes, précises et mises à jour à temps) (test en cours pour informer les clients par SMS) (utiliser les réseaux sociaux Facebook par exemple) mais dans le seul sens « SWDE vers clients », pour que des informations fiables réduisent le nombre d'appels téléphoniques de nos clients qui, dans certains cas, déposent une plainte relative à une information imprécise ou non fiable
- **site web : compte clients** : en permettant à nos clients d'encoder eux-mêmes les informations qui les concernent, réduire les risques d'erreurs et les délais de traitement
- **informations périodiques aux clients** : relever régulièrement leurs compteurs pour surveiller leurs consommations pour éviter les fuites cachées

TOURISME



© Photos : SPW

DOSSIER
2016-562

Une promesse de subvention facultative non tenue

"... Notre association est en attente de plus de 800.00€ de subsides..."

En 2012, une ASBL est reconnue admissible par décision ministérielle à une subvention de 1.145.932 € dans le cadre du tourisme social .

Cette subvention devait être liquidée en deux phases. Une première tranche de 332.129 € a été versée en juillet 2012. Pour la seconde phase de 813.803 €, l'ASBL a été informée qu'elle ne pourrait être liquidée avant 2015.

S'inquiétant de ne pas recevoir l'aide promise (2.4 millions d'€ ont été investis dans ce projet), l'association s'adresse au Médiateur. Celui-ci interpelle le Ministre qui confirme que la seconde tranche n'a pas encore été engagée pour des raisons budgétaires.

Si le Médiateur peut comprendre ces contraintes, il estime toutefois qu'une promesse de subvention a été faite à l'association et que pour des motifs légitimes de gestion de son plan financier, elle devrait, au minimum, être informée des délais de paiement.

L'ASBL s'estime, en outre, lésée à l'égard d'autres associations qui, selon elle, auraient bénéficié de subsides similaires. Le Médiateur réinterroge le Ministre sur les priorités établies par le Gouvernement dans le secteur du tourisme social et le nombre de dossiers en souffrances. Ne pourrait-on au moins préciser un délai de paiement approximatif, ou si la totalité de la seconde phase la subvention ne peut être versée dans l'immédiat, ne peut-il être envisagé de payer au moins une partie de celle-ci de manière à ne pas mettre en péril l'ASBL ?

Le Ministre indique que des priorités ont été fixées par le Gouvernement en décembre 2015 et que l'allocation de base du Commissariat général au Tourisme dédiée à ce type de subventions est alimentée à hauteur de 1.800.000 € pour l'année 2016. Or, ce montant sera consommé intégralement par les dossiers sélectionnés par le Gouvernement. Le Médiateur ne peut se satisfaire de cette réponse. Le Gouvernement précédent, via son Ministre, s'est engagé au paiement d'une subvention. L'association s'est conformée aux conditions liées à l'octroi de cette aide, il n'est pas équitable que pour raisons de priorité, qui ne sont pas motivées et pas portées à la connaissance des parties intéressées, que la promesse ne soit pas tenue.

Ce dossier est emblématique de la question de l'exécution d'une promesse ferme d'un ministre de subsidier un projet. En effet, sur la base de cet engagement ministériel, l'opérateur peut avoir effectué des dépenses importantes. C'est également la valeur, notamment juridique, de l'écrit ministériel que pose ce type de dossier.

AUTOROUTES ET ROUTES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

1. Autoroutes et Routes

Pour l'exercice 2016, nous avons reçu **31 dossiers** concernant la DGO1.

Les réclamants qui, dans la plupart des cas, s'adressent à cette Administration pour obtenir une simple information relative à une problématique spécifique, se tournent vers le Médiateur car ils ne reçoivent aucune réponse de la part des directions décentralisées.

Dans de nombreux cas, notre intervention débloque la situation et apporte les éclaircissements réclamés par le citoyen.

Nous déplorons toutefois l'absence totale de réaction de certaines directions pour lesquelles, après rappel, nous sommes obligés d'interpeller la Direction Générale afin qu'elle prenne le relais, ce qui nécessite aussi souvent plusieurs rappels et un délai assez long pour obtenir une réponse circonstanciée.

On relève 16 dossiers concernant les délais de traitement des demandes d'indemnisation mettant en cause l'état de la voirie.

Comme répété depuis plusieurs exercices, le traitement de ces demandes fait l'objet d'un délai extrêmement long, ce qui est contraire au critère de bonne administration relatif au délai raisonnable.

Dans les dossiers que le Médiateur a eu à connaître, le délai entre la date du sinistre et la décision de l'Administration avoisine les deux ans. Les dossiers font état d'un manque d'information et de communication envers les réclamants concernant le cheminement de leur dossier.

L'analyse de ce type de demande nécessite l'intervention de plusieurs services de la DGO Routes et Bâtiments et du Département des Affaires juridiques voire de la SOFICO si la portion de voirie concernée relève de la gestion de cet organisme.

DOSSIER
2016-3095

Des dégâts dus à des poids-lourds qui empiètent sur les accotements

"... A plusieurs reprises, des camions ont endommagé ma propriété, quand la Wallonie va-t-elle enfin réaliser les aménagements nécessaires ? ..."

La propriété de Monsieur D... se situe le long d'un virage en épingle aux abords d'une route régionale. Celle-ci a fait l'objet, à plusieurs reprises, de dégâts dus à des poids-lourds qui empiètent sur les accotements.

Le croisement de véhicules longs et de gros tonnage apparaît très périlleux à cet endroit et Monsieur D... a sollicité à plusieurs reprises la DGO Routes et Bâtiments ainsi que le Ministre compétent.

Sans nouvelles des suites réservées à cette affaire, Monsieur D ... s'adresse au Médiateur d'autant qu'un nouvel incident vient à nouveau de se produire. Un camion étranger a dérapé et a détruit la clôture et le poulailler.

Le Médiateur demande au Ministre d'analyser la situation et, le cas échéant, d'envisager des aménagements ou des mesures de limitation/interdiction de la circulation des poids lourds sur la portion de la voirie incriminée.

Le Ministre en charge des Travaux publics indique que ce dossier lui est bien connu. En 2014, des travaux ont été entrepris par son Administration afin de sécuriser davantage et de faciliter le passage de poids lourds dans le virage présent en face de l'habitation de Monsieur D....

Toutefois, il s'avère que certains poids lourds persistent à couper le virage et à franchir les bordures pourtant très hautes déjà présentes.

A la suite des dernières dégradations, son Administration a repris contact avec Monsieur D ... et lui a proposé de placer une glissière de sécurité afin de sécuriser davantage le bord de son jardin.

Monsieur D... a marqué son aval sur cette solution et l'aménagement est en cours de préparation et devrait être mis en place prochainement.

W
2016
32

Recommandation

Autoroutes et Routes - Fixer un mécanisme de traçabilité des dossiers

Considérant que certaines demandes d'indemnisation font l'objet d'un délai extrêmement long ;

Considérant que le dossier transite par plusieurs services ;

Considérant le manque d'information des usagers ;

Le Médiateur réitère sa recommandation générale visant à envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers afin de permettre au citoyen de connaitre l'état d'avancement de sa demande.

Suivi de la recommandation :

En janvier 2017, le Ministre des Travaux publics a demandé à la Direction générale des Routes et Bâtiments de lui remettre un rapport de la situation. A la lecture de cette synthèse, grâce à différentes mesures prises, le délai moyen de traitement est passé de deux ans à six mois.

Toutefois, dans certains cas, on constate un examen plus long en raison de la complexité (notamment suite à l'intervention d'autres acteurs externes ou suite à l'absence de réponse de l'usager ou de sa compagnie.

Dans le but d'améliorer le service aux usagers, le Ministre a indiqué que de nouvelles mesures seraient lancées afin d'accroître le niveau de traitement de ces demandes. Dans le cadre du Contrat d'Administration du Service public de Wallonie, le processus de gestion des dossiers sera amplifié notamment par la création d'une application web permettant de dématérialiser totalement la gestion des dossiers mais aussi de favoriser l'introduction, par l'usager lui-même, de sa plainte via le site internet du SPW.

De la sorte, les citoyens devraient pouvoir, via leur espace personnel, accéder en temps réel aux informations utiles concernant le suivi de leurs dossiers. Cette traçabilité des plaintes sera commune à tous les acteurs (DGO1, Contentieux général et SOFICO).

DOSSIER 2016-1444

Six mois pour être informé

"... La Wallonie va-t-elle enfin me répondre ? ..."

Monsieur D. réside à proximité d'une route régionale et considère que l'accès à cette chaussée est rendu dangereux à cause de la mauvaise visibilité due à la présence d'arbres.
Il contacte donc par courriel le district concerné afin d'informer son responsable de la situation et de connaître son opinion à ce sujet.
Sans nouvelles après trois semaines, il envoie un deuxième courriel qui reste à nouveau sans réponse.
Il sollicite alors le Médiateur pour qu'il intervienne auprès de l'Administration.
Le Médiateur interpelle directement la Direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments pour qu'une réponse soit apportée à M. D.
La Direction générale accuse réception de notre demande et nous assure du bon suivi de celle-ci.
Ce n'est qu'après deux rappels et un délai de six mois que le Médiateur reçoit enfin une réponse à cette simple demande d'information.

2. L'organe interrégional de conciliation dans le cadre du prélèvement kilométrique appliqué aux poids lourds

Après avoir précédemment travaillé avec une vignette routière traditionnelle, la Belgique applique, depuis le 1er avril 2016, un péage électronique - mieux connu sous le nom de prélèvement kilométrique - pour l'utilisation du réseau routier par les poids lourds.

Ce prélèvement kilométrique est un péage électronique, en ce sens que le péage est calculé à l'aide d'un appareil dans le camion. Cet appareil s'appelle « On Board Unit » (OBU, unité embarquée à bord du véhicule). L'OBU enregistre les kilomètres parcourus via la technologie GPS.

Les acteurs en Belgique de ce nouveau système sont les différents percepteurs de péage, à savoir les Régions flamande et bruxelloise et la SOFICO pour ce qui concerne la Région wallonne, sans oublier le service public interrégional « Viapass » créé par les trois Régions.

Il existe également une importante composante privée via des entreprises privées accréditées, appelées prestataires de services. La tâche du prestataire de services consiste pour l'essentiel à mettre l'OBU à la disposition du client-camion, à encaisser le péage et à le verser à Viapass.

Il est important de savoir qu'après appel d'offre public, c'est l'entreprise privée Satellic qui a été sélectionnée en tant que « Single Service Provider » (prestataire de services unique).

Ainsi, Satellic exerce, jusqu'en 2028 et ensuite pour trois autres années à titre optionnel, une tâche qui n'est pas simplement celle d'un prestataire ordinaire de services (détenant actuellement un pourcentage important du marché, alors que d'autres prestataires de services ont été accrédités ou sont en phase d'accréditation), mais Satellic a également mis en oeuvre et développé les dispositifs de contrôle fixes et mobiles à la disposition de l'autorité chargée de l'application de la règlementation.

L'accord de coopération du 24 mars 2016 entre la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la création d'un organe de conciliation dans le cadre des systèmes de télépéage sur le territoire des trois Régions (MB 10 juin 2016), a prévu un organe de conciliation interrégional en matière de péage (ci-après « l'organe de conciliation »), chargé de tenter de concilier les parties lorsque des différends surgissent dans le cadre de la négociation des relations contractuelles entre Viapass et ces prestataires de services. À cet effet, l'organe de conciliation est en particulier habilité à examiner si les conditions contractuelles appliquées par Viapass à différents prestataires sont « non discriminatoires » et « reflètent de manière équitable les coûts et risques des parties au contrat ».

L'organe de conciliation est composé de l'Ombudsman flamand, du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la directrice du Service interne de réclamation du Service public régional de Bruxelles. Il est présidé à tour de rôle par chacun de ses membres, et pour le premier terme de deux ans, par l'Ombudsman flamand.

Le 20 juillet 2016, l'organe a adopté son règlement d'ordre intérieur, lequel a été publié au Moniteur belge du 18 août 2016.

En 2016, l'Organe de conciliation a été saisi de demandes de conciliation par des (candidats) prestataires de services. A la clôture du présent rapport, l'Organe de conciliation n'a pas encore clôturé les différentes procédures pendantes.



Autoroutes et Routes

2016

Partie 4

TRANSPORTS



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

97 réclamations ont été introduites auprès du Service du Médiateur, ayant pour objet la mobilité, particulièrement dans les domaines du transport en commun de personnes, du transport scolaire et des aéroports.

Les réclamations se suivent et se ressemblent : la modification des itinéraires, le problème de la ponctualité des autobus, les amendes administratives, le manque de courtoisie des chauffeurs d'autobus, les demandes d'indemnisation pour grèves, les cartes d'abonnement non-valides.

1. Transport en commun (les Sociétés TEC)

Le Médiateur souhaite revenir sur la problématique des amendes administratives qu'il avait évoquée dans son Rapport annuel 2014.

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 celle-ci, de dysfonctionnement et, comme dit plus haut, l'amende administrative n'est pas un acte administratif au sens classique du terme.

Le Médiateur reconnait 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 critères de bonne administration, notamment celui même de la motivation des actes administratifs et 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 insiste sur le fait 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 son titre de transport sciemment.

Par ailleurs, bien que les Sociétés TEC aient multiplié leurs efforts pour moderniser leur parc d'autobus et leurs cartes et billets de transport, les réclamations témoignent d'une dégradation du rapport entre les usagers et les Sociétés de transport en commun.

Néanmoins, la SRWT et les Directions des Sociétés de transport en commun entretiennent des relations de respect avec le Médiateur. Seule la Direction du TEC de Charleroi rechigne à répondre aux interpellations du Médiateur, dans des délais raisonnables.

DOSSIER
2016-286

Confiance légitime d'une mineure à propos d'une information erronée donnée par un libraire au sujet d'une carte multi-8 – Amende administrative – Critère du raisonnable et de la proportionnalité

"... A qui puis-je encore faire confiance ? ..."

Le 3 juillet 2015, Mademoiselle D., mineure de 14 ans, est contrôlée dans l'autobus. Il s'avère que le titre de transport (une carte multi-8) qu'elle a pointé ne convient pas pour ce trajet. Le contrôleur établit un constat d'infraction l'invitant à régler une somme de 53,20 € dans un délai de 10 jours.

Le lendemain, soit le 4 juillet, Monsieur D. et sa fille se rendent à la Maison du TEC afin de se renseigner sur la procédure à suivre pour contester cette amende. L'employé du TEC aurait été incapable de dire quelle démarche suivre et leur aurait conseillé de s'adresser au service clientèle. A aucun moment, le préposé ne les aurait avertis que, même en cas de contestation de l'infraction, ils étaient tenus de s'acquitter de la somme réclamée, dans les 10 jours sous peine d'une majoration de l'amende à 75 €.

Le 7 juillet, Monsieur D. adresse un courrier au TEC, dans lequel il conteste l'infraction, en plaidant sa bonne foi : l'argument principal tient au fait que sa fille a acheté son titre de transport dans un librairie-point TEC, où le vendeur l'a assurée que ce titre de transport serait valable pour le trajet envisagé.

Le 11 septembre 2015, Monsieur D. reçoit du TEC un courrier l'informant du fait que ses arguments ne sont pas retenus, que l'amende est donc maintenue et que, faute d'avoir été payée dans les 10 jours, elle est majorée à 75 €.

Monsieur D. sollicite l'intervention du Médiateur. Il présente ses arguments et conteste formellement le passage de 53,20 € à 75 €, d'autant qu'il a écrit au TEC avant l'expiration du délai de 10 jours et n'a reçu la réponse que deux mois plus tard !

Le Médiateur interpelle la Société TEC en présentant les arguments suivants :

- *La jeune fille de 14 ans est de bonne foi, elle n'a certainement pas eu l'intention de frauder et a eu une confiance légitime dans les dires du libraire qui lui a vendu le billet : c'est un adulte, il a sûrement connaissance des prix et des titres de transport pour les trajets des TEC.*
- *Monsieur D. est de bonne foi et le prouve en s'acquittant de la taxe, mais « sous réserve » dans la mesure où il ne reconnait pas l'infraction.*
- *Le Médiateur ne doute pas qu'il y ait des personnes dans les autobus qui tentent de frauder, et c'est à juste titre que les agents sanctionnateurs des TEC agissent en conséquence et leur infligent des amendes. Cependant, l'on ne peut pas soupçonner tous les usagers de vouloir commettre des infractions.*
- *Il y a des circonstances, comme c'est le cas en l'espèce, où l'infraction est commise involontairement et, de surcroit, suite à des informations erronées, glanées en toute confiance auprès d'un adulte. L'amende est totalement disproportionnée.*

Il demande à la Société d'analyser cette affaire avec « compréhension et indulgence ».

La Société répond qu'il est clairement noté au verso des constats d'infraction que « le non-paiement des frais administratifs et du prix du billet dans un délai de 10 jours suivant le contrôle peut donner lieu à une amende administrative », conformément à la législation en vigueur.

Cependant, après réexamen du dossier, le TEC constate que le courrier de contestation a été envoyé le 8 juillet, soit 5 jours après l'infraction, et que cette Société a effectivement répondu dans un délai excessivement long de deux mois. Le paiement de l'amende a quant à lui été effectué une semaine après cette réponse.

Dès lors, compte tenu de l'absence d'antécédents et à titre tout à fait exceptionnel, le TEC réduit le montant dû aux frais administratifs initialement réclamés, soit 53,20 €, et a remboursé Monsieur D. d'un montant de 21,80 €.

Le Médiateur clôture le dossier favorablement.

W 2016 33 Nouvelle recommandation

Transports - Adopter des règles plus souples en cas d'oubli de l'abonnement

Considérant que la SNCB a supprimé depuis le mois de janvier 2017, les amendes infligées jusqu'alors à sa clientèle qui n'était pas en possession d'un titre de transport, mais qui disposait d'un abonnement qu'elle ne pouvait produire au moment du contrôle,

Le Médiateur recommande aux Sociétés TEC de suivre la procédure en vigueur à la SNCB « d'assouplissement » des règles, en cas d'oubli par les usagers de leur abonnement et des frais administratifs y afférents, pour autant qu'ils se présentent dans les délais raisonnable (à fixer), auprès de qui de droit, pour prouver qu'ils sont bien en possession dudit abonnement.

2. Transport scolaire

Pour rappel, et comme l'avait déjà exposé le Médiateur dans son quinzième Rapport annuel 2009-2010, pages 94 et 95, l'organisation du transport scolaire est régie par le décret « relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires », qui a été adopté par le Parlement wallon le 31 mars 2004, en fin de législature, dont les arrêtés d'application n'ont toujours pas, en 2016, été adoptés.

Le décret confie la gestion des circuits aux Sociétés de transport en commun. Le Service public de Wallonie (SPW) accorde donc le droit ou non au transport scolaire. La Société TEC en est informée et affecte l'enfant sur un circuit d'une ligne régulière.

En l'absence d'arrêtés fixant les normes qualitatives, la SRWT a adopté, début de l'année 2010, une note proposant l'application de trois types de mesures, permettant, selon elle « d'augmenter les performances des circuits et d'économiser des moyens pour les réinvestir au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin ».

Pour la SRWT, il s'agissait de « limiter au maximum une dégradation continuelle de la situation ». Les trois mesures étaient les suivantes :

1. La mise en ligne publique : le décret sera strictement appliqué et les enfants qui disposent d'une ligne publique adaptée seront orientés prioritairement sur celle-ci.
2. Le regroupement à des points de prise en charge : en vue d'améliorer les temps de parcours, un point de circuit judicieusement choisi qui pourra servir de point de rassemblement pour les élèves dont la distance domicile-point d'embarquement par chemins praticables n'excède pas un kilomètre, ce qui

correspond à 15 minutes de marche. Ceci est valable pour tout type d'enseignement, pour tout âge, sauf cas exceptionnels qui tiennent compte du handicap lourd de l'enfant.

3. La distance minimale domicile-école : les élèves qui habitent près de l'école s'y rendront à pied. La distance minimale retenue est de un kilomètre. Elle est identique à celle servant de référence pour le regroupement à un point d'arrêt. Cette mesure est valable pour tout type d'enseignement, pour tout âge, sauf cas exceptionnels qui tiennent compte du handicap lourd de l'enfant.

Le Médiateur estime que cette ligne de conduite adoptée par les TEC génère des frustrations et sentiments d'inégalité dans le chef des parents et des enfants, comme dans le cas décrit ci-dessus.

Le Médiateur constate que cette ligne de conduite stricte, étroite et rigide, aboutit à des décisions qui heurtent le bon sens et l'équité, au point qu'elles en deviennent incompréhensibles, illogiques.

DOSSIER 2016-286

Application stricte du décret – Critère de la proportionnalité et du raisonnable – Principe de l'équité

"... Trouve-t-on normal de laisser des fillettes de 3 et 5 ans aller seules sur la route pour se rendre à l'école ? ..."

Madame B. inscrit ses deux filles de 3 et 5 ans à l'école de S. qui est l'école la plus proche du domicile des enfants et introduit une demande de dérogation TEC de transport scolaire.

Cette demande est refusée par la société TEC et les deux petites sont redirigées vers une ligne régulière.

Madame B. conteste la décision de refus du TEC et saisit le Médiateur. Elle invoque des raisons sécuritaires. En effet, pour se rendre à l'école (située à environ 6 km du domicile), les petites filles de 3 et 5 ans traversent une rue et marchent 300 mètres pour emprunter le bus de la ligne régulière.

Pour le Médiateur, ce cas semble contraire aux principes du raisonnable et du bon sens, considérant d'une part que le bus scolaire s'arrête juste devant la porte du domicile des enfants (pour y déposer les enfants de la belle-sœur de Madame B., qui vit dans le voisinage de celle-ci) et dépose les enfants des 3 écoles S., R. et O. faisant partie de la même implantation, d'autre part, que ce bus scolaire est à moitié vide.

En outre, Monsieur B. part travailler de 4h30 du matin à 17h30 le soir. Quant à la maman, elle ne peut conduire ses filles à l'école car elle n'a pas de permis de conduire.

Pour le Médiateur, s'il est vrai que la dépose des élèves s'effectue au point qui se situe devant le domicile de Madame B. et que l'autobus est à demi vide, pourquoi ne pas appliquer mesures avec plus de souplesse et de bon sens pour des petites filles de 3 et 5 ans ? Le Ministre de tutelle a confirmé la décision du TEC et l'avis de la Commission.

Le Médiateur a interpellé la Commission compétente en insistant sur l'aspect sécuritaire et l'aspect de bon sens dans cette affaire. Bien que la décision du Ministre de tutelle clôt la procédure administrative qui aurait pu encore justifier son intervention, le Médiateur demande à la Commission d'accepter de réinstruire ce dossier, pour autant que la réclamante puisse introduire une nouvelle demande de dérogation.

La réponse du Secrétaire de Commission explique que le décret est là en ce qui concerne le libre-choix et les TEC sont responsables de l'application pratique de celui-ci.

Faute d'arrêtés d'application, les TEC ont décidé d'une ligne de conduite et souhaitent qu'elle soit la même pour tous les enfants.

Il revient donc dans ce cas à Madame B. d'amener ses enfants à l'arrêt et d'aller les rechercher. C'est la même chose partout en Wallonie.

La Commission et son Secrétaire ne sont pas compétents pour cette problématique. Ils trouvent les mesures trop strictes mais considèrent qu'elles doivent être les mêmes pour tous.

Le Médiateur clôture le dossier en informant la maman de l'impossibilité de l'aider.

W 2016 34

Nouvelle recommandation

Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Considérant le vide juridique dû à l'inexistence d'arrêtés d'application du décret du 31 mars 2004 ;

Considérant que la ligne de conduite adoptée par les Sociétés TEC, aboutit parfois à des décisions contraires au bon sens et à l'équité,

Le Médiateur recommande l'adoption d'arrêtés d'application en matière de transport scolaire et, à tout le moins, plus de souplesse et de compréhension dans l'instruction des dossiers de dérogation.

W 2016 35

Recommandation

Transport scolaire - Augmenter la qualité de l'accompagnement des élèves des transports scolaires

Considérant que la population recherche plus de qualité et d'efficacité des services offerts surtout lorsque des enfants sont concernés ;

Le Médiateur recommande aux Sociétés TEC et à la SRWT de prendre des dispositions tendant à augmenter et à assurer la qualité de l'accompagnement des élèves du transport scolaire, en renforçant la formation du personnel accompagnant.

Suivi de la recommandation :

Rencontrée suite à la proposition de résolution (PW doc n°611 (2016-2017) — N° 1)

Cette Recommandation a été prise en considération par des parlementaires de tous les partis, qui ont déposé une proposition de résolution « visant à améliorer les conditions de transport des usagers empruntant le service de transport scolaire » (Doc. Parl. 611/1 du 18 octobre 2016, Session2016-2017).

Dans le développement de celle-ci, on peut lire qu' « il est interpellant de constater que les accompagnateurs ayant en charge de jeunes enfants ne soient pas systématiquement formés ».

La résolution énonce, aux points 2 et 3, que le Parlement demande au Gouvernement « de proposer des formations pour les chauffeurs de bus scolaires aux agents accompagnants titulaires ainsi qu'à leurs remplaçants afin de mettre tous les accompagnateurs sur pied d'égalité et de leur fournir tous les outils nécessaires à l'exercice de leur métier ; de définir des compétences minimales à faire valoir avant de devenir accompagnateur d'un bus scolaire ».

A ce jour, la Recommandation du Médiateur n'a pas été exécutée par le Gouvernement.

DELAIS DE PAIEMENT



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

Les réclamations reçues mettent en cause le critère de bonne administration relatif au délai raisonnable.

En 2016, **144 réclamations** ont été analysées dont 22 avaient déjà été déposées au cours de l'exercice 2014. Une réclamation date, quant à elle, de 2013 et le dossier est toujours en attente de paiement.

Au 31 décembre 2016, 94 dossiers étaient clôturés dans la mesure où les montants dus ont été liquidés.

Le solde a été reporté dans le cadre de l'exercice 2017.

Certains de ces dossiers concernent des aides dont la décision a été notifiée depuis plusieurs années.

Des facteurs extérieurs (telle une procédure de divorce ou faillite) peuvent justifier que la procédure de paiement soit suspendue dans l'attente d'informations complémentaires provenant de tiers.

La Direction du contentieux a manifesté sa volonté de résorber l'arriéré des dossiers. Toutefois, ce service a encore connu des départs d'agents. Le manque de personnel n'a pas permis d'apurer l'encours tel qu'elle l'aurait souhaité.

Il n'en reste pas moins que ce genre de justification est peu acceptable pour la personne qui attend le paiement. 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.

En 2015, ce service a fait l'objet d'un contrôle de la Cour des Comptes. A la demande de cette institution, le Médiateur lui a transmis ses constats concernant le fonctionnement de cette Administration. A la date de la clôture de cet exercice, les conclusions de la Cour des Comptes ne sont pas encore connues.

A l'évidence, les processus internes de traitement des dossiers devraient être revus afin de raccourcir de façon significative les délais de traitement des dossiers.

DOSSIER
2016-9

Un divorce suspend le paiement d'une prime pendant 7 ans

"... Je suis seule avec 3 enfants à charge, j'ai besoin de la prime pour terminer des travaux ..."

Madame H... contacte en janvier 2014 dépitée de ne toujours pas avoir reçu une prime dont l'acceptation a été notifiée par le Département du Logement en juin 2009.
Depuis cette date, Mme H... a divorcé de Monsieur L.... Elle a racheté sa part de l'immeuble et son ex-mari a été désolidarisé du prêt.
Mme H... pense que, du fait qu'elle a repris l'immeuble dans lequel les travaux ont été effectués, la prime lui revient de plein droit. ...

... Cependant, ce n'est nullement le cas car la décision d'octroi a été notifiée au nom de son ex-mari, c'est donc lui qui est le seul titulaire de la prime. L'acte de séparation devant notaire ne contient aucune disposition ou arrangement à ce propos.

Le Médiateur explique donc à Madame H .....que la seule issue pour bénéficier de la prime est d'avoir de la part de son ex-mari un acte par lequel il renonce à la prime en sa faveur.

Après plusieurs mois de discussion, Mme H... convainc son ex-conjoint de lui laisser la prime. Il lui remet un document par lequel il atteste y renoncer et à la lui céder.

Cependant, la Direction du Contentieux ne peut accepter ce document car il n'est pas légalisé par l'Administration communale. Oui mais voilà... l'ex-mari vit désormais à l'étranger et ne sait pas comment faire pour établir un tel document.

Face à ces circonstances particulières, l'Administration accepte de prendre un compte une nouvelle attestation de M. L... qui précise son nouveau domicile à l'étranger.

Après ces démarches, dont le retard est dû, pour partie, au fait que les ex-conjoints n'avaient pas d'accord sur le partage de la prime, celle-ci a pu être liquidée en octobre 2016, soit près de 7 ans après la décision d'octroi.

DOSSIER
2016-105

La cession et la reprise d'une activité professionnelle nécessitent des revérifications avant le paiement d'une prime à l'emploi

"... la Région ne m'a toujours pas versé la prime ..."

Monsieur V., entrepreneur dans le secteur de la construction se voit accorder en juillet 2014, une prime à l'emploi.

10 mois plus tard, il n'a toujours pas touché la prime et s'en inquiète auprès du Médiateur. Monsieur V. ne comprend pas la raison pour laquelle cette prime est bloquée au niveau de la Direction du contentieux.

Contact pris auprès de cette Administration, il s'avère que Monsieur V. a cessé ses activités momentanément et a ensuite repris une nouvelle activité sous le même numéro BCE et avec le même numéro de TVA. Or, la cessation d'activités avait été antérieurement enregistrée de même qu'une radiation de l'enregistrement pour ce numéro.

La Direction du Contentieux a estimé qu'au vu de cette situation il fallait vérifier si les conditions d'octroi de la prime étaient toujours respectées et si Monsieur V. ne présentait pas de dettes sociales et fiscales.

En juin 2016 les vérifications ont été finalisées et donc près de 2 ans après la décision accordant la prime, le paiement a pu être effectué.

W 2016 36

Recommandation

Délais de paiement – Optimaliser les processus internes de traitement des dossiers

Considérant les importants retards de paiements constatés ;

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.

Suivi de la recommandation :

La révision des processus et procédures dans le cadre de la nouvelle comptabilité publique, devrait privilégier une intervention en amont du contentieux dans une double optique de diminution des délais et d'éviter le passage des liquidations ultérieures par le contentieux ou d'en accélérer le traitement ultérieur.

La DGT2 a indiqué que des procédures avaient été revues et que des standards étaient développés (processus et modèles standardisés de demande d'information ou de communication d'information) lorsqu'ils sont juridiquement possibles et de nature à favoriser le traitement du dossier.

W 2016 37

Recommandation

Délais de paiement - Organiser des collaborations transversales

Considérant les importants retards de paiements constatés ;

Le Médiateur recommande que des rencontres transversales entre les Administrations fonctionnelles et la Direction du Contentieux soient organisées en vue d'améliorer les processus de transmission et de gestion des dossiers.

Suivi de la recommandation :

Au cours de l'année 2016, le service du Contentieux a poursuivi des contacts avec plusieurs interlocuteurs (Fonds du Logement, SWCS, FRCE, DGO4) afin de débloquer les dossiers et de clarifier à l'avenir les actes de cession. Ces rencontres ont permis d'aboutir à la finalisation des dossiers.

Les dossiers en cours concernent principalement des situations de succession, de primes à la formation en alternance et de cession de primes en faveur d'entrepreneurs.

La DGT2 a indiqué qu'une communication écrite destinée à l'ensemble des services serait intégrée dans le vade-mecum budgétaire et comptable dont l'actualisation est actuellement programmée. L'objet sera de repréciser auprès des différents services opérationnels les pièces à adresser au contentieux ainsi que leurs modalités de transmission, en ce compris les délais, de même que la communication aux usagers.



POUVOIRS LOCAUX

© Photos : SPW

Bilan de l'exercice

Intercommunales partenaires

Pour rappel, le Médiateur a conclu des conventions en matière de traitement des plaintes avec la plupart des intercommunales dans le secteur de l'eau et dans le secteur de l'environnement.

Distribution d'eau

Pour l'exercice 2016, le Médiateur a enregistré **69 dossiers relatifs aux intercommunales partenaires** : 41 concernaient l'INASEP (voir p. 243) , 24 la CILE et 4 l'IECBW.

Les principaux griefs avancés concernent la facturation (27 dossiers), la qualité de l'eau (25 dossiers), la surconsommation (9 dossiers), les facilités de paiement (4 dossiers), des problèmes de raccordement, …

DOSSIER 2016-3249

Plan de paiement annulé

"… Est-il possible de modifier la date limite de paiement ? …"

Suite à une fuite d'eau à son domicile, la facture de régularisation annuelle que reçoit Mme P. s'élève à 862 EUROS. Elle demande à son fournisseur, la CILE, un échelonnement du paiement par tranches de 109 EUROS par mois en plus des acomptes, ce que la CILE accepte.
Mais le plan d'apurement est annulé après le premier paiement pour non respect dudit plan.
En effet, alors que la date limite de paiement est le 25 de chaque mois, Mme P. a effectué un virement le 30 car elle reçoit ses indemnités à cette date.
Cependant, malgré l'annulation, elle continue à payer régulièrement le 30 de chaque mois.
Elle interpelle le Médiateur car la CILE a lancé une procédure en vue du placement d'un réducteur de débit à son encontre et exige qu'elle rembourse l'intégralité de sa dette augmentée des frais de rappel.
Le Médiateur intervient donc auprès de la CILE en insistant sur la bonne volonté dont fait preuve Mme P. à honorer sa dette malgré ses difficultés financières.
La CILE se range à l'avis du Médiateur et annule la procédure de réducteur de débit ainsi que les frais de rappel et ré-encode un plan d'apurement pour le reste de la créance avec paiement pour le 10 du mois suivant.

Environnement

Pour l'exercice 2016, le Médiateur a enregistré **8 dossiers relatifs aux intercommunales partenaires** : 5 concernaient BEP Environnement et 3 l'ICDI.

Les principaux objets de réclamation sont l'absence de ramassage des déchets (3 dossiers) et une altercation au sein d'un parc à conteneurs (2 dossiers), …

PARTIE 5

Communication et Relations extérieures

Communication et relations extérieures du Médiateur

La politique de communication est particulièrement importante pour une institution telle que celle du Médiateur.

En effet, faire connaitre l'institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation » est une tâche permanente si l'on souhaite que les citoyens concernés par une difficulté dans leurs relations avec une Administration trouvent la voie du Médiateur !

Durant cette année 2016, les contacts avec les Administrations communales et les CPAS se sont poursuivis, ce qui a permis d'étendre encore un peu plus une présence visuelle de l'institution sur le territoire wallon.

Au cours de cette même année, le site Internet et la page Facebook ont été particulièrement suivis : régulièrement, le site Internet et la page Facebook sont alimentés en informations concrètes au sujet du travail de l'institution, des rencontres du Médiateur et de son personnel, de la vie des associations dans lesquelles l'institution du Médiateur est active.

À noter également :

- La présence du service du Médiateur au Salon des Mandataires (MEW à Marche-en-Famenne).
- L'organisation de la conférence de presse lors du dépôt du rapport annuel 2015 en présence des Présidents des Parlements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- L'organisation et la participation à des conférences du Médiateur, notamment dans plusieurs services clubs, à l'Université de Liège, dans plusieurs Hautes Ecoles, …
- La parution d'articles dans plusieurs magazines sur le rôle du Médiateur.
- La participation aux activités de WBCOM (Communication publique Wallonie-Bruxelles) qui permet des échanges concrets sur la communication des organismes publics en Belgique francophone et germanophone. En effet, le Médiateur, conscient de l'importance d'une bonne communication, a décidé de s'impliquer dans cette asbl par le biais de son responsable Communication. Cette implication se traduit par la participation aux manifestations de l'association, par la désignation du responsable communication de l'Institution dans le Conseil d'Administration et au poste de Vice-Président et responsable de la cellule en charge des partenariats publics entre l'asbl et les Administrations ou organismes d'intérêt public.

Enfin, la campagne annoncée en 2015 d'information « grand public » a été réalisée : un toutes-boîtes a été diffusé dès le mois de février 2016 sur tout le territoire wallon. Cette campagne complète l'action de communication autour des 12 points de contact du Médiateur à travers la Wallonie et Bruxelles afin de leur garantir une plus grande visibilité et maintenir la proximité avec les citoyens confrontés à des difficultés dans leurs relations avec l'Administration.

Communication et relations extérieures

Le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2015.

La plupart de ces rencontres et réunions de travail permettent de développer et de renforcer la collaboration avec les partenaires du Médiateur, responsables administratifs, responsables politiques, collègues médiateurs. En effet, indépendance du médiateur ne signifie pas isolement du médiateur. Bien au contraire, il est essentiel qu'il reste en contact avec l'ensemble de ses interlocuteurs notamment pour donner plus de poids aux recommandations qu'il formule dans son rapport annuel.

En ce qui concerne les relations internationales, l'action du Médiateur s'est essentiellement développée dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) dont il assume la présidence jusqu'en 2018.

Au-delà des activités propres à ce réseau, il faut mentionner la Conférence organisée conjointement par l'AOMF, l'Institut international de l'Ombudsman, l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée et la Fédération ibéro-américaine des Ombudsmans, sur invitation de l'Avocat du Peuple d'Albanie.

Cette conférence s'est tenue en septembre 2016 sur le thème « Les défis des institutions d'Ombudsman liés aux flux migratoires ».

Cette conférence a permis aux Ombudsmans et Médiateurs présents d'examiner les défis auxquels ils sont confrontés dans les pays d'origine, dans les pays de transit et dans les pays de destination des migrants, notamment dans le cadre de la crise migratoire que connait l'Europe depuis plusieurs années. En effet, dans leurs activités récurrentes, plusieurs Médiateurs sont appelés à agir lorsque les droits fondamentaux, notamment ceux inscrits dans des traités internationaux, ne sont pas respectés par les autorités des pays sur le territoire desquels les migrants sont à un moment donné présents.

A l'issue de la Conférence, l'ensemble des Médiateurs présents et leurs organisations régionales et internationales ont pris un certain nombre d'engagements et ont formulé un ensemble de demandes à l'égard de leurs autorités nationales.

Globalement, les Ombudsmans et Médiateurs s'engagent à :

1. Suivre et exercer une pression positive et continue sur les Etats afin qu'ils remplissent leurs obligations à l'égard des droits de l'Homme et des normes internationales reprises notamment dans le droit des migrants et des réfugiés.

2. Développer la coopération concrète entre eux, dans les pays d'origine, de transit et de destination des migrants et des réfugiés pour renforcer la protection de leurs droits tout au long de leur parcours migratoire, y compris leur retour le cas échéant, dans leur pays d'origine.

Le texte complet de la Déclaration de Tirana se trouve en annexe au présent rapport.

11/01/2016	Réunion avec M. Bart Weekers, Ombudsman flamand (Bruxelles)
11/01/2016	Cérémonie des vœux au Conseil économique et social de Wallonie (Liège)
12/01/2016	Réunion de préparation des examens de recrutement organisés par les médiateurs fédéraux (Bruxelles)
13/01/2016	Participation aux jurys d'examen de recrutement organisés par les médiateurs fédéraux (Bruxelles)
14/01/2016	Réception de Nouvel an au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
14/01/2016	Réception de Nouvel an au Conseil supérieur de la Justice (Bruxelles)
18/01/2016	Réunion avec les collaborateurs de la Médiation régionale de l'énergie de la CWAPE (Namur)
21/01/2016	Réunion avec le Comité stratégique du Service public de Wallonie (Namur)
21/01/2016	Réception de Nouvel an chez les Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
21/01/2016	Rencontre avec un chargé de mission du Conseil de la Jeunesse (Bruxelles)
25/01/2016	Réunion avec des collaborateurs de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (Bruxelles)
25/01/2016	Rencontre avec M. Mohamed Rukara, Ombudsman du Burundi (Bruxelles)
26/01/2016	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
27/01/2016	Réunion avec M. Bart Weekers, Ombudsman flamand (Bruxelles)
28/01/2016	Séminaire bilatéral avec une délégation de l'institution du Médiateur du Royaume du Maroc (Bruxelles)
29/01/2016	Réunion avec Mme Marie-Julie Baeken, Cheffe de Cabinet adjointe du Ministre-Président Magnette (Namur)
02/02/2016	Réunion mensuelle de la Plateforme des droits de l'homme (Bruxelles)
02/02/2016	Conférence sur la médiation organisée par le Kiwanis de Gembloux (Gembloux)
11/02/2016	Réunion avec M. Laurent Henquet, Député wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Namur)
17/02/2016	Réunion avec M. Jean-Pierre Hubin, Administrateur général de l'Enseignement au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et les chefs de service (Bruxelles)
18-19/02/16	Salon des mandataires (Marche-en-Famenne)
18/02/2016	Conférence sur la médiation au Club des entrepreneurs du Pays de Herve (Battice)
22/02/2016	Audition sur le rapport annuel 2015 par la Commission Affaires générales du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
29/02/2016	Présentation de l'Institution du Médiateur au Conseil économique et social de la Wallonie (Liège)
01/03/2016	Réunion avec M. Dimitri Fourny, Député wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Namur)
04/03/2016	Réunion à la Chancellerie du Premier Ministre (Bruxelles)

9-10/3/16	Participation au Congrès de l'Association des médiateurs de la Méditerranée (Malte)
17/03/2016	Réunion avec Mme D. Lagasse, Directrice du Service des Allocations d'études du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
21-24/3/16	Séminaire de formation avec M. Jean-François Bernier, Vice-Protecteur du Citoyen du Québec (Bruxelles)
24-25/3/16	Réunion du Bureau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Paris)
12/04/2016	Réunion avec M. Bernard Devos, Délégué général aux droits de l'enfant et Mme Geneviève Avenard, Défenseur des enfants, adjointe du Défenseur des droits de France (Bruxelles)
13/04/2016	Réunion avec M. Pierre Cartuyvels, Chef de cabinet adjoint de Sa Majesté le Roi (Bruxelles)
19/04/2016	Séminaire sur la motivation formelle des actes administratifs avec M. David Renders, Professeur à la faculté de droit de l'UCL (Namur)
20/04/2016	Réunion avec Mme Béatrice Van Bastelaer, Directrice chez Acemis (Namur)
22/04/2016	Séminaire sur la question de la confiance légitime (Namur)
25-27/4/16	Participation au Séminaire organisé par l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) consacré aux menaces sur la fonction d'ombudsman (Barcelone)
29/04/2016	Réunion avec le Directeur des droits de l'homme de l'Organisation internationale de la Francophonie (Paris)
31/5-1/6/16	Participation aux Journées des Réseaux de la Francophonie (Paris)
01/07/2016	Réunion de l'Organe commun (Bruxelles)
01/07/2016	Remise du Rapport annuel 2015 aux Présidents du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et du Parlement de Wallonie (Bruxelles)
19/07/2016	Réunion avec M. Jérémy Zeegers, Conseiller du Président du Mouvement réformateur (Bruxelles)
20/07/2016	Réunion avec M. Bart Weekers, Ombudsman flamand (Bruxelles)
20/07/2016	Réunion avec M. Benoît Lutgen, Président du Centre démocrate humaniste (Bruxelles)
21/07/2016	Participation au Te Deum et au Défilé militaire et civil à l'occasion de la fête nationale (Bruxelles)
23/08/2016	Réunion avec M. Patrick Dupriez, co-président d'Ecolo et M. Stéphane Hazée, Chef de groupe Ecolo au Parlement de Wallonie (Bruxelles)
31/08/2016	Réunion avec M. André Flahaut, Ministre du Budget et de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
05/09/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)
05/09/2016	Réunion à l'Union des villes et communes de Wallonie Section CPAS (Namur)
7/8 septembre	Rencontre internationale de médiateurs sur la crise migratoire en Europe co-organisée par l'AOMF (Tirana)
12/09/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)

12/09/2016	Réunion avec M. Olivier Maingain, Président de DéFi (Bruxelles)
16/09/2016	Présentation à l'occasion d'un colloque organisé par l'Assemblée parlementaire francophone au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
17/09/2016	Participation aux Cérémonies officielles à l'occasion des Fêtes de Wallonie (Namur)
20/09/2016	Réunion avec Mme Liliane Baudart, Administratrice générale de l'aide à la jeunesse au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
21/09/2016	Réunion avec M. Christian Noiret, Directeur général au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
21/09/2016	Réunion avec Mme Françoise Lannoy, Directrice générale de la Direction générale opérationnelle Pouvoirs locaux et d el'Action sociale du Service public de Wallonie (Namur)
22/09/2016	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) (Bruxelles)
27/09/2016	Participation à la Cérémonie officielle à l'occasion de la Fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
03/10/2016	Réunion avec M. Julien Compère, Administrateur délégué du Centre hospitalier universitaire de Liège (Liège)
03/10/2016	Audition sur le Rapport annuel 2015 par plusieurs Commissions du Parlement de Wallonie (Namur)
04/10/2016	Audition sur le Rapport annuel 2015 par plusieurs Commissions du Parlement de Wallonie (Namur)
04/10/2016	Participation à l'Assemblée générale de l'Union wallonne des entreprises (Liège)
13/10/2016	Réunion avec M. Rachid Madranne, Ministre de l'Aide à la jeunesse et des Maisons de justice de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
17/10/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)
17/10/2016	Réunion avec M. Stéphane Guisse, Directeur général de la Direction général opérationnelle Fiscalité du Service public de Wallonie (Namur)
18/10/2016	Réunion avec M. Bernard De Vos, Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
19-21 octobre	Réunion du Bureau, du Conseil d'Administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie et Séminaire de formation (Monaco)
24/10/2016	Audition sur le Rapport annuel 2015 en Commission Affaires générales du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
25/10/2016	Audition sur le Rapport annuel 2015 en Commission Promotion sociale et Egalité des Chances du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
27/10/2016	Présentation sur l'institution du Médiateur devant les membres du Comité de direction de la Direction générale opérationnelle Economie et Emploi du Service public de Wallonie (Namur)
07/11/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)
09/11/2016	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
15/11/2016	Participation au Te Deum à l'occasion de la Fête du Roi (Bruxelles)

17/11/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)
23/11/2016	Présentation à la soirée sur les métiers du droit organisée par l'association des étudiants de la faculté de droit de l'Université de Namur (Namur)
25/11/2016	Réunion de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Ombudsmans et Médiateurs (Courcelles)
28/11/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)
29/11/2016	Réunion avec Stéphanie Carrère, Secrétaire exécutive de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Bruxelles)
30/11/2016	Cours sur la médiation institutionnelle à la Haute école de Namur-Luxembourg IESN (Namur)
08/12/2016	Cours sur la médiation institutionnelle à la Haute Ecole EPHEC (Woluwe-St-Lambert)
12/12/2016	Réunion de l'Organe de conciliation télépéage (Bruxelles)
12/12/2016	Audition sur le Rapport annuel 2015 par la Commission Budget et Fonction publique du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
13/12/2016	Cours sur la médiation institutionnelle à la Faculté de droit et de sciences politiques de l'Université de Liège (Liège)
19/12/2016	Réunion avec Mme Isabelle Simonis, Ministre de l'Enseignement de promotion sociale, de la Jeunesse, des Droits des femmes et de l'Egalité des chances de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)

PARTIE 6

Qualité et Stratégie

ISO 9001 : 2008

Il est certifié que Service de médiation commun à la Région Wallonne et à la Fédération W.B.
sis à Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 NAMUR (Belgique)
Rue Jean Chapelié, 35 – 1050 BRUXELLES (Belgique)
a établi et tient à jour un système qualité conforme aux exigences de la norme EN ISO 9001 : 2008 “Systèmes de Management de la Qualité” pour :

L’accueil des citoyens, l’accessibilité aux services, la gestion des demandes et le traitement des réclamations, le suivi des recommandations vers les autorités.

Le présent certificat est basé sur le résultat d’un audit qualité, documenté dans le rapport d’audit 60562961.
Numéro du certificat : 10 QMS 4165b
Date de délivrance initiale : 2 août 2010
Valable du 1 août 2016 jusqu’au 14 septembre 2018

La perspective du renouvellement de la certification Qualité en juin 2016 a amené le service du médiateur à évaluer son fonctionnement et vérifier s’il était cohérent avec les finalités et objectifs qu’il poursuit. Il a pu mettre en évidence que l’approche par processus correspond aux besoins du fonctionnement tant interne qu’externe. En effet, l’ajustement permanent entre les acteurs, parties prenantes, modification des contextes est complexe et nécessite le support et la dynamique que constitue cette approche.

Elle permet des feedbacks et des améliorations bien ajustés et concertés. Ceci participe concrètement à la volonté d’être cohérent et de promotionner à l’interne, comme auprès des Administrations des principes de bonne administration.

La tenue et la mise à jour des informations documentées répondent correctement aux besoins du bon fonctionnement et à la gestion des connaissances notamment entre les métiers (encodeurs-ag traitants-front office mais aussi entre les binômes, ou encore entre les sites de Bruxelles et Namur.

Le mode de traitement des réclamations est optimisé et le rôle du médiateur est renforcé.

L’information ainsi structurée permet une diffusion interne facilitée et une compréhension globale du système accessible à tous (structure intranet, alertes par métier, …) participant à la cohésion de l’équipe et à l’objectif. L’équipe communique plus efficacement avec les Administrations et le Parlement.

Les points d'amélioration essentiels de l'année ont été :

- L'élaboration d'une politique de gestion des risques
- Le projet de systématisation de la mention du Médiateur, notamment sur les décisions administratives individuelles et son impact sur l'activité de traitement des réclamations
- L'examen mensuel du délai de traitement des dossiers notamment les dossiers dormants de 45 jours
- L'exploitation des formulaires de satisfaction du point de vue de la gestion des évaluations négatives en termes d'opportunité d'amélioration
- Malgré la diminution des réclamants en permanence, il a été décidé que l'accessibilité et la proximité avec le citoyen restent essentielles
- Le lancement de la collaboration avec les Administrations sur le plan de la gestion 1ere et 2eme lignes des réclamations
- Le développement de la communication interne

L'enquête de satisfaction des citoyens

Le Médiateur a, depuis 2011, mis œuvre une enquête de satisfaction dans le cadre de sa procédure qualité. D'abord ponctuelle, l'enquête de satisfaction est devenue permanente depuis janvier 2015 permanente. Elle était envoyée à tous les dossiers dont la réclamation a été déclarée fondée. Elle est réalisée par voie électronique ou postale lorsque l'adresse mail n'est pas connue.

En 2016 , l'enquête a été élargie aux dossiers clôturés et aux dossiers irrecevables. Elle est réalisée par voie électronique ou postale lorsque l'adresse mail n'est pas connue.

Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfactions auxquels l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

Au cours ce dernier exercice, 2036 enquêtes ont été envoyées et 634 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 32%.

Ce taux de réponse est plus élevé pour les dossiers fondés (38%) et décline pour les catégories non fondées (27 %) et irrecevables (17%).

La **satisfaction globale** est de 70%, ce qui est nettement inférieur aux résultats enregistrés au cours de l'année 2015 (80,3 % de satisfaction globale).

Cette diminution s'explique par le fait que l'enquête a été étendue aux dossiers non-fondés et irrecevables. On constate clairement que le réclamant se dit peu ou pas satisfait lorsque le Médiateur n'a pu réserver une suite favorable à sa requête. Les personnes mécontentes d'une décision, restent insatisfaites de la voir maintenue en l'état et expriment leur mécontentement global, sans pour autant évaluer ce qu'elles ont reçu comme information utile ou comme accueil chez le Médiateur.

Ainsi parmi les dossiers fondés, 82% des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur, tandis que ce taux de satisfaction tombe à 47% pour les réclamations non-fondées et à 49% pour les irrecevables.

Enquête de satisfaction

Il y a quelques semaines, votre réclamation introduite auprès du Médiateur a été clôturée.

Afin de poursuivre l'amélioration de la qualité de notre Service, pourriez-vous nous aider en répondant aux questions suivantes ?

Nous vous remercions de votre collaboration.

Nom

Numéro du dossier

---

1. L'accueil

Je suis entré(e) en contact avec le Médiateur :

- ☐ par téléphone
- ☐ au cours d'un rendez-vous
- ☐ via le site web
- ☐ par courriel
- ☐ par courrier
- ☐ par fax

	Très mauvais	Mauvais	Bon	Très bon	Sans avis
J'ai reçu un accueil	○	○	○	○	○

---

2. L'écoute

	Pas du tout	Peu	Bien	Très bien	Sans avis
J'ai été écouté(e) et je me suis senti(e) compris(e)	○	○	○	○	○

---

3. Mon dossier

	Pas du tout	Difficilement	Moyennement	Facilement	Très facilement	Sans avis
J'ai pu suivre l'évolution de ma demande chez le Médiateur (par téléphone, par courrier, via internet	○	○	○	○	○	○

	Pas du tout	Difficilement	Moyennement	Facilement	Très facilement	Sans avis
J'ai compris ce que le Médiateur m'a écrit	○	○	○	○	○	○

	Pas du tout	Peu utile	Utile	Très utile	Sans avis
Le Médiateur m'a apporté de l'information utile	○	○	○	○	○

	Pas du tout	Peu	Plutôt	Tout à fait	Sans avis
Je suis satisfait(e) du service du Médiateur	○	○	○	○	○

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

Ainsi si 70% des personnes sont satisfaites de la qualité de **l'écoute** du médiateur, l'on observe que seul 53% des personnes concernées par des dossiers irrecevables ou 45% des dossiers non-fondés se sentent écoutées alors que le taux de satisfaction relatif aux dossiers fondés est de 85%.

En ce qui concerne la possibilité de suivre **l'évolution** du traitement de la réclamation : 17% des répondants ont indiqué n'avoir pas pu suivre facilement l'évolution de leur dossier. Il ressort des réponses reçues qu'il s'agit de personnes qui, semble-t-il, ne disposent pas d'accès internet et ne peuvent utiliser le système de traçabilité via le site du Médiateur. Cette question d'accessibilité numérique a été analysée. Le Médiateur veille à informer de manière régulière les réclamants pas voie postale ou téléphonique de l'évolution de leur dossier.

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard de **la compréhension** des informations reçues, 86 % des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers du Médiateur. 5,60%, par contre, indiquent ne pas avoir rencontré des difficultés de compréhension. Une attention particulière est réservée à cet indicateur afin de détecter des pistes éventuelles d'amélioration en terme de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de **l'utilité**, 62,2 % des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile. Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (82% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 47% pour les non-fondés).

Depuis 2016, un champ libre d'évaluation a été introduit dans le formulaire électronique envoyé aux réclamants. Ils peuvent ainsi expliquer leurs positions et le Médiateur, pour sa part, peut y trouver des éléments plus concrets et détaillés afin d'améliorer le service rendu.

Les réponses négatives pour lesquelles le plaignant est identifiable ont fait l'objet d'une analyse individuelle. Au cours du dernier exercice, 100 dossiers ont été réexaminés afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, 8 dossiers ont été rouverts. L'agent traitant a repris contact avec le réclamant afin de mieux comprendre le motif d'insatisfaction et d'expliquer de façon plus adaptée ou plus détaillée le déroulement de la médiation.

L'accueil des réclamants fait également l'objet d'une question. Il faut préciser d'emblée que les chiffres concernent l'accueil au sens large (permanences et téléphone)..

En effet, le PRO5 concerne l'accueil des réclamants, au téléphone, mais aussi en permanence. Or, on s'aperçoit que le nombre de réclamants répondant à la question concernant l'accueil est bien plus élevé que le nombre de réclamants précisant avoir eu un contact oral avec le Médiateur[1]. Il faut donc comprendre la question de l'accueil au sens figuré (comment ma demande a-t-elle été accueillie ?), de la même façon que la question de l'écoute précédemment évoquée concerne la manière dont les arguments du réclamant ont été entendus.

1. Ainsi, concernant les réclamations non-fondées, moins de 34 personnes précisent avoir eu un rendez-vous ou avoir eu des contacts téléphonique, et 114 réclamants répondent à la question de l'accueil. Concernant les réclamations irrecevables, les chiffres sont respectivement 14 et 88, concernant les réclamations fondées, de 187 et 463.

Ce préalable posé, il importe de souligner que 87 % des sondés estiment avoir été bien ou très bien accueilli. Ce chiffre monte jusqu'à 93 % concernant les réclamations fondées.

A l'inverse, en définitive, seuls 5 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 3% concernant les réclamations jugées fondées. On peut donc se réjouir de la satisfaction des usagers concernant l'accueil reçu.

		fondés	non fondés	irrecevables	**résultats globaux**
nombre d'enquêtes envoyées		1156	399	481	**2036**
nombre de réponses reçues		481	109	84	**634**
Taux de réponses		38%	27%	17%	**32%**
representation du groupe		70%	17%	13%	**100%**
					Résultats globaux pondérés
accueil	positif	93%	77%	74%	**87%**
	négatif	3%	10%	9%	**5%**
	sans avis	4%	18%	17%	**7%**
écoute	positif	85%	46%	53%	**70%**
	négatif	11%	40%	34%	**18%**
	sans avis	4%	14%	13%	12%
évolution	positif	84%	63%	sans objet	**80%**
	négatif	7%	24%	sans objet	**17,70%**
	sans avis	9%	13%	sans objet	**2,30%**
compréhension	postif	93%	80%	91%	**86%**
	négatif	4%	12%	7%	**5,60%**
	sans avis	3%	8%	2%	**8,40%**
utilité	positif	79%	43%	51%	**62,20%**
	négatif	17%	51%	43%	**34,70%**
	sans avis	4%	6%	6%	**3,10%**
satisfaction générale	positif	82%	47%	49%	**70%**
	négatif	17%	46%	46%	**26%**
	sans avis	1%	7%	5%	**4,00%**

Quelques commentaires positifs reçus pour l'enquête 2016 :

... Service parfait et très rapide. Gentillesse, écoute, clarté des explications, suivi impeccable, renseignements fiables. Bref, rien à redire ni à reprocher. Encore 1000 mercis pour l'intervention ! ...

... Service qui devrait être mieux connu du public.... beaucoup ne savent pas où et à qui s'adresser en cas de problème...

... Merci au service d'exister ! Sans cela, un grand sentiment de solitude face aux erreurs de l'administration...

... Le médiateur est efficace et grâce à son intervention j'ai pu obtenir une réponse juste et révisée...

Mais aussi quelques commentaires négatifs :

... Médiation impossible avec l'administration, donc aucun résultat. Mais ce n'est pas la faute du médiateur... il fait ce qu'il pouvait mais se retrouve face à une loi totalement cadenassée...

... Il est dommage de devoir recourir à vos services. Ceci est le résultat d'un système d'une trop grande complexité qui entraîne des incompréhensions et erreurs...

... Il semble que le médiateur n'a aucun pouvoir d'influencer une administration publique ou semi-publique pour faire accepter un autre point de vue...

... Je doute du pouvoir de médiation auprès de l'administration lorsque cette dernière a un avis auquel elle se tient envers et contre tout...

PARTIE 7

Rapport de gestion

L'organisation financière et administrative de l'Institution

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. Budget

Pour l'exercice 2016, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.637.500€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.575.000€ et 1.062.500€.

Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, s'élèvent à 450.690€ (16 % des dépenses) tandis que les dépenses relatives au personnel s'élèvent à 2.375.902€ (84 % des dépenses).

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 2015 du service commun ont été transmis au Premier Président de la Cour des comptes en octobre 2016. Plusieurs agents de cette Institution ont contrôlé les comptes en décembre 2016.

Le rapport final de la Cour a été communiqué le 31 janvier 2017.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2016), le personnel du Service de médiation commun se composait de 23 personnes :

- Le Médiateur ;
- 1 directeur d'Administration, 6 premiers conseillers, 1 conseiller, 2 conseillers adjoints (agents de niveau A) ;
- 2 premiers assistants, 2 assistants principaux et 1 assistant de direction, 3 secrétaires de direction, 1 chef rédacteur, 1 chef secrétaire, 1 secrétaire principale et 1 chef commis (agents de niveau B et C) constituent l'équipe administrative.

A noter également qu'en 2016, comme les années précédentes, le Service a accueilli quatre stagiaires, à savoir une stagiaire (3e bac droit) de l'Université St-Louis à Bruxelles pour 60 heures, un stagiaire de la Haute Ecole EPHEC (3e bac droit) pour trois mois, un stagiaire de la haute Ecole HENALUX (3e bac droit) pour trois mois et un stagiaire de l'Université de Namur (3e Bac Droit) pour 6 heures.

Plusieurs fonctions sont remplies par les collaborateurs du Médiateur :

- Onze agents traitent l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable de plusieurs matières pour lesquelles elle reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent demeure capable de gérer tout type de dossier.

- Un agent de niveau A (qui traite des réclamations par ailleurs) assure la gestion administrative, assisté d'un assistant de direction comptable et d'une secrétaire de direction.

- Un agent, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la documentation. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires… via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.

- 6 agents assurent l'accueil téléphonique et le secrétariat du service

- 1 agent assure la fonction de greffe, à savoir, la réception, l'enregistrement et le suivi informatique des réclamations

- 1 agent est responsable de la communication et des relations extérieures

A noter également que trois agents (qui traitent par ailleurs de réclamations) assure des fonctions dans le cadre de la gestion « Qualité » du service, dans des tâches de coordination et d'audit interne.

PARTIE 8

Annexes

Annexe 1 - Informations pratiques
Annexe 2 - Points de contact
Annexe 3 - Portail www.ombudsman.be
Annexe 4 - Accord de coopération
Annexe 5 - Règlement d'ordre intérieur
Annexe 6 - Guide de bonne conduite administrative
Annexe 7 - Déclaration de Tirana

Annexe 1 - Informations pratiques

Comment contacter le Médiateur :

- par voie écrite

  ›› **courrier postal**
  Rue Lucien Namêche, 54
  5000 Namur

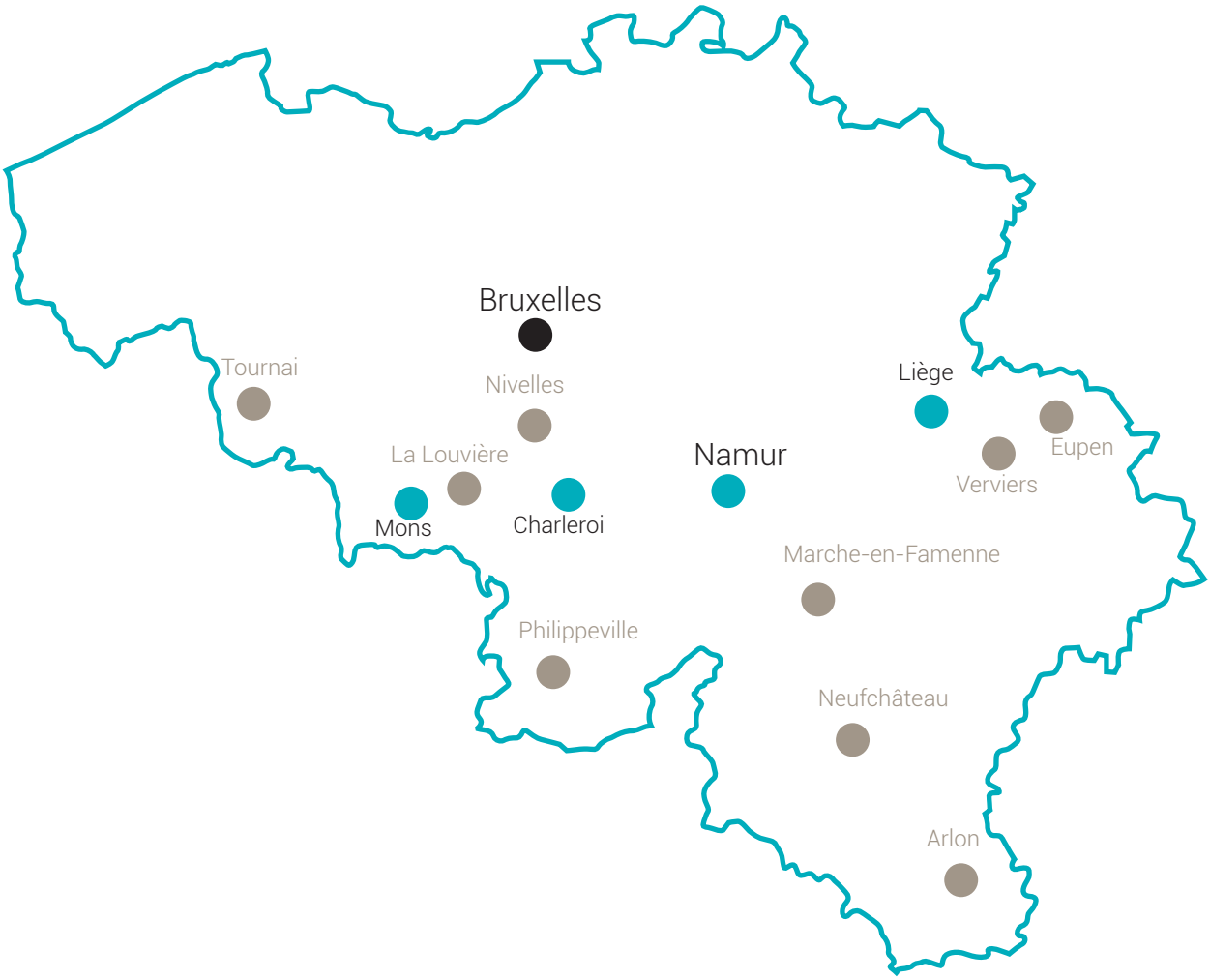
  ›› **fax**
  081/32.19.00

  Numéro gratuit : **0800/19 199**

  ›› **courrier électronique**
  courrier@le-mediateur.be

  ›› **formulaire disponible sur www.le-mediateur.be**

- par voie orale
  en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cf. page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



Annexe 2

POINTS DE CONTACT

Arlon
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi
tous les 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

Annexe 3

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 annuel d'activités - lequel est accessible à la presse et au grand public - ces recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman / Médiateur et la publicité consacrée à son rapport annuel amènent les décideurs des Institutions concernées à tenir compte de ses recommandations.

1. In : Rapport du Médiateur des Télécommunications 2014, p. 68.

Annexe 4

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 des parties selon une répartition fixée dans le règlement spécifique du Médiateur visé à l'article 4 et tenant compte de l'intervention de chacun dans le fonctionnement des services du Médiateur existante avant le présent accord.
Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.
Le Médiateur communique aux Parlements des parties son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes.
§2. Sur proposition du Médiateur, les Parlements des parties nomment et révoquent les membres du personnel qui assistent le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le Médiateur dirige son personnel.
La procédure de nomination et de révocation des membres du personnel est précisée dans le règlement spécifique au Médiateur visé à l'article 4, ainsi que les modalités d'appel à un jury externe lors de la procédure de sélection.
S'ils ne suivent pas la proposition du Médiateur lorsqu'ils nomment ou révoquent les membres du personnel, les Parlements des parties motivent leur décision.
Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés de manière conjointe par les Parlements des parties sur proposition du Médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le Médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Le statut prévoit également la possibilité de mobilité des membres du personnel entre les services du Médiateur et les Administrations de la

Communauté française et de la Région wallonne.
Il peut se faire assister par des experts.
L'article 458 du Code pénal est applicable au Médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

Art. 12.
§1er. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative ou un service administratif visés à l'article 3 n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. Cette réclamation est introduite en langue française ou pourra être introduite en langue allemande pour les compétences qui relèvent de la Région wallonne, par écrit ou oralement, au siège de l'Institution du Médiateur ou dans les lieux où le Médiateur assure une présence de son service.
§2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités ou services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

Art. 13.
§1er. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:
1° elle est manifestement non fondée;
2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation. Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative ou du service administratif pour obtenir satisfaction;
4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.
§2. Une réclamation est irrecevable si:
1° l'identité du réclamant est inconnue;
2° le Médiateur est incompétent;
3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives ou les services administratifs visés à l'article 3 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions. Le Médiateur n'est pas compétent pour les différends entre les membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française et les services administratifs de la Communauté française.
§3. Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou un service administratif qui dispose de son propre Médiateur ou de sa propre institution tels que visés à l'article 3, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.
§4. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.
Le Médiateur informe l'autorité administrative ou le service administratif de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 14.
L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel. L'autorité administrative ou le service administratif et le réclamant avertissent le Médiateur du recours introduit.
Pour autant que de besoin, le Médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 13.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Art. 15.
§1er. Le Médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des autorités ou services concernés ;

§2. Le Médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives ou services administratifs auxquels il adresse des questions ;
§3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative ou du service administratif concerné. Il en informe le Ministre responsable ;
§4. Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut:
– recommander à l'autorité administrative ou au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité administrative ou au service administratif toute mesure qu'il estime de nature à y remédier, sans toutefois porter préjudice à l'article 20 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles;
– suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, 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

Annexe 5

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 représenté par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation peut être adressée au Médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue Lucien Namèche, 54, à 5000 Namur;
- par télécopie au numéro suivant : 081-32.19.00;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@le-mediateur.be
- via le formulaire électronique de réclamation accessible via le site Internet www.le-mediateur.be.

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du Service du Médiateur ou au bureau bruxellois du Service du Médiateur (Rue Jean Chapelié, 35 à 1050 Bruxelles) sur rendez-vous (0800/19 199) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en Wallonie.
La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le Médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

§ 6. Lorsque le Médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

CHAPITRE III. - Du traitement de la réclamation

Art. 8. Chaque réclamation est soumise au Médiateur qui désigne un collaborateur pour en assurer le traitement. Le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet.

Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans les 10 jours de la réception de la réclamation.

Le réclamant transmet toute information complémentaire demandée par le Médiateur; par ailleurs, il s'abstient, aussi longtemps que le Médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'autorité administrative ou du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du Médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Art. 9. Conformément à l'article 13, § 3, de l'accord, lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative ou à un service administratif doté par la loi ou le décret de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Art. 10. § 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.

Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Introduction

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des Administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaitre les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des Administrations. Il promeut l'intérêt public dans une Administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'Administration.

Enfin, ce Guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'Administration.

Article 1

Disposition générale

Dans leurs relations avec les administrés, les Administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Guide».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.
2. Dans le présent Guide, on entend par :
   a) « Administrations » : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;
   b) « agent » : toute personne occupée à quel que titre que ce soit au sein des Administrations visées sous a). Les Administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres institutions publiques et les stagiaires ;
   c) « personne » : toute personne physique ou morale, usagère des Administrations visées sous a).
3. Le cas échéant, les appellations officielles « Région wallonne » et « Communauté française » sont remplacées par les appellations usuelles respectives de « Wallonie » et « Fédération Wallonie-Bruxelles ».

Article 3

Champ d'application matériel

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des Administrations avec les personnes.
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'Administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

Article 4

Légalité et respect de la règle de droit

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Egalité et non-discrimination

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par rapport au but et aux effets de la mesure considérée; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les Administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'Administration et par l'agent.
3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'Administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

Article 7

Absence d'excès de pouvoirs

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Article 8

Impartialité, indépendance et objectivité

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.
3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

Article 9

Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'Administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'Administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.
2. L'Administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.
3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.
4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

Article 10

Courtoisie et gestion consciencieuse

1. L'agent est consciencieux, correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.
3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

Article 11

Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent

1. Toute demande écrite adressée à l'Administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.
3. Si une lettre destinée à l'Administration est adressée ou transmise à un service non compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'Administration, s'il peut l'identifier.
4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

Article 12

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.
2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'Administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'Administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Article 13

Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

1. Toute demande doit être traitée par l'Administration dans un délai raisonnable.
2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'Administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.
3. Si l'Administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 14

Motivation adéquate

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.
2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

Article 15

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'Administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'Accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur ».

Article 16

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.
2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 17

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.
4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre Administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

Article 18

Demandes d'accès public aux documents

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité administrative.

Article 19

Accessibilité

1. L'Administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.
2. L'Administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.
3. L'Administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'Administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

Article 20

Coordination efficace

1. Au sein d'une même Administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'Administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.
2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

DÉCLARATION DE TIRANA

8 Septembre 2016

NOUS, Ombudsmans et Médiateurs de différents pays et régions du monde, en notre qualité de membres des quatre associations d'Ombudsmans et Médiateurs suivantes :

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Méditerranée (AOM),
L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF),
La Fédération Ibéro-Américaine de l'Ombudsman (FIO), et
L'Institut International de l'Ombudsman (IIO),

Réunis à la Conférence de haut niveau « Les défis des institutions d'Ombudsman liés aux flux migratoires », organisée les 7-8 Septembre 2016, à Tirana, Albanie :

RAPPELONS LES ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX SUIVANTS DES ETATS :

1. Plusieurs instruments internationaux et régionaux reprennent l'exigence de protection des droits et libertés fondamentales des migrants et des réfugiés, qui devraient être à l'abri de toute discrimination, y compris celle fondée sur la nationalité ;

2. La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme prévoit que « Devant la persécution, toute personne a le droit de chercher asile et de bénéficier de l'asile en d'autres pays. Ce droit ne peut être invoqué dans le cas de poursuites réellement fondées sur un crime de droit commun ou sur des agissements contraires aux buts et aux principes des Nations Unies » ;

3. La Convention relative au statut des réfugiés, signée à Genève le 28 juillet 1951, et le Protocole relatif au statut des réfugiés, signé à New York le 31 janvier 1967 ;

4. La Recommandation n° 16 de la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI) du 16 mars 2016, relative à la protection des migrants en situation irrégulière dans les pays membres du Conseil de l'Europe ;

5. Les Résolutions n° 69/168 (18 décembre 2014), 67/163 (20 décembre 2012), 65/207 (21 décembre 2010) et 63/169 (18 décembre 2008) de l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies (ONU) sur le rôle de l'Ombudsman, du Médiateur et des autres institutions nationales des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme.

CONSIDERONS QUE :

1. Les Etats ont la responsabilité de la promotion et de la protection des droits des migrants et des réfugiés, ainsi que de la création des conditions nécessaires pour les institutions nationales des droits de l'Homme, afin que celles-ci remplissent leur devoir dans ce domaine ;

2. Les États doivent mettre en œuvre leurs obligations internationales en matière de droits de l'Homme rappelées ci-avant et notamment en ce qui concerne l'application des procédures d'asile appropriées et la reconnaissance de ce droit, ainsi que la création des conditions d'accueil adéquates pour les migrants et les réfugiés, conformément au principe de « non refoulement » ;

3. Les Ombudsmans et Médiateurs sont des institutions de la démocratie active dans un Etat de droit, et collaborent étroitement à l'échelle régionale et mondiale, notamment au travers des quatre associations d'Ombudsmans et Médiateurs signataires de la présente Déclaration ;

4. Les Ombudsmans et Médiateurs et les autres institutions nationales des droits de l'Homme se sont déjà exprimés et engagés sur la question des droits des migrants et des réfugiés dans le cadre des flux migratoires dans plusieurs déclarations antérieures.

NOUS ENGAGEONS À :

En général :

1. Suivre et exercer une pression positive et continue sur les Etats afin qu'ils remplissent leurs obligations à l'égard des droits de l'Homme et des normes internationales reprises notamment dans le droit des migrants et des réfugiés.

2. Développer la coopération concrète entre nos membres dans les pays d'origine, de transit et de destination des migrants et des réfugiés pour renforcer la protection de leurs droits tout au long de leur parcours migratoire, y compris leur retour le cas échéant, dans leur pays d'origine.

Particulièrement :

3. Veiller, lors du traitement des dossiers liés aux droits des migrants et des réfugiés, au respect du caractère universel et inaliénable de ces droits, ainsi qu'au respect des normes internationales relatives aux droits de l'Homme, dans le but d'adopter une approche efficace de ces droits, tout en condamnant les conséquences inhumaines de la crise migratoire actuelle.

4. Intensifier nos enquêtes d'office, renforcer notre présence aux lieux de passages des frontières, dans les lieux d'accueil, d'hébergement et de détention et maximiser l'utilisation des instruments juridiques dans l'exercice de nos fonctions.

5. Fournir et garantir aux migrants, aux demandeurs d'asile et aux réfugiés l'accès maximal aux procédures de plaintes, et/ou assurer le traitement des dossiers.

6. Coordonner les actions de transfert des dossiers entre institutions de médiation, afin d'apporter une réponse rapide et efficace aux plaintes à dimension internationale et transfrontalière.

7. Intensifier notre interaction avec toutes les parties prenantes, notamment la société civile, afin de renforcer les garanties et les ressources disponibles pour répondre aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité liée notamment à leur âge, leur sexe, leur état de santé, leur orientation sexuelle, ainsi qu'aux besoins des victimes de torture et de trafics.

8. Participer largement aux campagnes de sensibilisation sur les droits des migrants, des demandeurs d'asile et des réfugiés, condamnant fermement des phénomènes tels que la xénophobie, le discours de haine et de discrimination, tout en favorisant le dialogue interculturel et la tolérance.

DEMANDONS AUX ETATS :

1. D'accueillir et d'exprimer la solidarité et l'humanisme envers toute personne ayant besoin de protection internationale.

2. D'avoir une approche profondément humaine dans la prise de décisions politiques liées à toutes les crises migratoires, basée sur le respect des droits de l'Homme, et de s'attaquer à la diversité des causes, notamment politiques, économiques, sociales et environnementales des flux migratoires.

3. D'enregistrer les migrants et les réfugiés afin de leur permettre d'être identifiés légalement et d'avoir accès aux procédures administratives liées à leur statut sur le territoire des Etats respectifs.

4. De garantir à chaque migrant un accès effectif aux procédures d'asile, sans aucune discrimination et indépendamment des considérations financières, en assurant notamment une information complète et des services de traduction adéquats.

5. De respecter le principe de non-refoulement à l'égard des personnes venant de pays considérés comme sûrs, pouvant néanmoins se trouver dans une situation à risque.

6. De combattre, par une approche multidimensionnelle, le discours de haine, de racisme et de xénophobie qui n'affecte pas seulement la situation des migrants et des réfugiés, mais contribue aussi à l'érosion des valeurs et des principes fondamentaux de la diversité, de la tolérance et de la cohabitation dans nos sociétés.

7. De s'engager pour un traitement particulier des mineurs migrants ou réfugiés non accompagnés afin de garantir leurs droits fondamentaux en accord avec leurs besoins spécifiques et faciliter le processus de réunification familiale.

8. De sensibiliser les forces de police et de sécurité aux besoins éventuels de protection internationale des personnes interceptées en situation irrégulière sur le territoire national.

9. De rendre possible dans les centres de transit et de détention l'accès par la société civile et le contrôle et l'inspection par les institutions indépendantes du gouvernement tels que les Médiateurs et les Ombudsmans, ou les organisations internationales de protection des droits de l'Homme.

10. D'élaborer des politiques permettant aux migrants d'intégrer la vie du pays d'accueil à travers notamment l'accès à un logement décent, à l'éducation des enfants, à la santé, et au marché du travail, ainsi qu'à créer les conditions favorisant l'apprentissage de la langue du pays et de ses valeurs fondamentales.

En qualité de membres des quatre associations régionales et mondiales d'Ombudsmans et Médiateurs de différents pays du monde,

Nous adoptons cette Déclaration.

Tirana, le 08 septembre 2016

Igli TOTOZANI	**Marc BERTRAND**	**José DE FARIA COSTA**	**John R. WALTERS**
Président de l'AOM	**Président de l'AOMF**	**Président de la FIO**	**Président de l'IIO**

Table des matières

Partie 1 - Message du Médiateur 9

Partie 2 - Recommandations d'ordre général 15
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

Partie 3 : Statistiques 35

Partie 4 - Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques 41

Fédération Wallonie-Bruxelles
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013 42

Statistiques FWB 47
Relations scolaires 49
Autres questions scolaires 69
Allocations d'études 93
Agrément des professions de santé 113
Personnels de l'enseignement et assimilés 119
Aide à la jeunesse 139
Maisons de justice 151
Culture 155

Wallonie
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013 158

Statistiques W 161
Fiscalité 163
Energie et Aides au logement 173
Crédit social 179
Logement social 183
Qualité de vie 191
Economie et Emploi 207
Aménagement du territoire 225
Environnement et Eau 231
Tourisme 249
Autoroutes et routes 251
Transports 257
Délais de paiement 263
Pouvoirs locaux 267

Partie 5 - Communication et relations extérieurs 269

Partie 6 - Qualité et Stratégie 277

Partie 7 - Rapport de gestion 285

Annexes 289