693 (2018-2019) — Nº 1

PARLEMENT

DE LA

COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2018-2019

16 OCTOBRE 2018

RAPPORT ANNUEL

DU MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (01.01.2017 AU 31.12.2017)

Parlement de la Communauté française

Sixième Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (01.01.2017 au 31.12.2017)

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

Parlement wallon

PARTIE 1

Message du Médiateur

AVANT-PROPOS

Voici bientôt six ans, les Parlements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles me désignaient à la fonction de Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

La fin de ce premier mandat est l'occasion de jeter un coup d'œil dans le rétroviseur et de mettre en évidence les réalisations les plus importantes qui ont marqué ces six dernières années.

Les premiers mois ont été principalement consacrés à la pleine possession de la fonction, au développement de relations de confiance mutuelle avec l'équipe de collaborateurs, la préparation de nouvelles règles de fonctionnement interne nécessitée par la fusion de deux services, ainsi qu'à la préparation et la mise en ligne d'un nouveau site Internet, outil de communication fondamental au moment où une nouvelle institution démarre ses activités.

Au niveau de l'organisation interne, je tiens à souligner que j'ai voulu poursuivre l'approche « gestion par la qualité » qui avait été développée et mise en œuvre depuis plusieurs années au sein de l'Institution.
Cette démarche « Qualité » avait abouti à l'attribution de la certification ISO 9001-2005 à l'institution du Médiateur de la Région wallonne. Une nouvelle procédure de certification a été mise en route pour l'institution fusionnée. Et elle lui a été reconnue en 2013.

La certification couvre plusieurs processus dont les principaux sont le traitement des réclamations et l'accueil des citoyens. Nous avons maintenu ce niveau d'exigence qualitative dans notre travail tout au long de ces six années, avec une nouvelle reconnaissance en 2017 par l'octroi de la certification suivant la nouvelle norme ISO 9001-2015.

Très vite, c'est la préparation du premier rapport annuel du Service commun qui est devenue la priorité.
Non seulement il s'agissait de repenser une structure nouvelle du rapport annuel, mais aussi de conserver l'intérêt du lecteur pour toutes les matières gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie. Une attention particulière aura été donnée à la présentation des recommandations. Année après année, nous nous sommes donnés un objectif d'amélioration continue de la présentation, de la motivation et du suivi de chaque recommandation reprise dans le rapport annuel.

Pourquoi attacher une grande importance aux recommandations ? Les recommandations du Médiateur représentent en effet une contribution à l'exercice par les parlementaires de leur pouvoir de contrôle de l'exécutif et de son action administrative. Il s'agit là d'une dimension fondamentale de la mission du médiateur parlementaire.

Mais à ce stade, il est important de rappeler le rôle premier et essentiel du Médiateur : recevoir et traiter les réclamations des citoyens, usagers de l'administration, lorsqu'ils éprouvent une difficulté ou un différend dans leurs relations avec les services publics.

Chaque année, c'est plus de 3.500 dossiers reçus avec des pointes allant jusqu'à 4.500 dossiers, c'est plus de 20.000 actions réalisées, ce sont des milliers de courriers, emails, et appels téléphoniques, reçus et donnés, ce sont des permanences régulières dans les principales villes de Wallonie et de Bruxelles, des contacts directs avec les réclamants, des réunions de travail avec les administrations.....

En effet, le but premier d'un médiateur/ombudsman est de tout faire pour trouver une solution à l'insatisfaction exprimée par le citoyen qui nous interpelle.

A côté de ce travail important qui fait partie des tâches réalisées jour après jour par chaque collaborateur de l'institution, avec écoute, respect, dévouement et persévérance, j'ai souhaité dès 2013 réfléchir avec ces mêmes collaborateurs aux développements futurs de l'institution en lui donnant une vision stratégique. Nous avons pris le temps d'élaborer un plan stratégique et nous avons arrêté un ensemble de projets opérationnels que nous avons mis en œuvre durant les années suivantes.

C'est d'ailleurs aujourd'hui le moment de l'évaluation de ces projets et donc, de la réalisation de ces buts stratégiques. Le lecteur trouvera en annexe au présent rapport, une évaluation complète du Plan stratégique 2013-2018. C'est sur la base de cette évaluation que nous préparerons le prochain Plan stratégique.

Enfin, un dernier accent donné durant tout ce mandat : la présence renforcée de l'institution dans les différents réseaux dont elle fait partie.

Je pense notamment, au niveau national, à la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans ou encore à la Plateforme Droits de l'homme composée des différentes institutions indépendantes nationales et régionales/communautaires, dont la mission concerne, en tout ou en partie, la défense des droits fondamentaux (dont les médiateurs institutionnels). Sans oublier les relations bilatérales approfondies avec les autres médiateurs institutionnels, les Médiateurs fédéraux, l'Ombudsman flamand et l'Ombudsman de la Communauté germanophone, ou encore le Médiateur des Pensions.

Et au niveau international, c'est au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie que l'institution du médiateur commun est impliquée, en assumant d'ailleurs sa présidence depuis le Congrès de Québec en octobre 2015. Mais aussi, les autres réseaux de médiateurs, le Réseau européen, le Réseau de la Grande Région, le Réseau du Benelux ou encore l'institut international de l'Ombudsman.

Voici ainsi tracer en quelques lignes un résumé de l'action de l'institution du Médiateur durant les dernières années.

Je voudrais cependant terminer cet avant-propos par une réflexion sur un sujet qui interpelle tous les médiateurs : les personnes les plus fragiles, notamment celles qui se retrouvent dans une situation de précarité économique, sociale ou culturelle, ont-elles accès aux droits qui leur sont reconnus ? Ont-elles accès aux médiateurs et ombudsmans qui pourraient les aider lorsqu'elles n'ont pas obtenu ce à quoi elles ont droit ?

Nous sommes tous extrêmement sensibles à cette question, laquelle, j'en suis sûr, interpelle chaque jour les administrations et leurs collaborateurs, mais aussi bien entendu les autorités politiques qui sont chargées de légiférer pour que notre société soit toujours plus solidaire et que personne ne soit laissé au bord de la route dans une société où la cohésion sociale est un facteur de progrès et de prospérité !

Il faut ici souligner le rôle important joué par le monde associatif, porte-parole des plus précarisés, et acteur inlassable pour qu'on ne les oublie pas.

Quelle que soit leur place dans la société, tous les citoyens sont égaux en droit et en dignité. C'est un principe fondamental de nos sociétés démocratiques et libres.

C'est aussi le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Tout cela est réel et concret pour la plupart de nos concitoyens mais pour une part non négligeable de la population, cela reste encore trop souvent dans le domaine de l'inaccessible ou en tout cas du difficilement accessible.
Nos concitoyens qui vivent dans des conditions économiques et sociales difficiles hésitent à faire valoir leurs droits.

En effet, certains ne sont pas informés de leurs droits, d'autres pensent qu'ils n'ont pas de droits, et les derniers se méfient des effets pervers éventuels.

Les médiateurs ont l'obligation morale de rappeler aux responsables politiques et administratifs de toujours envisager dans les actions qu'ils développent, cette dimension de l'accès aux droits pour les personnes vivant dans la précarité.

Cela passe notamment par la prise en compte des actions suivantes : le développement de l'octroi automatisé des droits ou des avantages en matière sociale, une attitude de l'administration favorable à la demande formulée par le citoyen, sans se retrancher derrière une circulaire qui complique sa vie et son accès au droit, la formation et la conscientisation de tous les acteurs et intervenants sociaux à leur rôle d'information et de soutien à nos concitoyens les plus fragilisés.

Bien d'autres mesures sont prises pour lutter contre la pauvreté et la précarité. Et bien d'autres devraient encore être prises. C'est ainsi que les différents gouvernements de notre pays ont adopté des plans d'actions et des mesures de lutte contre la pauvreté.

Mais dans nos sociétés où le sens de la responsabilité et de la solidarité a tendance à montrer quelque essoufflement, il est absolument nécessaire de revenir sans cesse avec ce leitmotiv : dans l'action publique, ne pas oublier ceux qui sont ou se sentent exclus de notre société.

Je voudrais terminer cet avant-propos en reprenant les propos tenus par l'ancien Médiateur de la République française, feu Dominique Baudis, qui reste d'une brulante actualité :
« La crise actuelle tend les situations, crispe les relations, exacerbe les conflits et pousse ceux qui sont dans la précarité à des actes de révolte, de détresse.

Mais le défaut de ressources n'est pas la seule cause.

Il faut bien l'avouer, la vulnérabilité des citoyens rencontre aussi la brutalité de la société, la dureté des systèmes.

L'application aveugle des règlements, le manque de dialogue, l'opacité et la complexité des administrations ou des organismes privés conduisent souvent à un sentiment, à tort ou à raison, d'indifférence, d'injustice. »
Au médiateurs et ombudsmans de poursuivre leur action concrète pour lutter contre l'indifférence et l'injustice !

Marc Bertrand
Mai 2018

PARTIE 2

Recommandations d'ordre général

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

Les recommandations du Médiateur sont un signal adressé 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 300 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. Un courrier spécifique a été adressé lors de la publication du dernier rapport à chaque fonctionnaire-dirigeant dont l'Administration était concernée par des recommandations. Sur 25 courriers envoyés, 23 fonctionnaires-dirigeants ont fait part de leurs commentaires et des actions entreprises. Seuls 3 n'ont pas réagi.

1. Recommandations générales concernant la médiation

1. Suivi et évaluation des recommandations du Médiateur

RG 2017 01

Tenir et communiquer aux Parlement un tableau de bord de suivi des recommandations

Considérant que les recommandations doivent être analysées et qu'un suivi doit être réalisé,
Le Médiateur recommande aux autorités administratives de tenir et de communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des recommandations

La Direction de l'Audit interne commun au SPW et au MFWB 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 a été communiqué au Gouvernement wallon le 30 mars 2017.
En 2016, le Ministre wallon de la Fonction publique avait indiqué que ce tableau de bord serait également transmis deux fois par an au Parlement, ce qui n'a pas été encore été fait.

Le Ministre de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles a également demandé au Ministère de la Fédération de mettre en place un tel tableau. A ce jour, nous ne sommes pas informés du suivi donné à cette demande.

2. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Pour rappel, en 2013, le Médiateur a initié une expérience-pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux qui s'est poursuivie en 2017. 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. 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 (…) ».

Volet « Communes »

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.

Cette tendance à confier directement la délégation de médiation au Médiateur s'amplifie avec les nouvelles communes partenaires.

En 2017, deux nouveaux partenariats ont été conclus avec les communes de Neupré et Verviers. Dinant est en cours de finalisation.

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 au Médiateur…). 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, le rapport sur le volet communal de l'expérience-pilote est en voie de finalisation après que chaque partenaire communal ait procédé à sa propre évaluation. Il devrait être disponible au premier semestre 2018.

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.

Volet « Intercommunales »

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-recyparc …).

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.

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.

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 ont été validées par les comités d'accompagnement de l'expérience-pilote en 2017 et soumises en novembre 2017 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 (eau de distribution@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. Tous les partenariats communaux et intercommunaux sont contractuellement opérationnels. La mise en œuvre a pu cependant prendre du temps, de manière différenciée selon la configuration et l'organisation du partenaire communal ou intercommunal concerné.

S'agissant de la durée des partenariats dans le cadre de l'expérience-pilote, le principe de continuité a 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.

Les partenaires intercommunaux de l'expérience-pilote ont marqué leur unanimité pour recommander l'inscription du principe de médiation dans les voies de recours offertes aux citoyens, usagers et clients de leurs services.

Les comités sectoriels recommandent au Gouvernement wallon d'arrêter les modalités d'adhésion des sociétés intercommunales de distribution d'eau et d'environnement au Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les règles de fonctionnement par référence directe à l'accord de collaboration conclu dans le cadre de l'expérience-pilote et au règlement d'ordre intérieur approuvé par toutes les parties.

Quant aux modalités de financement, les comités sectoriels prennent acte de la volonté du Médiateur d'instruire les dossiers en médiation des intercommunales partenaires sans contrepartie financière, sous réserve de trois conditions :

- l'obtention d'une modification législative visant l'article 3, alinéa 3, de l'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, et portant sur la suppression de la disposition « cette convention prévoit une rémunération des services du Médiateur sur la base des coûts réels » ;
- le respect strict et rigoureux de la procédure de gestion des réclamations de 1ère ligne au sein de chaque intercommunale, en l'adaptant si nécessaire aux évolutions technologiques et stratégiques de l'entreprise, le Médiateur intervenant dans le stricte cadre de la seconde ligne ;
- la capacité de négocier des mesures financières ultérieures, dans l'hypothèse d'une augmentation significative du nombre de dossiers à traiter, perturbant potentiellement les capacités de ressources humaines nécessaires à cette tâche. Dans cette hypothèse, après une sollicitation formelle et motivée du Médiateur, les parties s'engagent à trouver ensemble les mesures financières adéquates qui s'imposeraient.

S'appuyant sur cette position unanime et progressiste de secteurs intercommunaux, rappelant leur préoccupation de répondre aux attentes légitimes des consommateurs et aux intérêts particuliers de leurs clients, le Médiateur insiste pour que cette recommandation sectorielle résultant de l'expérience-pilote puisse s'appliquer à l'ensemble du secteur intercommunal wallon et être ainsi érigée en principe de bonne administration.

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

RG 2017 02

Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

Considérant que, dans les deux dernières Déclarations de politique régionale et communautaire 2014-2019 et 2017-2019, 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 ce 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.

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, en 2016, 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.

Les avancées

Depuis 2015, des protocoles de collaboration et été avec presque tous les organismes d'intérêt public qui sont en relation directe avec le citoyen.
Il s'agit du FOREM, de l'IFAPME, de la SWDE, de la SWCS et l'ONE.

Un protocole vient d'être conclu avec le CHU de Liège.

Et les discussions ont été entamées avec l'AVIQ et la SRWT.

Les protocoles ont permis de renforcer la synergie entre le Médiateur et des services de gestion de plaintes de ces OIP et d'organiser plus formellement le traitement des plaintes de manière intégrée à deux niveaux.

Ces protocoles ont fait l'objet d'une première évaluation fin 2017 qui a confirmé leur pertinence. Tant le Médiateur que les services de plaintes concernés ont relevé l'efficacité du processus mis en place. Contrairement à ce que certains auraient pu croire, ce dispositif à deux niveaux et la mention du Médiateur n'ont nullement eu pour effet d'accroitre de manière significative le nombre de réclamations.

Quant au SPW, depuis la mise en place de son contrat d'Administration, il s'était doté d'un plan transversal visant à déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes de traitement des réclamations selon le modèle intégré à deux niveaux. Un groupe de projet a été mis sur place pour entamer 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 a proposé à plusieurs reprises son expertise pour mettre en place un tel dispositif mais n'a pas reçu de réponse du SPW. Aucune avancée concrète n'a été communiquée à ce propos en 2017.
Au niveau du Ministère de la FWB, aucun projet ne semble en cours. En tout cas, le Médiateur n'en a pas été informé.

- 4. Veiller au respect de l'obligation de mention de l'existence du Médiateur

RG 2017 03

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. Mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

RG 2017 04

Mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

Considérant que l'article 19, alinéa 3, des lois coordonnes sur le Conseil d'Etat énonce : *« Lorsqu'une réclamation est introduite contre un acte ou un règlement susceptible de recours au sens de l'article 14, § 1er, auprès d'une personne investie de la fonction de médiateur par une loi, un décret ou une ordonnance, dans l'un des délais de prescription visés à l'alinéa 2, ce délai est suspendu pour l'auteur de cette réclamation. La partie non écoulée de ce délai prend cours soit au moment où le réclamant est informé de la décision de ne pas traiter ou de rejeter sa réclamation, soit à l'expiration d'un délai de quatre mois qui prend cours à compter de l'introduction de la réclamation, si la décision n'est pas intervenue plus tôt. Dans ce dernier cas, le réclamant le justifie par une attestation du médiateur concerné »* ;

Considérant que la Charte de bonne conduite administrative annexée au Code de la Fonction Publique prévoit en son article 7 : *« les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions. Ils indiquent les noms et services des agents ou fonctionnaires auprès desquels le recours gracieux peut être introduit* ***de même que la possibilité de réclamer auprès du médiateur de la Région wallonne.*** »

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 prévoit en son article … : *« Tout document à destination de l'information du public mentionne l'existence et les coordonnées d'un service d'information lorsqu'il existe, ainsi que, conformément à l'article 3, alinéa 2, du décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, l'existence et les coordonnées du Médiateur de la Communauté française. Cette dernière mention n'est nécessaire que dans le cadre des documents susceptibles d'entrer, à l'occasion d'une réclamation, dans le champ de compétences du Médiateur, tel que défini par le décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française. »*

Considérant que le Parlement de Wallonie et celui de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont, début 2018, adopté à l'unanimité une résolution pour la mise en œuvre d'un Guide de bonne conduite administrative à partir du Guide élaboré par le Médiateur, lequel prévoit en son 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 ».

Le Médiateur recommande de généraliser l'indication sur chaque décision administrative à portée individuelle, de mentionner la possibilité de recourir au Médiateur.

En 2016, le Médiateur avait élaboré et proposé des modèles visant à informer les recours administratifs et juridictionnels offerts au citoyen, en ce compris le recours à la médiation. Il s'était également proposé de participer aux projets initiés par le SPW.

Début 2018, le SPW a établi des modèles d'informations concernant les voies de recours et a déterminé une liste des actes administratifs auxquels ils doivent être joints. Cependant, aucune mention de l'existence du Médiateur n'y est plus présente !

Les modèles ainsi rédigés excluent totalement le processus de médiation parlementaire.
Ils sont également en totale contradiction avec l'orientation « usager » qui suppose répondre aux attentes des usagers en lui permettant d'être informé en toute clarté/ et de façon exhaustive de la manière dont il peut se plaindre à l'égard d'un service public.

Cette orientation « citoyen » et la transparence sont pourtant des axes prioritaires des deux dernières Déclarations de politique régionale, confirmés dans les Contrats d'administration signés par le SPW et le Gouvernement wallon.

Le dispositif mis en place par le SPW ne tient également pas compte de la modification des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat (article 19, alinéa 3) qui inclut, depuis quatre ans déjà, le recours à la médiation institutionnelle et prévoit la suspension du délai de recours au Conseil d'Etat par le dépôt d'une réclamation.

- 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

RG 2017 05

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.

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 wallons 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.

- 7. Permettre l'intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le 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 peuvent continuer leur travail de médiation alors qu'une procédure est en cours au Conseil d'Etat.

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

RG 2017 06

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.

8. 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.

RG 2017 07

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

Considérant que le Médiateur commun traite déjà des réclamations d'agents des services administratifs de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Considérant qu'il n'est plus justifié que les agents de ces services publics ne disposent pas de la voie de la réclamation pour contester une décision ou un dysfonctionnement d'un service ;

Considérant que les autres Médiateurs parlementaires sont compétents pour les différends des agents à l'égard de leur administration,

Le Médiateur recommande que l'accord de coopération soit modifié afin de lui permettre de traiter les différents des agents des services de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'égard de leur administration.

- 9. Permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener une enquête

Depuis près de 20 ans (pour ce qui concerne le service wallon), le Médiateur traite les plaintes des citoyens et formule des recommandations. Cette dimension de la mission du Médiateur est particulièrement importante puisqu'elle contribue concrètement à trouver une solution concrète à un problème concret, à renouer le dialogue entre l'usager et l'administration, et par delà, à restaurer/renforcer la confiance dans l'administration.

Par l'exécution de ces missions, le Médiateur agit au cas par cas pour résoudre les difficultés.

Mais fréquemment, il serait bien plus efficace si l'on pouvait agir de manière plus structurelle, lorsque le dysfonctionnement est de cette nature …. Aller au cœur du problème et formuler des recommandations structurelles.

En outre, le Médiateur, institution collatérale des Parlements, pourrait contribuer à renforcer leur pouvoir de contrôle politique des Gouvernements.

RG 2017 08

Permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener une enquête

A l'instar de ce qui est déjà prévu en ce qui concerne le Médiateur fédéral et plusieurs Médiateurs/Ombudsmans étrangers,

Le Médiateur recommande de modifier l'accord de coopération afin de permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener toute investigation sur le fonctionnement des services administratifs qu'ils désignent, dans leurs relations avec les citoyens/administrés.

- 10. Permettre au Médiateur de se saisir d'office lorsqu'il constate un dysfonctionnement

Cette proposition est une réponse au constat formulé dans la recommandation précédente, à savoir qu'il faudrait permettre que le Médiateur puisse agir d'initiative lorsqu'il constate un problème sans en avoir été formellement saisi par une plainte individuelle.

Plusieurs Médiateurs disposent de cet outil pour optimaliser le service à rendre.

Par ailleurs, lorsque nous sommes saisis d'une réclamation, il nous revient que la problématique soulevée n'est pas unique. Sans être formellement saisi d'autres réclamations, il est difficile d'entreprendre une enquête plus approfondie autour des éventuels dysfonctionnements.

RG 2017 09

Permettre au Médiateur de se saisir d'office lorsqu'il constate un dysfonctionnement

Considérant que le Médiateur ne peut se saisir d'office quand bien même il a connaissance de dysfonctionnement dans des services publics pouvant porter préjudice aux citoyens/administrés ;

Considérant que la saisine d'office est complémentaire à la saisine directe par le citoyen ;

Le Médiateur recommande de modifier l'accord de coopération afin de lui permettre de se saisir d'office

- 11. Etendre le champ de compétence aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de 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 pas nécessairement comprises dans cette notion.

Par conséquent, ces personnes morales échappent à la compétence du médiateur. Il en va ainsi par exemple des sociétés privées exerçant le service public du transport pour le compte des TEC ou encore les établissements d'enseignement subventionnés (communal, provincial et libre).

Ces situations peuvent constituer une forme de discrimination dans l'exercice du droit de disposer d'un médiateur indépendant lorsqu'on est confronté à un dysfonctionnement dans un service public : ainsi, le Médiateur est compétent pour les dysfonctionnements liés aux relations scolaires dans les établissements organisés par la Fédération, tels que les procédures de renvoi, les décisions des conseils de classe ou toute décision administrative alors qu'il ne l'est pas pour les établissements subventionnés.

Cela contribue à créer beaucoup de confusion non seulement auprès des enseignants, mais aussi des parents. Ne pourrait-on pas également arguer d'une différence de traitement, difficilement justifiables ? Pour clarifier définitivement cette difficulté et permettre aux usagers de ces services publics assurés par des instances ou organismes privés, il est proposé d'étendre la compétence du Médiateur à ces organismes.

A noter enfin que d'une part, l'ombudsman flamand dispose d'une compétence similaire[1] et que le Parlement de la Communauté germanophone a récemment modifié par décret les compétences de l'Ombudsman de cette Communauté notamment en lui donnant cette compétence à l'égard des organismes privés qui reçoivent des subventions publiques pour assurer une mission de service public[2].

1. **Article 2bis, du décret flamand du 7 juillet 1998 instaurant le service de médiation flamand :**
« Pour l'application du présent décret, on entend par :
1° instance administrative :
a) une personne morale créée par ou en vertu de la Constitution, d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance;
b) une personne physique, un groupement de personnes physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales dont le fonctionnement est déterminé et contrôlé par a);
c) une personne physique, un groupement de personnes physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales, dans la mesure où ils sont chargés par une instance administrative dans le sens de a), de l'exécution d'une tâche d'intérêt général ou dans la mesure où ils défendent une tâche d'intérêt général et prennent des décisions liant des tiers.
d) Le Parlement flamand et ses services et organismes ne relèvent pas de cette définition. Le pouvoir exécutif n'en relève pas non plus dans la mesure où il agit en qualité judiciaire;
2° instance administrative de la Communauté flamande ou de la Région flamande : chaque ministère, département ou agence autonomisée de l'administration flamande, un établissement scientifique flamand ou un organisme public flamand. Est considérée comme un organisme public flamand, toute personne morale de droit public constituée par ou en vertu d'une loi ou d'un décret, qui relève de la compétence de la Région flamande ou de la Communauté flamande. »
Article 3, §1er, du même décret :
« Le médiateur flamand peut exécuter sa mission à l'égard d'autres instances administratives, lorsque celles-ci sont chargées par des décrets ou règlements de missions qui relèvent de la compétence de la Communauté flamande ou de la Région flamande, que ce soit par le biais de déconcentration ou de décentralisation de compétences »

2. **Article 2, alinéa 1er, 3°, du décret du 26 mai 2009 instituant la fonction de médiateur pour la Communauté germanophone :**
« 3° organismes chargés d'une mission d'intérêt public par la Communauté germanophone : personnes physiques ou morales de droit privé ou public, sans être des autorités administratives au sens du 1°, qui assurent, en vertu d'un décret ou d'une mission confiée expressément par le Gouvernement, des tâches d'intérêt public et qui, pour ce faire, sont cofinancées par la Communauté germanophone; "

RG 2017 10

Etendre le champ de compétence aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de missions de service public

Considérant que le droit de recours à un médiateur indépendant est aujourd'hui reconnu dans de nombreux textes internationaux ;
Considérant que ce droit est accordé aux citoyens qui considèrent que les services publics n'ont pas rempli leur mission de service public ;
Considérant que des missions de services publics ne sont pas nécessairement exécutées par des organismes publics, mais bien par des personnes morales de droit privé, associations ou entreprises ;
Le Médiateur recommande d'adapter l'accord de coopération pour permettre au Médiateur de traiter des réclamations formulées à l'égard d'organismes privés exerçant des missions de service public.

- 12. Le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité

Dans le cadre de la lutte contre la corruption, les instances européennes et internationales recommandent que des mécanismes internes aux administrations soient mis sur pied, afin de permettre une réaction beaucoup plus rapide lorsque des indices semblent avérés.

A cette fin, comme c'était déjà le cas en Communauté flamande, la loi fédérale du 15 septembre 2013 a défini le cadre de la politique d'intégrité et de lutte contre la corruption au sein des administrations fédérales.

Par décret du 25 janvier 2016, la Communauté germanophone vient de désigner l'ombudsman de la Communauté germanophone comme autorité chargée de connaître les abus, irrégularités, actes illicites ou infractions commis au sein de l'autorité administrative et de protéger celui qui formule le signalement.

RG 2017 11

Le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité

Considérant que les services publics de la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ne disposent d'aucun mécanisme de protection de lanceurs d'alerte au sein de ces services publics, ni de dispositifs pour mener une enquête indépendante à la suite d'un signalement d'atteinte suspecte à l'intégrité ;
Considérant qu'en Communauté flamande, en Communauté germanophone et au niveau fédéral, les législateurs respectifs ont confié à leur Médiateur la compétence en matière d'atteinte suspecte à l'intégrité ;
Le Médiateur 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.

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.

RG 2017
12

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 oeuvre pour répondre à cette obligation.

4. Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

RG 2017 13

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.

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

- 5. 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).

RG 2017 14

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.

- 6. Améliorer et simplifier la réglementation

RG 2017 15

Veiller au respect de l'exigence de formulaires lisibles et compréhensibles

Considérant que le manque d'information du citoyen peut le conduire à effectuer des démarches administratives erronées ou insuffisantes ;

Le Médiateur recommande que les formulaires administratifs soient précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs.

Il recommande également de poursuivre les efforts d'accompagnement des citoyens afin de les aider dans leurs démarches administratives.

- 7. 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.

RG 2017 16

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

2017 Partie 2

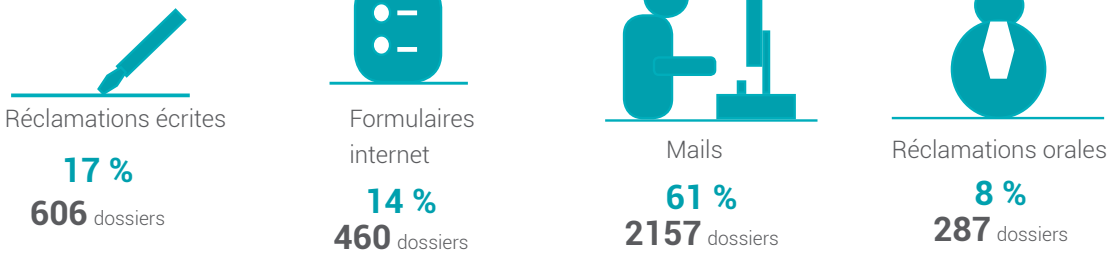
Considérant que le retard de la liquidation de certaines subventions peut générer des difficultés de gestion importantes et une fragilisation du fonctionnement des associations ;
Le Médiateur recommande que des mesures transversales de collaboration et de simplification soient prises afin que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.

PARTIE 3

Statistiques

Statistiques générales
sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2017

Répartition du mode de saisine



Réclamations écrites
17 %
606 dossiers

Formulaires internet
14 %
460 dossiers

Mails
61 %
2157 dossiers

Réclamations orales
8 %
287 dossiers

Répartition des dossiers

Dossiers **relevant des compétences** du Médiateur : **3283** dossiers

Wallonie 61 % — **2011** dossiers

SPW **48%**	1356 dossiers
OIP - W **17%**	571 dossiers
Gouvernement wallon **<1%**	30 dossiers
Communes partenaires **<1%**	2 dossiers
Intercommunales partenaires **1%**	52 dossiers

Fédération Wallonie-Bruxelles 39 % — **1272** dossiers

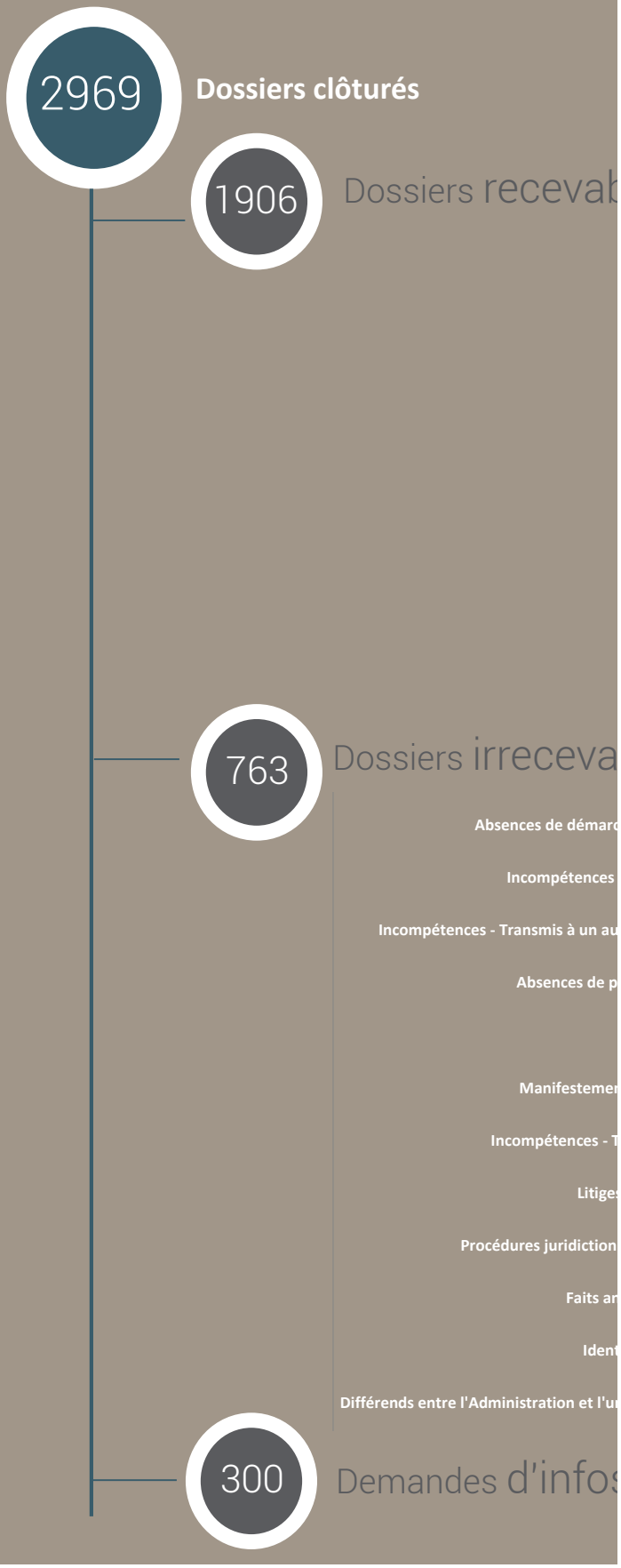
MFWB **34%**	1111 dossiers
Établissements scolaires **3%**	105 dossiers
Gouvernement FWB **<1%**	14 dossiers
OIP - FWB **1%**	39 dossiers
Commissaires GFWB **<1%**	3 dossiers

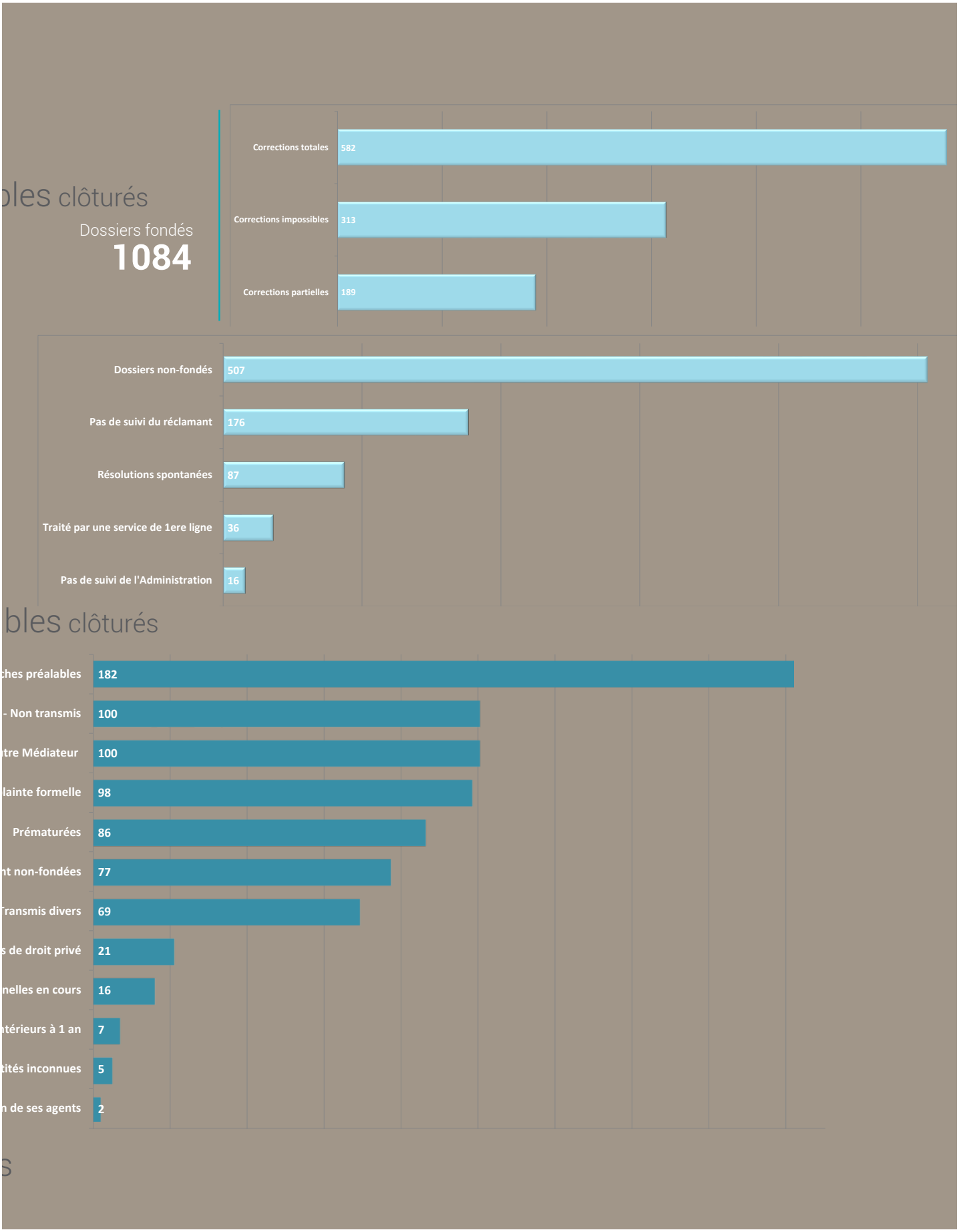
Dossiers **Hors compétence** : **227** dossiers

3510 Bilan des réclamations

2969 Dossiers clôturés (84 %)
- **1906** Dossiers recevables clôturés (54 %)
- **763** Dossiers irrecevables clôturés (22 %)
- **300** Demandes d'informations (8 %)

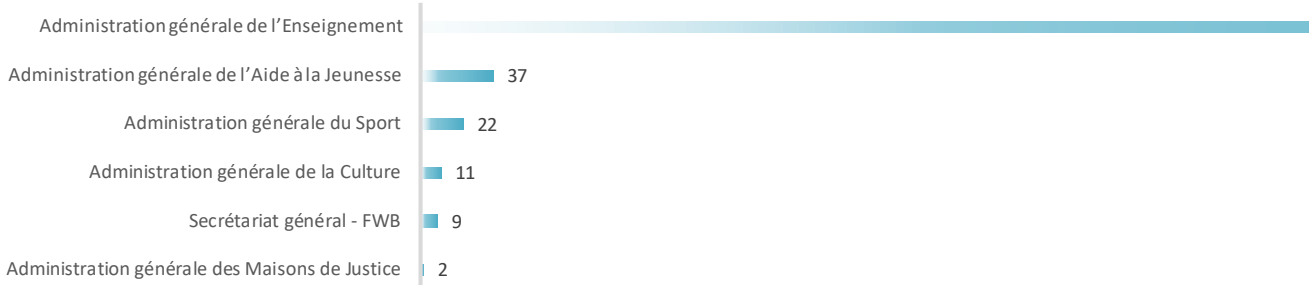
481 Dossiers en cours (14 %)



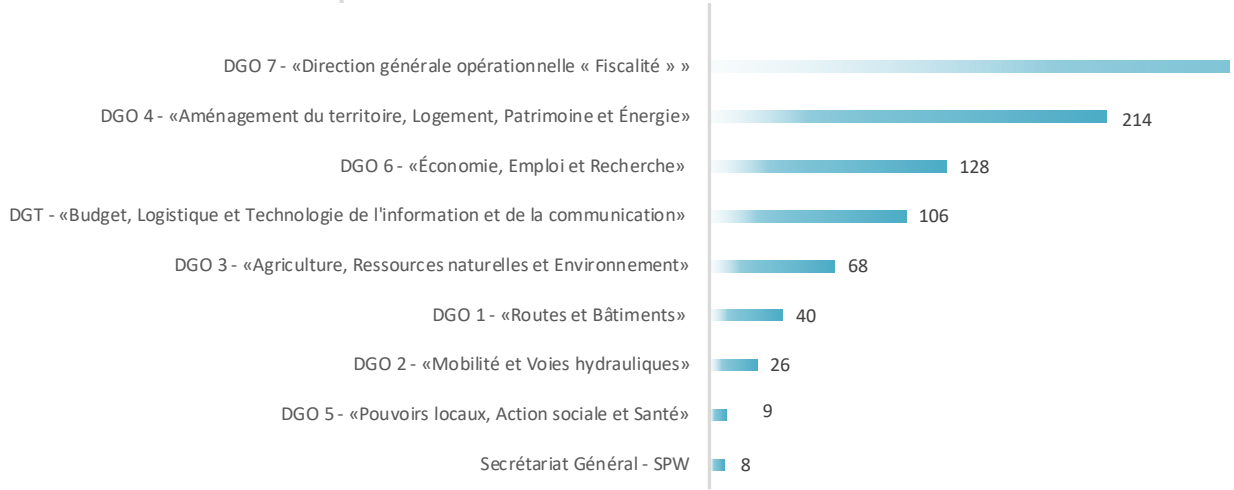

bles clôturés
Dossiers fondés
1084
Corrections totales
582
Corrections impossibles
313
Corrections partielles
189
Dossiers non-fondés
507
Pas de suivi du réclamant
176
Résolutions spontanées
87
Traité par une service de 1ere ligne
36
Pas de suivi de l'Administration
16
bles clôturés
ches préalables
182
- Non transmis
100
tre Médiateur
100
lainte formelle
98
Prématurées
86
nt non-fondées
77
Transmis divers
69
s de droit privé
21
nelles en cours
16
térieurs à 1 an
7
tés inconnues
5
n de ses agents
2
s

Répartition des réclamations par Administration

FWB

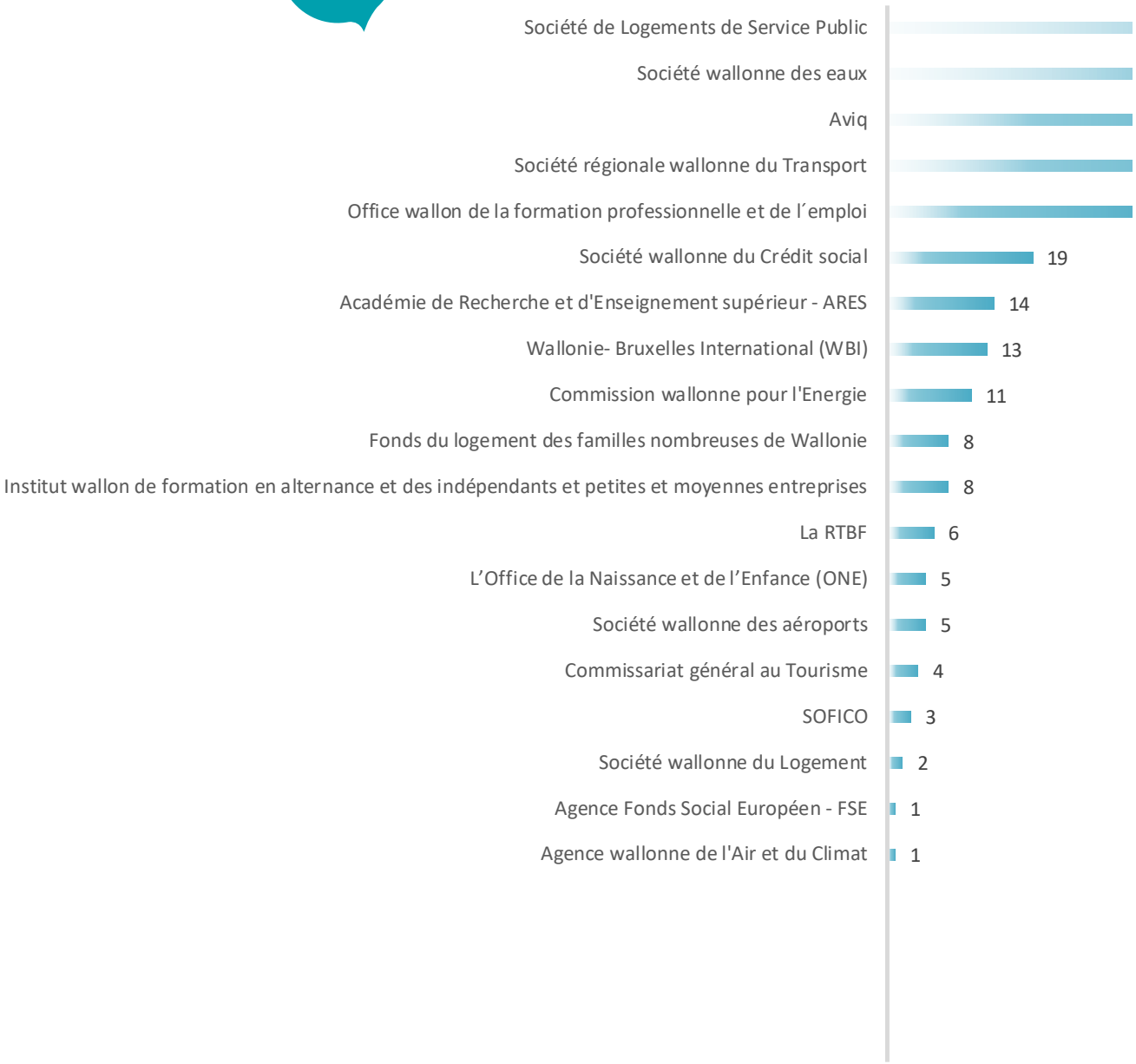


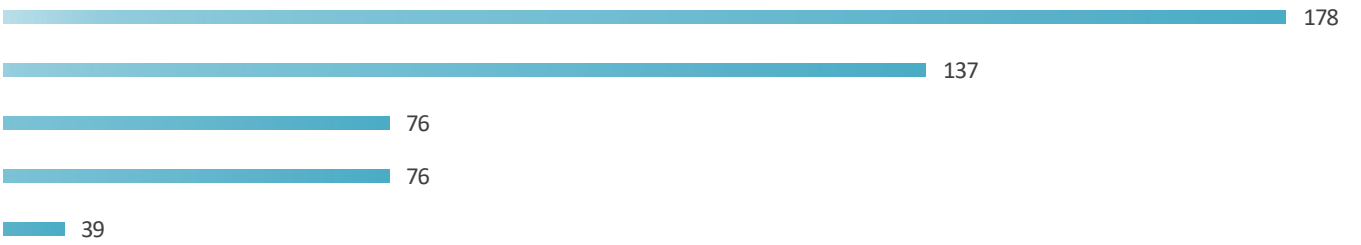
SPW




1030
757

OIP


Société de Logements de Service Public
Société wallonne des eaux
Aviq
Société régionale wallonne du Transport
Office wallon de la formation professionnelle et de l´emploi
Société wallonne du Crédit social 19
Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur - ARES 14
Wallonie- Bruxelles International (WBI) 13
Commission wallonne pour l'Energie 11
Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie 8
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises 8
La RTBF 6
L'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) 5
Société wallonne des aéroports 5
Commissariat général au Tourisme 4
SOFICO 3
Société wallonne du Logement 2
Agence Fonds Social Européen - FSE 1
Agence wallonne de l'Air et du Climat 1


178
137
76
76
39

PARTIE 4

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

Relations scolaires

En cours

1. Motiver de manière circonstanciée la réponse en cas de refus du maintien en 3ème maternelle par la Chambre de recours et ajouter dans les annexes de la circulaire relative aux dérogations d'âge dans l'enseignement maternel et primaire, un formulaire de réponse motivée de la part de la Chambre de recours
2. Veiller à ce que la Chambre de recours mise en place puisse se réunir beaucoup plus tôt de manière à pouvoir effectuer une analyse correcte des demandes et ce dans des délais suffisants et pouvoir le cas échéant fournir des informations complémentaires à l'avis si celui-ci n'est pas compris
3. Prévoir un FUI également pour les étudiants qui ont été dirigés vers une 1ère différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6ème primaire
4. Exclusion- Elargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées
5. Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement
6. **Partiellement rencontrée**
   Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais
7. Jurys – Reporter la session du DAES plus tard dans l'année scolaire
   Caduque
   Enseignement supérieur - Modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable
8. Enseignement supérieur - 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

Autres questions scolaires

En cours

9. Équivalences de diplôme - Renforcer et stabiliser le personnel du service
10. Équivalences de diplôme- Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement
11. Équivalences de diplôme - Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante
12. Équivalences de diplôme - Assouplir les exigences en matière de preuve de paiement
13. **Partiellement rencontrée**
    Équivalences de diplôme - Harmoniser l'information sur tous les supports
14. Équivalences de diplôme - Augmenter le nombre d'experts
    Rencontrée
    Équivalences de diplôme - 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…
    Rencontrée
    Équivalences de diplôme- Paramédical – Utiliser un langage clair et accessible

15. Équivalences de diplôme - Motiver les décisions relatives à des contractions d'années
16. **Partiellement rencontrée**
    Équivalences de diplôme - Instaurer une procédure particulière, rigoureuse et spécifique lorsque le diplôme est présenté sous la forme originale
17. Equivalence de diplômes - Différencier la forme des équivalences « provisoires » de celle des équivalences « définitives » afin d'éviter toute possible confusion dommageable à l'étudiant
18. Relations scolaires - Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'Enseignement à distance
19. Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires
20. Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS)
21. Jurys - Garantir la qualification des experts scientifiques membres du jury de sélection des pré-projets de coopération au développement (PRD et PFS) soumis à l'ARES

Allocations d'études

En cours

22. Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle
    Rencontrée
    Mettre en oeuvre une intervention technique automatique afin d'alerter les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande
23. Prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boîte mail
    Rencontrée
    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
24. Supprimer les seuils planchers
    Rencontrée
    Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle
25. Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décision puissent être délivrés
26. Prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs Belges frontaliers ou leurs enfants
27. Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leur condition d'octroi
28. Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du Médiateur
29. 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
30. 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

Rencontrée

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

31. 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

32. **Partiellement rencontrée**

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

33. **Partiellement rencontrée**

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

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

35. 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

36. Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription

Personnels de l'enseignement

En cours

37. Préciser les modalités d'application de l'article 11bis 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. Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux

42. Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

43. Payer une allocation particulière à l'enseignant pensionné ne bénéficiant pas du revenu minimum vital

44. Traiter de manière urgente les dossiers de pension anciens induisant des transferts de cotisation entre le secteur public et le secteur privé

45. Pérenniser le statut des inspecteurs via un projet de décret spécifique

46. Evaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires

47. Supprimer la pratique administrative empêchant l'accès à des fonctions inférieures aux "surdiplômés"

48. Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap

49. Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap

50. 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

Recommandations spécifiques FWB

51. **Partiellement rencontrée**
Régulariser les auxiliaires de niveau 4 des Conservatoires de la FWB
52. Clarifier les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de carrière des enseignants

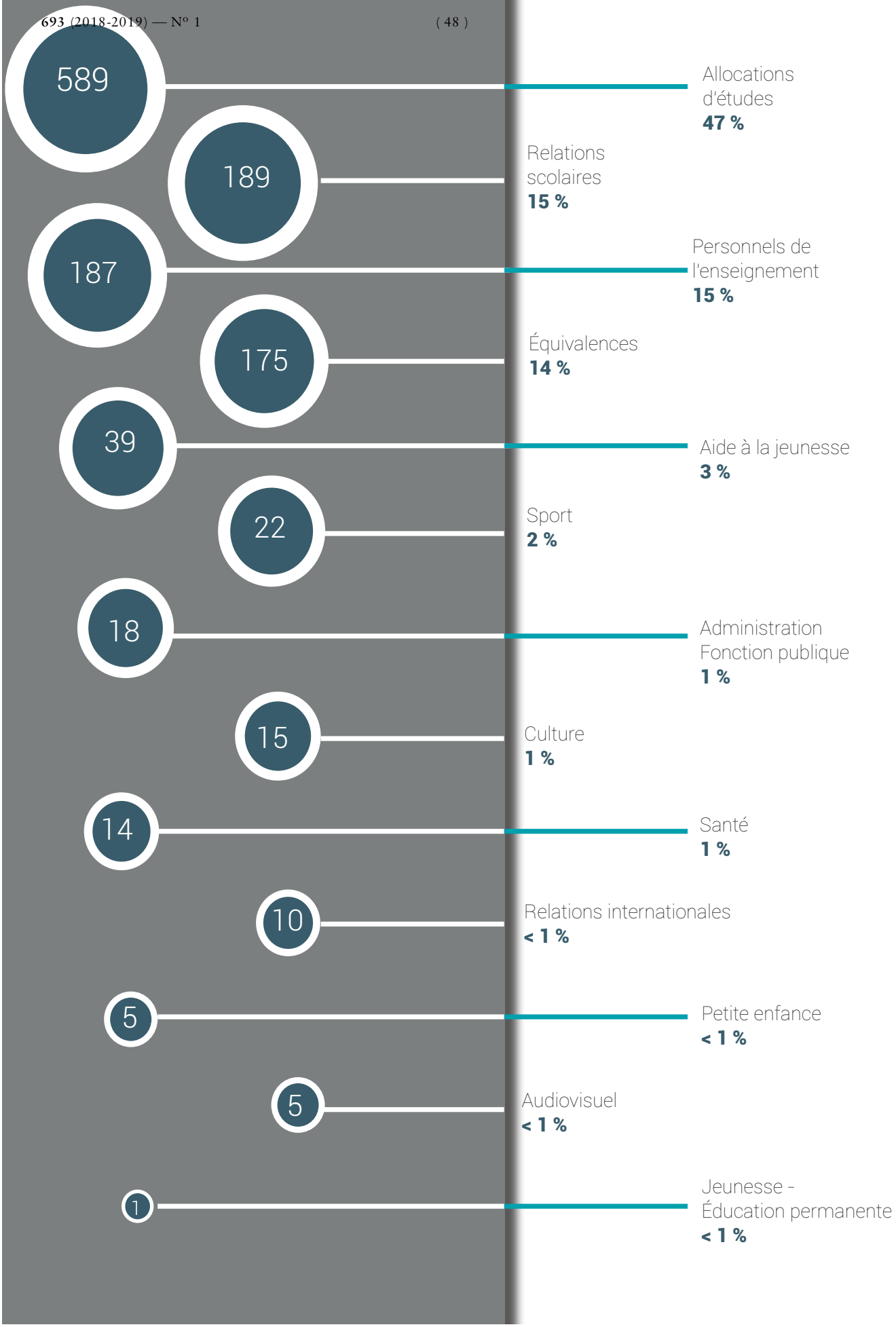
Aide à la jeunesse

En cours
53. Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais
54. Former les agents au secret professionnel
55. Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

Sports

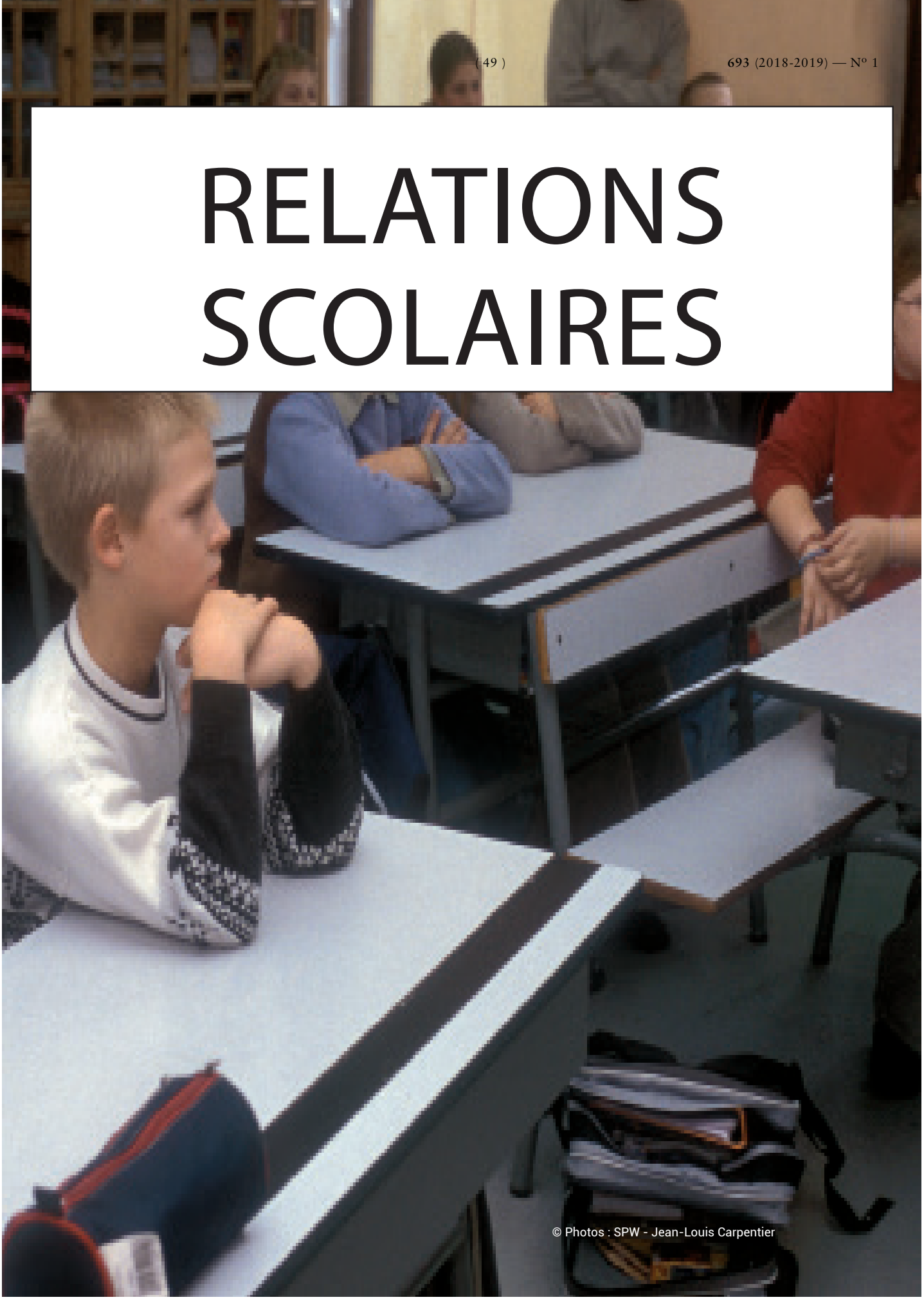
En cours
56. Améliorer les procédures de subventionnement

Répartition des dossiers par domaine d'intervention



693 (2018-2019) — Nº 1

RELATIONS SCOLAIRES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des Relations scolaires, le Médiateur a instruit 147 dossiers.

Dans ce champ d'activité des questions scolaires, on peut donc rencontrer des situations concernant, par exemple :

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

Parmi les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles dont le fonctionnement peut faire l'objet d'une réclamation auprès du service du Médiateur, figurent les établissements d'enseignement organisés par la FWB, sans distinction de niveau (depuis la maternelle jusqu'à l'université) ou de nature (enseignement de plein exercice ou de promotion sociale, école ou internat…).

C'est la raison pour laquelle il est utile et pertinent, en termes de présentation de l'activité du service du Médiateur, de distinguer, comme nous le faisons dans le présent chapitre, les problématiques relatives aux questions scolaires. Celles-ci doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration de l'Enseignement, mais qui intervient dans la relation entre un étudiant, un élève et/ou ses parents et un établissement d'enseignement. A l'occasion, une interaction et une collaboration avec l'Administration ou un autre service du Gouvernement (notamment un délégué ou un commissaire du Gouvernement) n'est cependant pas exclue. Par ailleurs, nous avons choisi d'assimiler les jurys de la FWB aux établissements d'enseignement organisé par celle-ci, vision justifiée par la similitude des missions confiées à ces deux types de "scolarité" différents.

1. Enseignement Fondamental - Établissements FWB - Classes de dépaysement

Chaque année, le Médiateur est interpellé au sujet du montant consacré aux voyages scolaires. Les réclamations touchent le coût conséquent voire excessif de certaines classes de ski, l'étalement de paiement organisé par l'école ou encore les pressions morales exercées que certains corps enseignants peuvent exercer sur les enfants qui ne participeraient pas au voyage (en effet, en cas de non-participation, l'enfant concerné pourrait devenir l'élément empêchant les copains de partir en voyage scolaire, sachant que pour ce dernier point, la règlementation impose que le taux minimum obligatoire de participation des élèves à un voyage de dépaysement soit de 90%). Dès lors, lorsqu'une classe de 6ème primaire compte 18 élèves, la non-participation de deux élèves engendrerait l'annulation du voyage. Toutefois, sur autorisation de l'Administration, le minimum obligatoire pourra ne pas être atteint si le chef d'établissement peut faire valoir des circonstances exceptionnelles dûment motivées et étayées (ex. : activité spécifique pour laquelle le nombre de places est strictement contingenté).

Pour l'étalement de paiement, les établissements organisent celui-ci comme ils l'entendent. Dès lors, certains établissements organisent dès la première primaire, un paiement mensuel en vue du paiement des classes de neige futures, d'autres organisent un mode de paiement à partir de la 4ème, de la 5ème, voire en début de 6ème primaire. D'autres écoles n'envisagent aucune facilité de paiement et donc demandent aux parents d'effectuer le paiement pour telle date.

Lors de l'exercice 2017, une réclamation concernait une demande d'échelonnement de paiement pour des frais de voyage scolaire en classe verte.

Le dossier 2017/2837 sous la loupe

L'école propose un paiement échelonné en cas de difficultés mais lorsque les difficultés se présentent, elle reste impartiale

Le petit P. doit partir en classes vertes dans le courant du mois d'octobre. La maman reçoit, début octobre, l'invitation à payer le montant intégral. La maman est seule avec plusieurs enfants et divers frais à régler en cette période. Une mention figurait sur la lettre relative au paiement des classes vertes adressée aux parents par l'école : "en cas de difficultés financières, des solutions peuvent être trouvées. Ainsi, un échelonnement de paiement peut être demandé". La maman tente donc de joindre la Directrice de l'établissement, mais celle-ci ne répond pas au mail de la maman. Le petit P. rentre de l'école et dit à sa maman qu'il faut payer pour fin de semaine. La maman essaye donc de rencontrer la Directrice à l'école mais la maman dit que celle-ci ne veut rien entendre, estimant que tous les parents ont reçu la même information en septembre à la réunion de parents et savaient qu'ils devraient effectuer le paiement avant le départ des enfants. La maman tente d'expliquer sa situation financière afin de demander un paiement en deux fois (en octobre et en novembre), ce que la Directrice refuse. La maman explique qu'elle ne pourra payer et dès lors, que son fils ne participera pas aux classes vertes, ce à quoi la Directrice répond que l'enfant devra alors changer d'école. Face à ce chantage, la maman saisit le Médiateur. Le Médiateur lui conseille dans un premier temps d'adresser un mail à la Direction afin de demander un échelonnement. Sans réponse de la Directrice, le Médiateur prend contact avec la Direction qui accepte la possibilité du paiement en deux fois et adresse par voie postale deux virements à la maman (un pour octobre et un pour novembre).

Une autre plainte concernait la demande de remboursement des frais liés à une classe de mer.

Le dossier 2017/3019 sous la

La classe de mer de mon fils est annulée et reportée à l'année suivante mais mon fils ne peut plus y participer… je veux être remboursée

Durant l'année scolaire 2016-2017, D. est scolarisé en deuxième primaire dans un établissement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une classe de mer est programmée dans l'année fréquentée par D. La maman effectue donc le versement de 170 euros lié à cette classe de dépaysement. Cependant, ce voyage est supprimé à la dernière minute et reporté à novembre 2017. En effet, deux professeurs ont été accidentés et ne peuvent plus encadrer ce voyage. Pour la rentrée scolaire de 2017, D. change d'établissement scolaire. La maman effectue donc une demande de remboursement auprès de l'école, stipulant que son fils ne participera pas au voyage. L'école reste muette durant plusieurs mois. Elle réitère plusieurs fois sa demande et reçoit un appel téléphonique de l'établissement qui annonce que normalement on ne rembourse pas ce type de frais mais qu'un contact va être pris avec la société de car. Le Médiateur demande à la maman d'être encore un peu patiente, le temps que l'établissement prenne contact avec la société de car. Mais à nouveau, elle n'a aucun retour. Le Médiateur contacte donc la Direction. Celle-ci fait part au Médiateur qu'elle ne comptait pas rembourser car, au départ, des prix sont octroyés par la société de car et l'hôtel en fonction du nombre d'élèves participants et que l'école n'en peut rien si l'enfant ne participe plus. Elle signale que sur les contrats avec la société de car et les hôtels, il est souvent notifié que tout montant engagé ne sera pas rétribué et que le montant total a déjà été versé l'année passée. Le Médiateur s'étonne de l'attitude de l'école refusant de rembourser puisque cet argument de renvoi aux conditions de la société de car n'est pas opposable aux parents. Le Médiateur signale d'une part que la maman a interpellé ses services quant à la mauvaise gestion de sa demande par l'école puisqu'elle n'obtenait aucune réponse même négative à sa demande et que pour avoir une information, il aura fallu plusieurs mois. Le Médiateur demande si un courrier adressé aux parents a été remis stipulant qu'aucun remboursement ne pourrait être effectué car les contrats avec la société de car et l'hôtel ne permettaient pas de remboursement. L'école informe que cette information n'a pas été donnée et qu'elle va effectuer une note de crédit auprès de la maman avec un remboursement de la somme totale payée par la celle-ci.

2. Enseignement fondamental – Maintien en 3ème maternelle

Le Médiateur a été saisi d'une plainte concernant le refus de maintien en troisième maternelle.

Les autorisations de maintien ne sont plus traitées au sein de la Direction générale de l'Enseignement organisé.

Désormais, les demandes doivent être introduites par les parents ou la Direction de l'école auprès du Service général de l'Inspection avant le 30 mai de l'année scolaire en cours. Il revient à l'Inspecteur/rice désigné(e) par le Service général de l'Inspection d'autoriser ou de refuser le maintien (cf. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant les modalités pour les remises d'avis et les autorisations visées aux paragraphes 4 et 4bis de l'article 1er de la loi du 29 juin 1983 concernant l'obligation scolaire ainsi que la circulaire n°6159 du 28/4/2017).

En cas de décision défavorable, les parents ont la possibilité d'introduire, par envoi recommandé, un recours auprès de l'Administrateur général de l'Enseignement dans les 5 jours ouvrables qui suivent la notification faite par l'Inspection.

Le recours doit être motivé. Les parents devront donc indiquer la ou les raison(s) précise(s) pour laquelle (lesquelles) ils contestent la décision. Les parents joindront une copie de la décision que l'Inspection leur a communiquée, ainsi que les pièces qu'ils jugeront utiles. Dès réception du recours, l'Administrateur général le transmet à la Chambre de recours. Outre son président (un inspecteur relevant du Service général de l'Inspection), celle-ci comprend des représentants des établissements d'enseignement organisés ou subventionnés par la Communauté française désignés par les organes de représentation et de coordination des pouvoirs organisateurs de l'enseignement et des centres PMS.

La Chambre de recours enjoint l'inspecteur et le Directeur de l'établissement scolaire de produire à son intention tout document qu'elle juge utile à sa prise de décision. Elle peut entendre toute personne qu'elle juge utile. La Chambre de recours siège au plus tard entre le 15 et le 30 juin de l'année scolaire en cours. Sa décision est notifiée au requérant par l'Administration.

Le dossier 2017/2148 sous la loupe

Tout le monde s'accorde sur le maintien en 3ème maternel sauf une nouvelle commission réunie tardivement qui ne connaît pas les problèmes de l'enfant

La petite C. va avoir 6 ans et sera en obligation scolaire pour la rentrée scolaire 2017-2018. Une demande de maintien en 3ème maternel a été introduite durant l'année scolaire 2016-2017 par la Directrice de l'école où est scolarisée C. Dans un premier temps, cette demande a été refusée par l'Inspecteur général. Un recours a donc été effectué par la suite et un courrier de l'Administration évoquant l'avis défavorable de la Chambre de recours a été envoyé aux parents. Cette demande a été refusée au motif que le plan différencié d'apprentissage n'est pas assez étayé. Pourtant, le diagnostic sur les causes des difficultés rencontrées par C. est approfondi et une prise en charge spécifique faisant intervenir parents, école, spécialistes est mise en place. Visiblement, tous les interlocuteurs (parents, PMS, Directeur, Instituteurs, l'asbl X. qui suit l'enfant) qui connaissent l'enfant et son apprentissage sont d'accord pour dire que la meilleure option pour la petite C., en l'état actuel des choses, est le maintien en 3ème maternel. Ils sont aussi tous d'accord qu'une inscription en première ne permettrait pas à l'enfant de suivre correctement en première année ; d'autant plus que dès la rentrée scolaire de septembre, C. devra manquer 3 fois/semaine pour une rééducation. Cette prise en charge a été décidée pour permettre à l'enfant de rattraper son retard et d'être capable d'entrer en première primaire à la rentrée de l'année 2018-2019. La diriger vers l'enseignement spécialisé ne permettrait pas non plus cette prise en charge rééducative, car les écoles spécialisées qui seraient adéquates sont loin du centre qui doit la prendre en charge et éloignées du domicile. Apparemment, le service d'inspection n'a pas eu connaissance de la mise en place de la prise en charge par l'asbl X. au moment de la demande de maintien de l'enfant en maternel.

Le Médiateur a interpellé l'inspecteur en charge du dossier. Celui-ci a expliqué qu'en cette période de congé scolaire, il ne pouvait faire ré-intervenir la Commission mais que le Cabinet de la Ministre compétente avait donné comme consigne la possibilité pour l'Administration de réexaminer éventuellement certains dossiers.
Le Médiateur a expliqué que son attention s'est portée d'une part sur la forme du courrier transmis par l'Administration et d'autre part sur la procédure et la situation de l'enfant.

Si l'on revient sur le courrier de l'Administration relatif à la demande de maintien en 3ème maternelle daté du 3 juillet, d'une part, aucun destinataire ne figure sur le courrier, même si l'on se doute que ce courrier est adressé aux parents qui devaient entreprendre le recours auprès de la Chambre de recours. Ensuite, il est fait référence à la circulaire 6159 du 28 avril 2017 portant sur les dérogations d'âge dans l'enseignement maternel et primaire au lieu de référer à l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant les modalités pour les remises d'avis et les autorisations visées aux paragraphes 4 et 4bis de l'article 1er de la loi du 29 juin 1983 concernant l'obligation scolaire. Le courrier informe de l'avis défavorable remis par la Chambre de recours alors qu'il s'agit d'une décision si l'on se réfère à l'Arrêté mentionné ci-dessus. Ensuite, s'agissant d'une décision administrative, les informations relatives au recours auprès du Conseil d'Etat devraient être notifiées à la suite de la décision administrative et ce n'est pas du tout le cas.

Dans ce courrier, trois cases peuvent être cochées :
- le dossier est incomplet ;
- la motivation proposée est insuffisante ;
- autres (à préciser).

Dans le cas du dossier de l'enfant concerné, c'est la case « Autres (à préciser) » qui est cochée avec la notification suivante : « plan différencié d'apprentissage pas assez étayé ».

Le Médiateur s'étonne de cette motivation particulièrement succincte et non circonstanciée de la part de l'Administration. Il s'étonne de la manière dont ce courrier est rédigé dans son ensemble. Les trois points à cocher semblent mériter un minimum d'explication, qu'il s'agisse d'un dossier incomplet (que manque-t-il dans le dossier ?). Dire que le plan n'est pas assez étayé n'est pas suffisant. Il semble qu'une motivation adéquate permettant à la requérante de comprendre la décision émise dans le dossier de son enfant aurait dû être communiquée.

Le plan différencié d'apprentissage pour le maintien en M3 de l'enfant a été transmis par la Directrice d'Ecole. A la suite du plan différencié, la Directrice a ajouté les actions supplémentaires qui ont été menées depuis la rédaction du plan. Elle précise que pour la rédaction de ce plan, elle n'a reçu aucun modèle, aucun exemple de document à remplir pour cette nouvelle procédure de demande de maintien. Elle ajoute qu'elle n'a reçu aucune information concernant le refus. De ce fait, elle n'a aucune information sur ce qu'elle aurait dû faire de plus ou qu'elle aurait dû entreprendre différemment. Elle dit s'étonner d'autant plus qu'elle avait rédigé quelques jours auparavant le même type de document pour une autre demande de maintien en 3ème maternelle qui, elle, a été acceptée. Selon elle, le plan différencié de ce second enfant et celui de l'enfant ici concerné ont été construits de la même manière et sont similaires si ce n'est qu'ils sont adaptés au problème de l'enfant. Aussi, elle ajoute que l'enfant devra être absent trois fois/semaine durant l'année scolaire prochaine pour sa prise en charge rééducative et qu'une scolarité en première primaire est difficilement envisageable.

Sachant qu'il s'agit d'une nouvelle procédure, que les établissements ont dû agir dans la précipitation, que la Chambre de recours a eu peu de temps pour traiter les dossiers, que certains aspects de la maladie de l'enfant ont été décelés tardivement, qu'une autre demande basée sur un même plan différencié a été remis par la Directrice pour un autre enfant et a été acceptée, le Médiateur demande une révision du dossier, même s'il sait que la Chambre de recours ne se réunit plus. Pour le Médiateur, le caractère exceptionnel de ce dossier peut être considéré.

A un jour et demi de la rentrée scolaire de septembre 2017, la petite C. ne sait pas si elle pourra finalement être maintenue en 3ème maternelle ou si elle devra impérativement entrer en 1ère primaire. Ce n'est que le samedi 2/9, veille de la rentrée que l'inspecteur répond au Médiateur que suite à un contact avec le cabinet de la Ministre compétente, il confirme qu'aucune dérogation ne peut être accordée et que seule la décision de la Chambre de recours doit être prise en compte.

Etant donné qu'à ce stade une modification serait difficile puisque le conseil de recours ne se réunit plus, la seule possibilité serait de recevoir l'accord de maintien en 3ème maternelle de la part du PO. Le Médiateur rappelle à la maman et à la Directrice de l'école que cette possibilité est offerte à l'école mais que s'il y a accord, l'enfant ne sera pas subventionné. En effet, tout établissement scolaire qui accepte l'inscription d'un enfant dans une année complémentaire sans document mentionnant l'autorisation favorable délivrée par l'Inspection ou la Chambre de recours, ne sera pas autorisé à comptabiliser cet élève. L'enfant fréquentant l'enseignement maternel au cours de la première année de la scolarité obligatoire, est tenu de fréquenter régulièrement l'école.

La Directrice interpelle donc le PO à ce sujet, qui donne son accord pour le maintien de l'enfant en 3ème maternelle.

Au cours de cet exercice, la Chambre des recours s'est mise en place tardivement, un délai supplémentaire pour le dépôt des demandes avait été accordé aux Directions qui avaient reçu les informations tardivement.

La Chambre a donc dû statuer plus rapidement sur les demandes. Le Médiateur s'interroge sur le fait que la Chambre des recours statue tardivement sur les dossiers et que la décision est remise aux parents à la veille des grandes vacances voire durant celles-ci.

Or, impossible pour les Directions et les parents de se faire entendre à ce moment de l'année puisque la Chambre de recours ne se réunit plus durant les vacances. On se retrouve dès lors dans une situation difficile pour les parents et l'enfant qui ne savent pas à la veille de la rentrée scolaire le sort qui lui sera réservé.

FWB 01

Relations scolaires - Motiver de manière circonstanciée la réponse en cas de refus du maintien en 3ème maternelle par la Chambre de recours et ajouter dans les annexes de la circulaire relative aux dérogations d'âge dans l'enseignement maternel et primaire, un formulaire de réponse motivée de la part de la Chambre de recours

Considérant que la circulaire relative à la dérogation d'âge dans l'enseignement maternel et primaire reprend trois annexes dans le cadre de la demande de dérogation d'âge mais aucune annexe avec un formulaire-type de réponse pour la remise de l'avis par la Chambre de recours ;

Considérant les imprécisions et erreurs reprises dans le courrier de la remise d'avis aux parents par la Chambre de recours quant au refus de maintien en 3ème maternelle de leur enfant ;

Considérant le manque de motivation circonstanciée fournie dans ce même courrier ;

Le Médiateur recommande d'ajouter dans les annexes de la circulaire relative à la demande de dérogation d'âge une annexe spécifique à la remise d'avis par la Chambre des recours et insiste pour que cet avis soit circonstancié et factuel au cas sollicitant le recours.

FWB 02

Relations scolaires - Veiller à ce que la Chambre de recours mise en place puisse se réunir beaucoup plus tôt de manière à pouvoir effectuer une analyse correcte des demandes et ce dans des délais suffisants et pouvoir le cas échéant fournir des informations complémentaires à l'avis si celui-ci n'est pas compris

Considérant que la Chambre de recours a dû effectuer un travail dans la précipitation vu la fin de l'année scolaire ;

Considérant qu'une fois l'année scolaire terminée, celle-ci n'est plus en mesure de se réunir et donc d'apporter la moindre information au demandeur ;

Considérant que les analyses de dossiers doivent être effectuées avec rigueur ;

Le Médiateur recommande d'avancer la réunion de la Chambre des recours pour statuer sur le maintien ou non de l'enfant en 3ème maternelle.

3. Décret inscription

Depuis plusieurs années, le Médiateur reçoit des plaintes liées au décret inscription.

Le nombre de dossiers traités pour ce secteur reste identique à l'exercice précédent. A côté de ces dossiers ouverts, le Médiateur reçoit, tout au long de l'année, des appels sur le sujet. Il s'agit de demandes d'informations soit d'ordre général, soit sur des points bien précis liés à la procédure ou au décret lui-même.

Le Médiateur profite de ce rapport pour souligner l'efficacité du travail du Service inscriptions ainsi que les bonnes relations que nos services entretiennent. Ce service constitue le front office. Il procède à une information préalable auprès des parents et des établissements scolaires, accompagne le demandeur dans le calcul de son indice composite, prépare tout le travail de la CIRI (Commission Inter Réseaux des Inscriptions) à savoir l'encodage, la vérification des dossiers, la préparation des dossiers soumis à la CIRI en cas de circonstances exceptionnelles ou de force majeure. Etant donné que l'Administration contrôle également la bonne application du décret, c'est aussi à cette cellule que revient cette tâche.

La CIRI, quant à elle, est la Commission chargée d'attribuer les places aux élèves qui n'auraient pas obtenu immédiatement une place dans l'établissement de leur 1er choix; d'analyser les cas exceptionnels ou de force majeure; d'acter l'utilisation que les établissements font des places qu'ils peuvent ouvrir au-delà des places déclarées.

Les thématiques restent assez semblables à celles de l'exercice précédent : problème lié à l'inscription en classe d'immersion, calcul de l'indice composite incorrecte, enfant issu de l'enseignement primaire de la Communauté flamande, non-prise en compte du changement d'adresse, service inaccessible, incompréhension des informations reprises sur le site, difficulté dans l'utilisation du logiciel pour calculer l'indice composite, incompréhension du décret, mauvaise information donnée par l'école primaire fréquentée ou par l'établissement secondaire où le demandeur souhaite déposer son FUI (formulaire unique d'inscription), non-prise en compte de l'adresse d'un des parents en cas de séparation ou de divorce, perte de la priorité fratrie, …

Une nouvelle problématique a été soumise au Médiateur concernant le passage en première année commune (1ère C) des élèves issus d'une première année secondaire différenciée.

Il faut savoir que la procédure d'inscription concerne uniquement les nouvelles inscriptions en 1ère année commune du 1er degré de l'enseignement secondaire ordinaire en Fédération Wallonie-Bruxelles. Par conséquent, cette procédure ne concerne pas les inscriptions des élèves qui obtiendront leur CEB à l'issue de la 1ère année différenciée. Elle ne concerne pas non plus les inscriptions dans l'enseignement primaire, dans les années autres que la 1ère année commune de l'enseignement secondaire, dans l'enseignement spécialisé, dans l'enseignement en alternance ou encore dans l'enseignement secondaire en Communauté flamande et en Communauté germanophone.

Lorsqu'un élève n'obtient pas son CEB (certificat d'études de base) au terme de la 6ème primaire, l'élève devra recommencer une sixième primaire ou bien on le dirigera vers une 1ère année différenciée (1ère D). Dans ce cas, une demande d'inscription en 1ère année différenciée devra être sollicitée dans un établissement secondaire proposant un enseignement différencié mais, cette fois, sans avoir besoin du FUI. Toutefois, tous les établissements scolaires n'organisent pas l'enseignement différencié, dès lors le choix d'établissement scolaire se voit restreint.

En effet, actuellement, la législation liée au décret inscription ne prévoit pas de FUI pour un enfant déjà inscrit dans le premier degré. Puisque la procédure d'inscription ne s'adresse qu'aux élèves entrant en 1ère année commune, cela signifie que la demande antérieure d'inscription, effectuée au moyen du FUI, devient caduque.

Le dossier 2017/1993 sous la

Sanctionné dans le choix de mon établissement scolaire car j'ai raté mon CEB en primaire

En 6ème primaire, P. rate son CEB. Il est donc dirigé vers une 1ère D. Avant la fin de sa 1ère D, P. réussit son CEB et se voit contraint de s'inscrire en 1ère C dans le même établissement que celui où il a effectué sa 1ère D. La maman de P. s'interroge car elle estime que son fils n'a pas été traité dans les mêmes conditions qu'un enfant qui sort de 6ème primaire avec en poche son CEB. En effet, la possibilité de déposer un FUI et de proposer les établissements scolaires de son choix tombe à l'eau. Ironie du sort, P. à l'issue de sa 6ème primaire avait obtenu la place de son choix mais en ratant son CEB, il a perdu sa place et a été dirigé vers une 1ère D dans un établissement qu'il n'avait pas choisi au préalable. Ayant connu de graves problèmes de harcèlement et de violences dans l'établissement où il a été inscrit en 1ère D, la maman souhaite le changer d'établissement scolaire. La Direction de l'établissement soutient la maman, estimant qu'il devient difficile pour le jeune de continuer sa scolarité là-bas. N'ayant reçu aucun FUI puisque l'enfant est déjà dans le 1er degré, elle a dû attendre la fin d'année avec la réussite de son CEB pour solliciter une inscription dans un autre établissement en 1ère C. Vu les problèmes de places sur Bruxelles, P. se retrouve début juillet dans l'unique possibilité (faute de dépôt de FUI et de choix d'établissements) de procéder à des inscriptions chronologiques, et ce bien après tous les élèves qui se sont retrouvés dans une situation d'inscription en ordre chronologique suite à des classements défavorables communiqués par la CIRI à l'issue des classements. La maman interpelle le Médiateur afin de voir s'il est possible de trouver un autre établissement scolaire pour son fils vu les difficultés vécues dans l'établissement lors de sa 1ère D.

Même si à l'heure actuelle, la règlementation n'envisage pas une procédure similaire pour les enfants qui sortent de 6ème primaire et les enfants issus de 1ère D qui doivent encore réussir avant la fin de leur 1ère D le CEB. Le Médiateur interpelle l'Administration afin d'attirer l'attention sur le caractère inégalitaire de ce type d'inscription qui ne donne pas les mêmes droits aux jeunes qui doit entrer en 1ère année secondaire commune. Le passage en 1ère D est censé pallier aux lacunes et compétences non acquises avant la fin de la 6ème primaire. L'enfant qui réussit par la suite son CEB doit être inscrit en 1ère C. Pourquoi ne pourrait-il donc pas bénéficier des mêmes droits que tout jeune arrivant en 1ère année commune ? Etre dirigé vers une 1ère D est souvent vécu comme une sanction par l'enfant ; ne pouvoir, comme les autres, faire le choix de son établissement est vécu dès lors comme une deuxième souffrance.

La maman avait des craintes que son fils, faute de places disponibles, n'atterrisse dans une école du même type que la précédente où il lui serait difficile de se faire une place et à cicatriser ses plaies. L'Administration a vérifié avec la maman les places disponibles et un des établissements disposait encore d'une place. Une demande de changement d'établissement a été déposée auprès de l'établissement scolaire où était scolarisé le jeune P. et l'inscription a pu être effective.

FWB 03

Relations scolaires - Prévoir un FUI également pour les étudiants qui ont été dirigés vers une 1ère différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6ème primaire

Considérant que la réglementation n'envisage pas de procédure similaire pour les enfants qui sortent de 6ème primaire et les enfants issus de 1ère D qui doivent encore réussir, avant la fin de leur 1ère D, leur CEB ;
Considérant que tous les étudiants devraient être égaux face à l'inscription en 1ère année commune et ainsi se voir proposer comme tout un chacun une liste d'établissements où ils souhaiteraient s'inscrire en première année secondaire ;
Considérant que toutes les écoles secondaires n'organisent pas la 1ère D et que dès lors dans certains cas, l'enfant n'a pas choisi l'établissement dans lequel il arrive pour entamer sa 1ère D alors qu'il avait obtenu une place pour poursuivre sa 1ère C dans un établissement de son choix ;
Considérant que cette procédure relève un caractère inégalitaire ;
Le Médiateur recommande d'examiner l'opportunité de prévoir également un FUI pour les élèves qui ont été dirigés vers une 1ère différenciée suite à la non-réussite de leur CEB en 6ème primaire.

Une autre problématique a fait l'objet d'une analyse du Médiateur et concerne une contestation du calcul de l'indice composite dans un dossier.

Le dossier 2017/1454 sous la loupe

L'école modifie sa géolocalisation durant la procédure d'inscription

Les parents de F. contestent l'indice composite attribué. Selon eux, l'indice composite qui apparaît dans le courrier qu'ils ont reçu de l'Administration est de 2,97 alors que le calcul qu'ils avaient effectué sur le site internet des inscriptions renvoyait à un indice de 3,77. Cette différence serait due à la valeur attribuée au critère « proximité entre école primaire et école secondaire ». Lors du calcul des parents au moment de l'inscription, l'école secondaire choisie était dans le rayon de 4 km requis pour l'obtention d'une meilleure valeur. Elle se trouvait d'ailleurs en dernière position sur la liste des établissements se trouvant dans un rayon de 4 km par rapport à l'établissement primaire fréquenté. Si l'on considère cette dernière information, la valeur de ce critère devrait donc être de 1,27 et non de 1, comme multiplicateur pour le calcul de l'indice composite. Par conséquent, le calcul de l'ensemble des valeurs devrait être de 3,7719 pour ce qui concerne son premier choix et non 2,97 comme mentionné sur la lettre de l'Administration.
Les parents disent avoir contacté la cellule inscription qui aurait expliqué qu'il y avait sans doute eu une adaptation dans l'adresse à la demande d'une des deux écoles. S'il s'avère qu'une adaptation a été effectuée quant à l'adresse d'une de ces écoles, les parents s'interrogent sur le fait que cela ait pu se produire en cours de procédure d'inscription. Ils estiment que le parent qui a fait la démarche d'effectuer les calculs via le site officiel des inscriptions, et qui a peut-être choisi un établissement plutôt qu'un autre au vu des résultats obtenus s'en trouve quelque part leurré.
L'Administration aurait également fait part aux parents que l'outil de géolocalisation ne constituait en rien une preuve opposable. Les parents estiment pourtant que le programme permettant ce calcul existe depuis plusieurs années et qu'il devrait être plus fiable puisqu'il met en jeu l'avenir des enfants.

Le Médiateur interroge alors l'Administration. Cette dernière explique qu'afin de garantir au mieux l'exactitude des données de classement des demandes d'inscription, elle a en effet interpellé les écoles et établissements pour qu'ils vérifient leur géolocalisation. Elle précise qu'un certain nombre d'entre elles ont apporté des précisions à cet égard. Elle estime que dès lors qu'une école a corrigé sa géolocalisation, le classement ne peut que se baser sur des données corrigées. L'Administration précise que toutes les modifications d'adresses ont été effectuées avant la fin du dépôt des FUI. Selon l'Administration, une circulaire est transmise à toutes les écoles en novembre de l'année en cours et dans cette même circulaire, il est demandé aux écoles de vérifier leur géolocalisation. Certaines le font, d'autres non. Dès lors, ces modifications arrivent en cours d'année et l'Administration dit ne pas avoir les moyens matériels pour procéder à des encodages à un moment précis de l'année. La correction est généralement effectuée directement. Le Médiateur déplore tout de même que ces corrections ne se soient pas faites avant le lancement de la procédure d'inscription et donc avant l'ouverture des dépôts de FUI.

L'Administration précise que le site mentionne clairement et à chaque étape du calcul que l'outil mis à disposition des parents n'a qu'une valeur informative. La géolocalisation précise du domicile des parents est impossible sur le site (sur google map, c'est une géolocalisation par défaut) alors que le classement effectué par le logiciel CIRI (qui travaille par longitude et latitude) repose sur la géolocalisation enregistrée par les parents lors du dépôt du FUI (l'établissement demande d'ailleurs de vérifier la géolocalisation du domicile sur écran). Pour l'Administration, même si l'école n'avait pas modifié sa géolocalisation rien ne pouvait indiquer que le domicile des parents serait le même que celui encodé sur le site pour calculer l'indice puisqu'on redemande au moment du dépôt de vérifier de manière précise la géolocalisation du domicile.



Il en ressort tout de même que chacun doit être mis dans les mêmes conditions de traitement. Dès lors qu'un logiciel est mis à disposition du citoyen pour un calcul qui va peser dans son choix d'école et donc d'avenir, il doit être suffisamment fiable et plus aucune modification de données ne devrait avoir lieu lorsque la procédure est lancée.

L'Administration a notifié l'information suivante sur la page accueil du site des inscriptions : **« Avertissement : l'essentiel du contenu du site a été mis à jour. Cependant, certaines données de géolocalisation doivent être confirmées. Nous vous invitons donc à vérifier, après actualisation complète, les simulations auxquelles vous auriez procédé»**. Cette information n'est peut-être pas encore assez mise en exergue.

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE - Conseil de recours

La règlementation en vigueur, à savoir le décret du 24 juillet 1997 dit « mission », prévoit en son article 95 la possibilité d'introduire un recours contre les décisions d'échec ou de réussite avec restriction délivrées par les conseils de classe dans l'enseignement secondaire ordinaire.

Aussi deux étapes sont seulement prévues :

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

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

Il n'y a malheureusement pas de recours organisé auprès du Médiateur qui n'est donc pas une instance de recours. Cependant, dans le dossier suivant, le Médiateur est entré dans le fond du dossier et y a constaté des dysfonctionnements.

Le dossier 2017/240 sous la

Quand l'Administration ne veut pas revoir sa copie

La réclamante s'adresse au service du Médiateur suite à la décision du Conseil de recours de maintenir la décision d'octroi d'une attestation d'orientation C. En examinant la réclamation de l'intéressée, sur la forme et non sur le fond, on peut relever des incohérences voire des dysfonctionnements dans le chef de l'établissement scolaire, à savoir :

- *Des questions non évaluées*
- *Des évaluations non mathématiques transposées mathématiquement en cotes erronées*
- *Des erreurs dans l'addition des points*
- *Des évaluations dont le dénominateur change (ex : 12/20 à l'examen devient 12/30 sur le bulletin)*

Avec autant d'incohérences, la réclamante ne peut donc atteindre la moyenne et réussir son année. C'est la raison pour laquelle le Médiateur demande que le recours externe de Madame K. soit revu à la lumière des documents que son avocat a transmis fin septembre au Conseil de recours. Suite à cette intervention du Médiateur, le dossier de la réclamante est analysé à nouveau par le Conseil de recours. La Direction générale de l'Enseignement organisé est aussi interpelée par le manque de rigueur constaté dans la correction des épreuves pour un établissement scolaire tenu au respect de critères stricts de réussite et demande à l'Inspection de vérifier au sein de l'école ce qu'il en est, vu les dysfonctionnements constatés. Malgré toutes les anomalies rencontrées lors des examens de janvier, juin et septembre, les Services de l'Inspection concluent après plusieurs mois d'investigation que « l'école respecte les prescrits légaux et évalue les étudiants selon des méthodes objectives et appropriées ». Il a fallu plus d'un an pour arriver à ce constat. La réclamante a déclaré forfait et a demandé au Médiateur de suspendre sa réclamation le temps pour elle de terminer sa dernière année dans une autre école.

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE - Établissements scolaires hors FWB

Pour rappel, seuls les établissements d'enseignement organisés par la Fédération-Wallonie Bruxelles sont de la compétence du Médiateur. Il lui arrive de s'occuper néanmoins de situation délicate voire injuste même si l'école n'est pas organisée par la FWB.

Le dossier 2017/1488 sous la loupe

Elève libre à cause de son école

Le 14 mars 2016, le réclamant demande une série de renseignements auprès de la Direction de son école (hors FWB) concernant sa future inscription dans l'option 7ème Elagueur-Grimpeur. À cette époque, le jeune homme va être diplômé d'une 7ème P « horticulteur spécialisé en aménagement de parcs et jardins » qu'il suit dans le même établissement. C'est par passion qu'il veut entamer une nouvelle formation qu'il pense être un complément indispensable à sa première formation.
Le réclamant étant en contact avec le directeur, celui-ci lui assure qu'il peut s'inscrire dans une 7ème arboriste-grimpeur-élagueur en septembre 2016. Le jeune homme s'inscrit donc. Lors de l'inscription, la sous-directrice lui confirme que tout est en règle. Début octobre, l'école lui fait part oralement du problème d'inscription et lui demande une lettre de motivation. Il transmet sa demande écrite (datée du 3 octobre) qui fera partie de la demande de dérogation.
Les parents sollicitent l'intervention du Médiateur parce qu'ils viennent d'apprendre que leur fils est élève libre depuis peu. La demande de dérogation de l'école n'a pas été introduite à la Direction Générale de l'Enseignement obligatoire avant le 15 octobre 2016.

L'intéressé se retrouve donc dans une situation qu'il n'a pas voulue et dont il n'est pas responsable parce que l'école n'a pas été vigilante lors de son inscription. Le jeune homme ne s'est pas inquiété de sa situation administrative. D'ailleurs, pourquoi l'aurait-il fait puisqu'il était en confiance par rapport à sa demande initiale et les contacts qu'il avait pris auparavant.

L'Administration opère le raisonnement suivant sur base de la circulaire 5795 : aucune demande ne lui est parvenue dans les temps impartis. La demande de l'école datée du 15 février 2017 est donc hors délai. La Commission chargée d'analyser les demandes de dérogation ne peut plus être sollicitée. L'Administration ne peut donc accéder à la demande de l'école.

L'article 56 bis §5 et §6 de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire ne précise pas la période de l'année à laquelle la demande de dérogation doit être introduite. Cette notion de délai ne figure que dans la circulaire mentionnée plus haut, que l'Administration a elle-même établie. Ceci laisse un « grand pouvoir d'appréciation ».

Au regard des principes de bonne Administration que le service du Médiateur défend, ce dossier met en lumière la confiance légitime ainsi que la gestion consciencieuse qui ont fait défaut dans ce dossier.

Cette décision de refus, que le Médiateur comprend au regard de la circulaire, est une décision injuste pour ce

jeune professionnel qui mérite d'être soutenu dans son parcours scolaire. Le Médiateur interpelle la Ministre Schyns qui donne raison au Médiateur. Le jeune récupère donc son statut d'élève régulier.

Dans ce cadre-ci le Médiateur rappelle sa recommandation qui vise l'élargissement de ses compétences aux établissements scolaires subventionnés.

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Les relations « scolaires » (relations avec l'établissement d'enseignement) concernant les établissements d'enseignement supérieur, n'ont pas, durant l'exercice écoulé, présenté de cas remarquable parmi les demandes présentées au Médiateur. Tout au plus relèvera-t-on un problème lié à la procédure d'inscription dans un établissement, qui avait motivé la recommandation formulée dans notre précédent rapport en la matière (voyez le suivi de la recommandation FWB 2017-08).

Suivi des recommandations

FWB 2017 04

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 soit étendu aux établissements scolaires des réseaux subventionnés.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

FWB 2017 05

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. A ce jour, l'Administration n'a pas accordé de suivi.

FWB 2017 06

Relations scolaires - 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 est rencontrée dans la pratique. Les délais de réponse sont réduits à 3 semaines actuellement. Elle **reste néanmoins maintenue** car la ministre prévoit une réforme en la matière (voir le Pacte d'Excellence : chantier 13 – Projet 6 - Clarifier, simplifier et/ou améliorer certaines procédures administratives, de repenser les procédures et conditions d'application de l'exclusion définitive et du refus de réinscription.)

FWB 2017 07

Relations scolaires – Jurys – Reporter la session du DAES plus tard dans l'année scolaire

Considérant que cette problématique n'a pas évolué ;
Le Médiateur recommande de reporter la session d'examen du DAES plus tard dans l'année scolaire afin de permettre aux étudiants qui reçoivent leur décision d'équivalence entre le 1er septembre et le 31 décembre, de présenter cet examen.

Suivi de la recommandation

L'Administration rappelle que la particularité pour les candidats au DAES est que deux sessions différentes sont organisées entre août et janvier avec la contrainte que les résultats soient rendus au plus tard le 30 novembre de manière à respecter les délais d'inscription en Hautes Ecoles et Université.
Pour ce faire, la Direction de l'organisation des jurys a déjà allongé les périodes d'inscription aux différents titres passant d'une semaine à un mois. Par ailleurs, concernant les candidats au DAES, la période d'inscription est décalée par rapport aux autres titres afin de respecter les délais raisonnables d'analyse des dossiers au niveau du service des équivalences.
Les périodes d'inscription pour le prochain cycle d'épreuves du DAES sont fixées comme suit :

- session 1 : du 30 juillet 2018 au 24 août 2018 (premier examen le 6 septembre 2018)
- session 2 : du 28 septembre 2018 au 12 octobre 2018 (premier examen le 26 octobre 2018).

Cette problématique pourra faire l'objet d'une amélioration dès qu'un formulaire électronique et qu'une base de données efficaces seront opérationnels. Une demande de projet informatique est d'ailleurs en cours.

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). Pour l'année académique 2016-2017, la circulaire visée avait été remplacée par la circulaire n°5961 du 18/11/2016 qui n'apportait pas la précision voulue. Pour l'année 2017-2018, aucune circulaire n'a été adoptée sur le même objet. **Cette recommandation est donc caduque.**

FWB 2017 08

Relations scolaires - Enseignement supérieur - 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 ;

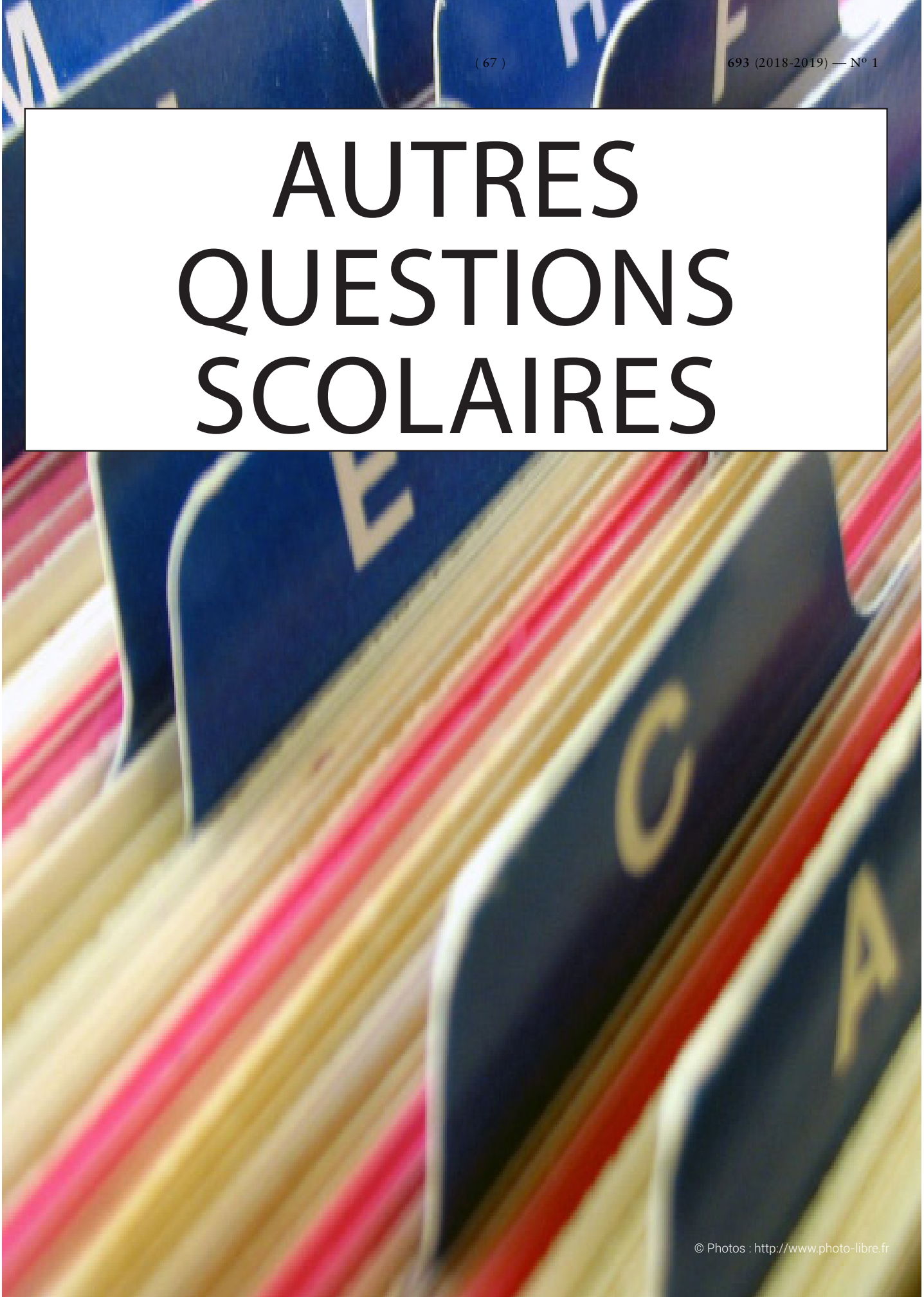
Le Médiateur recommande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de veiller à ce que les établissements d'enseignement n'excluent pas (notamment par l'information qu'ils dispensent) les procédures d'admission ou de préinscription des candidats aux études qui ne séjournent pas sur le territoire,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

Suivi de la recommandation

L'Administration, à la demande de laquelle cette problématique a été abordée lors du Collège des Commissaires près les Hautes Ecoles le 22 juin 2017, relève qu'il faut se référer aux dispositions prévues dans les règlements des études des établissements d'enseignement supérieur (cf. article 95 du décret "paysage" qui prévoit que la demande d'inscription est introduite selon la procédure définie au règlement des études). Cette problématique ne relève donc pas directement de la compétence de l'Administration, et rencontrer la recommandation du Médiateur nécessiterait, soit de modifier la réglementation voire la législation en la matière (décret « paysage »), soit d'adapter les règlements des études, ce qui relève de chaque établissement d'enseignement supérieur.

Le Médiateur ne contredit pas cette analyse. Il estime précisément qu'il est aberrant que les règles d'inscription prescrites par les établissements d'enseignement supérieur soient si diverses au point d'être parfois diamétralement opposées. Ainsi, dans la même catégorie d'études, tel établissement oblige le candidat étudiant établi à l'étranger à venir s'inscrire sur place et en personne, alors que tel autre établissement impose que ce soit fait par courrier provenant obligatoirement du pays d'origine ! Le Médiateur considère dès lors que cette recommandation conserve sa pertinence.

AUTRES QUESTIONS SCOLAIRES



Bilan de l'exercice

Dans le domaine autres questions scolaires, le Médiateur a instruit 175 dossiers pour les équivalences et 42 dossiers pour les Jurys.

Dans cette partie, nous nous pencherons tout d'abord sur le traitement des demandes d'équivalence de diplômes étrangers, tant ceux de l'enseignement secondaire que ceux de l'enseignement supérieur, en rappelant que pour ces deux niveaux, les services compétents sont distincts, qu'ils dépendent respectivement de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO) et de la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire et de la Recherche scientifique (DGENORS). Les volumes de demandes traités (et, pour le Médiateur, de réclamations), les modes de traitements, et les constats posés sont sensiblement différents dans l'un et l'autre cas.

Nous évoquerons ensuite les Jurys d'enseignement, en distinguant ceux qui représentent une alternative aux voies scolaires classiques (obtention des CE1D, CE2D, CE6P, CESS, DAES, et filières paramédicales), organisés par la DGEO, et le Jury du CAP (Certificat d'aptitude pédagogique) organisé par la Direction générale des personnels de l'Enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (ou W-BE : Wallonie-Bruxelles Enseignement).

Enfin, nous évoquons l'Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur (l'ARES), qui peut également faire l'objet de demandes adressées au Médiateur, en l'occurrence au sujet de l'examen d'entrée et d'accès aux études de sciences médicales et de sciences dentaires, dont ce fut la première édition en septembre 2017. Il sera également question de l'ARES dans une partie ne portant pas directement sur l'enseignement.

1. Équivalences de diplôme

1.1. Équivalences de diplôme de l'enseignement secondaire

Pour rappel, l'équivalence de diplôme est nécessaire pour tous les étudiants qui ont accompli entièrement ou partiellement leur parcours scolaire à l'étranger (même si l'étudiant est de nationalité belge), afin de pouvoir poursuivre leurs études en Fédération Wallonie-Bruxelles ou y travailler en se prévalant de ce diplôme.

Il s'agit d'un acte administratif qui détermine la valeur des études secondaires suivies à l'étranger en les comparant à des études similaires organisées en Fédération Wallonie-Bruxelles. Toute décision d'équivalence est délivrée sur base de l'analyse de documents scolaires et se fonde 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 à laquelle la décision est prise.

Chaque année, le Service des équivalences reçoit de nombreuses demandes d'équivalence. En 2017, il a reçu 19.591 nouvelles demandes qui se répartissent comme suit : 15.915 demandes pour une équivalence à un diplôme de fin d'études secondaires et 3.676 demandes pour une équivalence à un parcours secondaire incomplet.

Concernant le nombre de dossiers traités en 2017, ce n'est pas moins de 51.798 actions qui ont été effectuées sur les dossiers introduits.

16.723 équivalences définitives, 3.195 équivalences provisoires et 315 duplicatas ont été délivrés au cours de l'exercice 2017.

Le nombre de dérogations reçues pour cette même période est de 665 dont 445 accordées et 107 refusées (113 étaient toujours en attente de documents complémentaires et considérées incomplètes à la date du 6 février 2018, elles seront traitées lors de l'exercice 2018).

La France reste le pays le plus demandeur d'équivalences de diplôme avec 9.963 demandes, suivie de loin par le Cameroun avec 2.845 demandes.

D'exercice en exercice, les équivalences de diplôme de l'enseignement obligatoire restent un sujet important de réclamation auprès du service du Médiateur.

Au cours de cet exercice, notre service a été saisi de 145 demandes relatives aux équivalences de l'enseignement obligatoire dont 135 dossiers clôturés en 2017 et 10 dossiers toujours en cours début 2018.

Un nombre en diminution par rapport aux 230 dossiers ouverts pour l'exercice 2016. 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'information reçues par téléphone ou lors de permanences qui n'ont pas réellement nécessité d'ouverture de dossier et qui elles, par contre, sont en forte augmentation pour l'exercice 2017. Les demandes d'information auprès du service du Médiateur suscitent de longues explications. L'agent se substituant d'une certaine manière à l'Administration qui n'a pas donné l'information ou qui n'est pas accessible ou qui a donné une information incomprise par le réclamant. Quelquefois, l'agent effectue aussi un travail de redirection car le réclamant ne peut prétendre à une équivalence satisfaisante ou à une équivalence tout simplement.

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

1. Accessibilité

L'accessibilité reste un motif principal de saisine. Dans le rapport 2004 du Médiateur de la Communauté française, 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 est réitérée depuis 2004 car même s'il est vrai que ce service met tout en œuvre pour améliorer la qualité de l'accueil au niveau des rendez-vous, des visites, du call-center, de son site internet, du suivi en ligne des dossiers, il n'en demeure pas moins que cette problématique ne cesse d'être pointée du doigt par les usagers qui ont recours au service du Médiateur (ligne téléphonique surchargée durant les périodes d'affluence, accueil sur place uniquement sur rendez-vous, délai d'attente trop important pour obtenir un rendez-vous, …).

En 2015, le service des équivalences a décidé de réduire à deux semaines les prises de rendez-vous. Une disposition qui avait été mise en place 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 et d'occuper dès lors injustement une place. Dans son rapport 2016, le Médiateur a souligné que ce système avait ses limites. Celui-ci a pourtant été maintenu par le service des équivalences.

Comme lors de l'exercice précédent, des réclamants se plaignent d'avoir tenté à plusieurs reprises de prendre rendez-vous via la prise de rendez-vous en ligne et que le site indiquait qu'il n'y avait plus de rendez-vous disponibles. Pour rappel, la prise de rendez-vous est uniquement disponible du lundi au vendredi de 9h à 16h. 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 préférable de s'y prendre en début de semaine. Malheureusement, cette dernière information n'est pas reprise sur le site internet.



Le Médiateur persiste à dire que le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison du manque de stabilisation du personnel. En effet, 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 parviennent. Le service des équivalences est souvent mis sous pression avec un nombre de rendez-vous important (20.268 rendez-vous pour 2017 étalés sur 162 jours d'ouverture des guichets au public), des usagers quelques fois excédés ne maîtrisant pas toujours le français, 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 longue durée afin de pouvoir disposer d'agents dotés d'une grande expertise.

Pour 2017, le service des équivalences a pu bénéficier d'un apport en personnel grâce à un accord avec Actiris. Six agents ETP (équivalents temps plein) ont été engagés sous contrat CPE (Convention premier emploi) d'une durée d'un an (décembre 2016 à décembre 2017). A l'heure actuelle, même si les contrats sont renouvelés annuellement, les agents qui les ont occupés ne peuvent quant à eux être renouvelés sur ces mêmes contrats. Ainsi, le service des équivalences doit systématiquement former de nouveaux agents pour qui c'est une première expérience professionnelle et qui quittent la fonction au bout d'une année avec les connaissances acquises. L'Administration ne cache pas que cette convention avec Actiris a l'avantage d'accroître l'accessibilité du service mais ajoute cependant une surcharge de travail aux agents déjà en place dans le service par la formation des nouveaux agents. Cette formation constitue ⅓ du temps de travail de ceux-ci, ce qui est considérable. Toutefois, l'engagement de ces nouveaux agents a permis une ouverture plus large des rendez-vous, l'organisation des permanences téléphoniques le matin et l'après-midi et l'organisation du guichet d'accueil le matin et l'après-midi.

Dès lors, si ces agents apportent un renfort certain à l'équipe, ils confortent aussi le constat du manque de stabilisation des agents, du « turn over » important dans ce service que le Médiateur ne cesse de réitérer dans ses différents rapports.

Trois agents non CPE ont également rejoint l'équipe dans le courant de 2017 par le recrutement ou la mobilité interne.

L'activité du service des équivalences s'organise comme suit : depuis le 2 mars 2017, l'accueil est ouvert tous les matins et après-midis alors que précédemment il n'était accessible que les après-midis. Il semble toutefois que ce guichet accueil soit dédié aux demandeurs qui ne disposent ni du téléphone, ni d'internet pour prendre rendez-vous ou demander un renseignement d'ordre général. Une précision qui ne figure nulle part sur le site internet. Ce guichet nécessite la présence d'une personne. Des renforts peuvent également être affectés à cette tâche en cas d'affluence. L'Administration informe également le Médiateur que des renseignements peuvent être obtenus par mail via l'adresse : serviceequi.oblig@cfwb.be; adresse qui ne figure pourtant pas sur le site des équivalences.

Dans le rapport 2016, le Médiateur signalait un effectif de 6 agents au guichet 3 à 5 fois semaines. Or, pour cet exercice, l'Administration annonce une rotation de 5 agents pour recevoir les visiteurs aux guichets avec le chiffre de 11.190 visiteurs dans ses locaux.

Depuis le 1er février 2017, les permanences téléphoniques, quant à elles, ont été organisées tous les matins et les après-midis et requièrent la présence de deux agents. Cette information n'apparaît pas non plus sur le site internet.

Ainsi, pour 2017, le service des équivalences compte 23,8 équivalents temps plein dont 21 ETP, 4 mi-temps et un 4/5ème temps.

Les effectifs du service des équivalences sont répartis comme suit :

- Sur l'ensemble de l'année écoulée, le service a compté sur un effectif stable de 12 ETP, 3 mi-temps et un 4/5ème temps ;
- Un agent qui travaillait en 4/5ème est passé dans le courant de l'année en mi-temps médical ;
- 3 nouveaux agents ont rejoint le service dans le courant de l'année ;
- 6 ETP (via actiris).

Néanmoins, dans le courant de l'année, 4 ETP ont quitté le service pour rejoindre d'autres fonctions au sein du Ministère. Ces agents étaient en service depuis de nombreuses années.

L'Administration estime avoir renforcé son accessibilité en augmentant les permanences au niveau de l'accueil sur place et au niveau téléphonique.

A ces 23,8 ETP, s'ajoutent les 3 chargés de mission qui procèdent à une expertise de nombreux dossiers et émettent des avis sur ces dossiers. Le Médiateur signalait dans son rapport précédent le fait que les experts avaient dû reprendre les demandes d'équivalence paramédicales qui précédemment recevaient un avis de la DG Santé. Il s'agit d'une charge supplémentaire exigeant une expertise en sus pour ces trois chargés de mission.

FWB 2017 09

Équivalences de diplôme - 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 confiée ;
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.

Suivi de la recommandation

Le manque de stabilisation du personnel et l'augmentation de l'effectif attribué à ce service ne cessent d'être réitérés 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. En 2016, le service des équivalences fait savoir qu'il n'a aucune emprise pour améliorer la stabilisation et le renfort du personnel du service. Pour 2017, le service s'est vu renforcé grâce à un accord avec Actiris mais déforcé par le départ de plusieurs agents expérimentés et par les temps de formation alloués aux nouveaux engagés. Dès lors, même s'il y a eu un renfort ponctuel du service, le Médiateur estime que cette recommandation reste toujours d'actualité.

FWB 2017 10

Équivalences de diplôme - 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 et diminuer les délais de traitement de la demande.

Suivi de la recommandation

L'apport en personnel, même s'il ne constitue pas un apport à long terme, a permis d'élargir les plages de permanences téléphoniques et de rendez-vous. Les plages horaires semblent avoir été élargies. Toutefois, l'inaccessibilité du service reste encore largement pointée du doigt par les réclamants. Néanmoins, il semble que cela ne soit toujours pas suffisant. Le Médiateur estime que cette recommandation reste toujours d'actualité.

2. Complétude du dossier

Le Médiateur reste également fortement sollicité concernant des problèmes de complétude de dossier.

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

La recevabilité d'un dossier dépendra de son contenu et de la forme règlementaire des documents fournis. En effet, 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.

L'Administration estime avoir assoupli sa politique en matière de degré de complétude des dossiers. Elle fait savoir au Médiateur qu'elle permet que les demandes incomplètes introduites dans les délais requis soient complétées par la suite, pour autant que la preuve de paiement soit bien présente dès l'introduction du dossier. Elle ajoute qu'il va de soi que le dossier doit être un minimum complet. Il est clair que la seule présence de la preuve de paiement avant le 15 juillet ne peut suffire à considérer que le dossier est recevable. Le service des équivalences estime que pour qu'un dossier soit analysable, il doit exiger que le dossier comporte au minimum la preuve de paiement, telle qu'imposée par la règlementation, et une copie du diplôme ou du relevé de notes si le diplôme n'a pas encore été émis.

Le Médiateur s'étonne de cette exigence qui n'apparait pas précisément dans les informations sur la complétude de dossier dans les divers supports du service des équivalences. Le Médiateur s'étonne davantage car il a reçu

plusieurs plaintes où deux documents n'étaient pas sous la forme administrative et se voyaient refuser une équivalence pour l'année en cours. Qui plus est, des dossiers où un document scolaire sous la forme d'une attestation de réussite dans l'attente du relevé de notes ou du diplôme et où la preuve de paiement était en ordre ont également été refusés, l'Administration estimant qu'une attestation ne permet pas de considérer le dossier. Or, généralement, un diplôme ne reprend pas plus d'information que celles reprises sur une attestation de réussite.

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'est toujours pas rencontrée.

FWB 2017
11

Équivalences de diplôme - 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 (inscription, 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.

Suivi de la recommandation

L'Administration estime avoir assoupli sa politique en termes de complétude de dossiers. Le Médiateur constate, comme il l'a déjà souligné dans son rapport 2016, un renforcement des pratiques.

a) La preuve de paiement

La preuve originale de paiement fait également l'objet de plaintes auprès du Médiateur relayées dans les précédents rapports. La présence de la preuve originale de paiement est imposée par l'Arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers. L'article 9 bis de cet arrêté précise que : « quel que soit le mode de paiement, la preuve originale de paiement est jointe au dossier, dans le délai précité, et fera apparaître le numéro du compte du bénéficiaire, les noms et prénoms du demandeur et le motif de paiement ».

Déjà, 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 puisqu'il est dorénavant possible de payer en ligne et de joindre à sa demande la preuve imprimée de l'opération.

Malgré tout, plusieurs réclamations sont parvenues chez le Médiateur concernant la problématique du paiement en ligne et de l'impossibilité d'imprimer ledit document. Ce problème avait déjà fait l'objet de plaintes l'an dernier et la Direction des Affaires générales de la Sanction des études et des CPMS devait investiguer afin de connaître la raison de ces problèmes techniques mais aucun retour n'avait été effectué vers le Médiateur. Ces mêmes problèmes se sont réitérés au cours de cet exercice.

Outre la non-réception de la preuve de paiement en ligne, des réclamations nous sont parvenues et portaient sur le fait que le demandeur aurait reçu la preuve de paiement liée à un autre dossier que le sien.

Le dossier 2017/2091 sous la

J'ai effectué mon paiement en ligne mais l'impression de la preuve de paiement concerne une autre personne

Mademoiselle P., française et résidant en France, effectue son paiement en ligne sur le site des équivalences début juillet. Lorsqu'elle veut imprimer la preuve de paiement qu'elle devra joindre à sa demande d'équivalence, elle constate que la preuve de paiement est au nom d'une autre personne habitant à La Marsa en Tunisie. Elle ne comprend pas car sur l'écran, toutes les coordonnées qu'elle avait visualisées juste avant d'imprimer la preuve de paiement la concernaient bien. Elle s'inquiète car elle n'a de ce fait aucun justificatif de son paiement et qui plus est, elle se dit que quelqu'un d'autre va se servir de son paiement de manière frauduleuse. Elle fait donc opposition de sa carte bancaire et tente de joindre en vain le service des équivalences.

Afin d'être dans les délais de paiement requis, elle se rend à sa banque pour effectuer un autre paiement mais souhaite faire part du problème rencontré.

Interpellé, le Médiateur conseille d'une part à la réclamante de notifier le problème par courrier ou par mail au service des équivalences et de joindre une attestation originale de débit du compte si celui-ci a été débité. D'autre part, le Médiateur interpelle l'Administration à ce sujet. Cette dernière répond qu'elle est informée de ce problème et qu'elle tente de trouver une solution. Elle conseille aux personnes ne recevant pas leur confirmation de paiement en ligne, et à celles recevant la confirmation de paiement au nom d'une autre personne, de joindre au dossier une copie du relevé de compte sur lequel apparaît l'opération, ou d'indiquer dans leur dossier que le paiement en ligne a bien été effectué, de manière à ce que l'Administration puisse vérifier.

Par contre lorsque le demandeur effectue son paiement en dehors du site des équivalences, la preuve originale de paiement doit être jointe au dossier, et ce sous la forme administrative requise. Cette forme requise pose souvent problème et aboutit à une réclamation auprès du Médiateur.

Là où le Médiateur estimait 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, l'Administration considère qu'il est difficile d'envisager une telle mise en place au vu du nombre de dossiers reçus chaque année par le service des équivalences. En effet, l'Administration juge que si les agents traitants devaient vérifier chaque paiement effectué sur le compte du service, à supposer que tous les agents y aient accès, cela allongerait le traitement de chaque dossier, ce qui ne semble pas être au bénéficie des demandeurs.

Bien entendu, il semble évident pour le Médiateur qu'il ne s'agit pas de la vérification de tous les paiements mais bien des dossiers pour lesquels il semblerait que la pièce jointe ne soit pas fournie sous la forme requise. Le Médiateur souhaiterait dès lors connaître le nombre de dossiers posant problème pour relativiser l'intervention qui serait à effectuer. Une demande par mail pourrait être effectuée par le service des équivalences auprès du service concerné par les paiements une fois par semaine afin de vérifier si le montant a bien été versé.
Le Médiateur maintient sa recommandation et demande à l'Administration d'assouplir cette exigence.

FWB 2017 12

Équivalences de diplôme - Assouplir les exigences en matière de preuve de paiement

Considérant que des améliorations ont été effectuées par le service des équivalences 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.

Suivi de la recommandation

La recommandation a été rencontrée partiellement puisque depuis le paiement en ligne, le demandeur s'il a effectué son paiement en ligne via le site internet des équivalences peut imprimer la preuve qu'il s'est acquitté des frais par ce moyen de paiement. L'Administration estime ne pouvoir assouplir davantage cette procédure mais le Médiateur estime qu'une vérification des dossiers où le problème de complétude de preuve de paiement pourrait faire l'objet d'une démarche vers le service qui s'occupe des paiements. .

b) certification conforme

La certification conforme des documents scolaires par les autorités étrangères revient aussi chaque année dans le nombre de plaintes que le Médiateur doit traiter.

Le cas présenté ci-dessous concerne d'une part des informations diffusées par deux canaux différents à des dates rapprochées et qui ne font pas part exactement de la même chose.

Le dossier 2017/1773 sous la loupe

Certifié ou pas bien certifié !!!!

Z. a introduit un dossier d'équivalence car il souhaite poursuivre des études dans une Université en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il a besoin de son équivalence pour son inscription le 26 juin 2017. Il tente de joindre le service des équivalences car son dossier est incomplet au niveau de la forme administrative. Deux informations distinctes lui ont été communiquées par le service. L'une d'entre elles provient du courrier que l'Administration lui a adressé en mai 2017 d'où il semble ressortir que le baccalauréat ainsi que le relevé de notes ne sont pas bien certifiés conformes. L'autre information provient d'un courriel de juin 2017, stipulant que le diplôme est certifié conforme mais que le relevé de notes ne l'est pas. Ce jeune homme ne s'y retrouve pas dans les informations reçues. Le Médiateur interpelle le service des équivalences afin d'obtenir des informations plus claires sur l'état d'avancement du dossier de Z.
Après vérification du dossier, l'Administration explique que la copie certifiée conforme du diplôme est correcte mais que le relevé de notes du baccalauréat reprend uniquement la mention « copie certifiée conforme » du lycée français où l'intéressé a suivi sa scolarité. Un cachet de l'ambassade de France apparaît, mais sans mention de « copie certifiée conforme », ni signature d'un responsable de l'ambassade. L'Administration invite donc Z. à produire par courrier postal la copie certifiée conforme du relevé de notes du baccalauréat par l'ambassade de France.

FWB 2017
13

Équivalences de diplôme - Harmoniser l'information sur tous les supports

Considérant que les supports d'information fournis par le service des équivalences 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 tous points 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.

Suivi de la recommandation

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.
L'Administration précise que les supports s'adressent à des publics différents (la circulaire s'adressant aux Directeurs d'établissement, aux pouvoirs organisateurs, aux membres des services de l'Administration ; les brochures et le site internet sont quant à eux à destination des usagers) et adaptent donc son discours au public visé.
Elle fait part qu'un projet d'actualisation des brochures est actuellement en cours.
Le Médiateur estime donc que **cette recommandation est partiellement rencontrée**.

3. Analyse du parcours scolaire

L'examen 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. Il est effectué par des experts qui remettent un avis à l'issue d'une analyse étayée. La décision finale se basera sur cet avis.

Des demandes sont parvenues chez le Médiateur, au sujet de jeunes réfugiés qui souhaitaient poursuivre des études. Trois dossiers ont pu trouver une issue même si celle-ci n'est pas toujours satisfaisante pour le jeune. Néanmoins, les autres dossiers n'ont pu trouver de solutions favorables.

Le dossier 2017/2370 sous la loupe

Je suis arrivé en Belgique avec mon petit frère, je voudrais avoir la chance de poursuivre des études mais je n'ai aucun document scolaire qui prouve mon parcours...

Le jeune M. est arrivé en Belgique il y a un an avec son petit frère. Il est réfugié irakien. Lors de son arrivée, il venait d'avoir 18 ans et donc il n'y avait aucune obligation scolaire pour lui. Une association qui a pris en charge plusieurs jeunes saisit le Médiateur car elle trouve ce jeune brillant et ne comprend pas qu'on ne puisse pas lui octroyer une équivalence qui lui permettrait de poursuivre ses études. Qui plus est, il ne veut pas rester sans rien faire et suit des cours intensifs de français via ladite association. Il a obtenu un permis de séjour pour 5 ans.

Lorsqu'un dossier est introduit sur la base d'une absence de documents scolaires, l'Administration délivre un accès à une 3ème professionnelle. L'association trouve que cette orientation serait une perte de temps pour ce jeune homme. Elle souhaiterait donc que le jeune puisse être inscrit en tant qu'élève libre en 5ème ou 6ème secondaire et présenter le jury du CESS l'an prochain pour pouvoir ensuite étudier dans le supérieur. Il a terminé sa 6ème secondaire dans un établissement à Mossoul qui a été détruit. Le Médiateur conseille aussi l'enseignement de promotion sociale dans la filière qui prépare à l'examen du CESS, mais la personne qui le suit préfèrerait qu'il soit dans un établissement scolaire où il fréquente des jeunes et puisse se faire des amis. Elle explique qu'il serait peut-être possible d'obtenir un mail prouvant qu'il a terminé telle année scolaire à Mossoul.

Sur cette base, le Médiateur interpelle l'Administration. Le service des équivalences informe qu'un mail ne peut malheureusement être un document sur lequel l'expert peut se baser. Par contre, si une personne en Irak peut obtenir une attestation de la dernière année réussie de Z. dans l'enseignement secondaire, et que cette attestation est scannée et parvient à un traducteur juré en Belgique qui assure la traduction, alors le document sera considéré comme valide. C'est la procédure que l'Administration a mise en place pour tous les pays en guerre.

Finalement, le jeune Z. ne pourra obtenir ni mail, ni document issu d'Irak au sujet de son parcours scolaire secondaire. L'association finira par trouver un établissement qui acceptera d'inscrire le jeune en 5ème secondaire de l'enseignement général. La poursuite des études en 5ème et 6ème secondaire lui permettra de préparer l'épreuve du jury du CESS.

Des problèmes d'équivalences liés à l'accès à une première secondaire nous ont été soumis. Des difficultés se posent depuis la création de notre CEB. D'autres problèmes liés à des systèmes anglophones ou internationaux nous sont aussi parvenus.

Le dossier 2017/2754 sous la 

Ma fille a effectué une 6ème primaire à l'étranger et l'accès à la 1ère année commune de l'enseignement secondaire ne lui est pas directement accessible !

La petite J. doit entrer en première secondaire en Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle a suivi ses études à l'étranger dans un système qui ne peut être considéré comme un système d'Etat. L'école qu'elle a fréquentée est considérée comme école privée par le Ministère de l'Education du pays où elle a été scolarisée. Même si l'enseignement est plus ou moins calqué sur le programme de l'Ecole internationale de Genève, il semble que l'Etat ne valide pas les années d'études effectuées à l'Ecole en question et aucune épreuve externe n'est organisée non plus par l'Ecole.

Le service des équivalences ne peut donc octroyer l'accès direct à une 1ère année commune de l'enseignement secondaire (1ère C) puisqu'elle n'est pas détentrice de la certification liée à la 6ème année primaire et donc du CEB ici en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il lui octroie donc la fréquentation à une 6ème primaire et indique qu'elle devra faire l'épreuve externe pour obtenir le CEB.

Toutefois, d'autres possibilités que celle de recommencer une 6ème primaire s'offrent à la jeune fille. Ces informations ont été données le 25 septembre à la secrétaire de l'école secondaire où est inscrite J.

En effet, l'article 6, § 2, et § 3 du décret du 30/6/2006 concernant l'organisation pédagogique du premier degré de l'enseignement secondaire stipule que : « La première année commune est également accessible, avant le 15 novembre de l'année scolaire en cours aux élèves inscrits en 1ère année différenciée moyennant l'accord des parents ou de la personne investie de l'autorité parentale, à tout élève qui remplit les trois conditions suivantes :

1° être âgé de 12 ans au moins au 31 décembre qui suit le début de l'année scolaire en cours;

2° avoir suivi une sixième année primaire;

3° avoir obtenu l'avis favorable du Conseil d'admission défini à l'article 2, 12° de l'arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire ».

Dès lors, J. ayant effectué une 6ème primaire dans un autre pays devrait être inscrite au moins un jour en 1ère année différenciée de l'enseignement secondaire (1ère D) et faire son passage en 1ère C. Or, il semble que l'établissement secondaire où est inscrite la jeune fille n'organise pas de 1ère D. Elle peut donc convenir avec un autre établissement d'un arrangement permettant à J. une inscription en 1ère D d'un jour au minimum et ensuite d'un changement d'établissement pour une orientation en 1ère C auprès de son établissement.

Une autre possibilité, mais peut-être plus risquée, serait d'être inscrite en 1ère C et 2ème C en tant qu'élève libre et de passer le jury du CE1D avant l'issue de la 2ème C. L'examen du CE1D serait identique à celui passé par les autres élèves à l'école dans le cadre de leur cursus, à ceci près qu'elle devrait passer des épreuves d'histoire et de géographie en plus auprès du Ministère alors que sa scolarité dans l'enseignement libre lui fait suivre les cours d'étude du milieu.

D'autres dossiers sont à nouveau liés aux contractions d'années.

Le dossier 2017/477 sous la

L'école me demande de redescendre de deux années !!!

Y. a suivi ses études à l'étranger dans un système où la scolarité se déroule sur 13 années : 6 années primaires, 3 années de base et 4 années d'enseignement secondaire. Vu les résultats obtenus, elle est sélectionnée pour entrer dans un lycée pilote destiné aux élèves brillants ayant réussi un concours spécifique. À la fin de l'année scolaire 2015-2016, elle termine avec succès sa 2ème année secondaire.

Lors de son inscription pour l'année académique 2016-2017 dans un établissement en Fédération Wallonie-Bruxelles, elle est inscrite en 5ème secondaire. Malgré les bons résultats du 1er trimestre, l'école reçoit l'information du service des équivalences qu'il faut redescendre l'étudiante en 4ème année. Les parents ne comprennent pas et tentent de contacter le service des équivalences, sans succès.

Concernant le pays où la jeune fille a suivi ses études, au vu des programmes, l'Administration a décidé que la contraction (passage par équivalence d'un système scolaire de 13 années à 12 années d'études) portait sur la première année de l'enseignement secondaire. Par conséquent, par équivalence, la première année de l'enseignement secondaire n'est pas prise en considération. Si le Médiateur suit cette logique, l'étudiante en réussissant sa 2ème année secondaire dans ce pays, c'est comme si elle avait réussi sa 4ème chez nous. Le Médiateur contacte l'Administration qui, après révision du dossier, constate qu'une erreur s'est glissée dans la décision et que la jeune fille a bien une équivalence à une 4ème secondaire et peut donc être maintenue en 5ème secondaire.

45% des dossiers introduits au service des équivalences sont analysés par les trois experts. Un travail conséquent pour ces trois chargés de mission vu l'ampleur de la tâche à effectuer, les connaissances à acquérir, le réseau à tisser et à développer constamment, les informations à recouper, à rectifier, la législation des divers pays en matière d'éducation qui évolue. Sans compter, les dossiers paramédicaux qui transitent aussi par ces derniers.

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 2017 14

Équivalences de diplôme - 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.

Suivi de la recommandation

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. De plus, en juin 2018, deux experts quitteront le service pour partir à la retraite. Etant donné que les périodes de fin juillet à septembre sont des périodes de surcharges de travail pour ceux-ci, le Médiateur s'inquiète de ce renouvellement tardif et de la formation de dernière minute par l'unique collègue restant que les deux nouveaux experts devront recevoir pour être au plus vite productifs. Qui plus est, le Médiateur s'interroge sur la nécessité de renforcer ce service par une expertise plus axée sur le paramédical puisque depuis c'est aussi cette même équipe qui doit fournir un avis sur les dossiers paramédicaux.

4. Délai de traitement

Le délai de traitement est lui aussi une des problématiques majeures de saisine du Médiateur. A cet effet, l'Administration a déjà été interpellée à nombreuses reprises et le Médiateur a émis une recommandation (recommandation FWB 2016-07) visant à améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement. L'Administration explique que certains dossiers sont finalisés en 15 jours, d'autres peuvent être soumis à un délai plus long pour diverses raisons : complexité technique, dossiers incomplets, manque de garantie d'authenticité, … Elle ajoute que les étudiants qui s'inscrivent dans des filières où un tirage au sort est organisé, pour pouvoir y participer doivent simplement prouver qu'ils ont introduit une demande d'équivalence et prouver qu'ils ont payé les frais administratifs avant le 15 juillet. Les formulaires d'inscription de ces établissements précisent que les étudiants peuvent pour cela, notamment présenter l'impression du suivi de leur équivalence en ligne disponible sur le site des équivalences. L'Administration estime que si le délai de traitement des dossiers d'équivalence reçus en juin et juillet est plus long, il n'est pas pénalisant pour les futurs étudiants. A cela, le Médiateur ne peut rester sans réaction. En effet, si un étudiant dépose son dossier vers le 6 juillet car il vient d'obtenir comme beaucoup d'autres son relevé de notes, donc une preuve de réussite de son année scolaire ou d'obtention du diplôme, dans le cas où le dossier serait incomplet, mal complété (formes administratives incorrectes), l'Administration n'effectue aucun retour vers le demandeur pour signaler que le dossier n'est pas en ordre et est peut-être reporté à l'année académique prochaine. Dans ce cas, le délai de traitement devient bien pénalisant pour l'étudiant qui n'a aucune possibilité de rectifier le tir, même si l'on peut comprendre que

l'Administration reçoit un nombre considérable de demandes à ce moment de l'année et a donc des difficultés de traiter plus vite les dossiers.

Nombreux dossiers liés à une demande de dérogation ont été traités par le Médiateur et le critère de bonne Administration blessé était dans la plupart des cas un délai de traitement très long et dans plusieurs cas des obligations de quitter l'établissement scolaire qui avait inscrit provisoirement l'étudiant dans l'attente de la réception de l'équivalence de diplôme et, de ce fait, la régularisation de l'inscription auprès de l'établissement.

A côté de cela, le Médiateur a réceptionné plusieurs demandes de Médiation concernant des dépôts tardifs auprès du service des équivalences et donc des demandes de dérogation pour dépôt tardif. Certains de ces dossiers ont attiré l'attention du Médiateur car certains dépôts tardifs étaient simplement liés à des situations financières difficiles de la part du demandeur ou des personnes responsables de celui-ci… un étudiant qui attend l'acceptation de sa bourse d'études pour déposer sa demande, sachant que sans celle-ci il ne pourra effectuer des études chez nous, … Ces demandes n'ont malheureusement pas pu aboutir.

5. Délai de remboursement

Depuis plusieurs années, le Médiateur reçoit des plaintes concernant le délai de remboursement des frais d'équivalences. N'ayant pas de nouvelles de leur demande durant des semaines, voire des mois, le réclamant interpelle le Médiateur.

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

Précédemment, le Médiateur demandait d'insérer la procédure de remboursement des frais sur le site des équivalences et de préciser le délai de remboursement. Le Médiateur se réjouissait que cette information apparaisse enfin sur le site mais regrettait que la durée exacte ne soit pas notifiée.

L'Administration a tenu à informer le Médiateur que le service des équivalences a souscrit un nouveau contrat en 2017 avec un opérateur de paiement, ce qui devrait permettre de réduire le nombre de demandes reçues et d'améliorer le délai de remboursement. Aussi, elle mentionne qu'une nouvelle boîte mail (equi.remb@cfwb.be) a été créée pour permettre aux demandeurs souhaitant obtenir un remboursement d'avoir un contrat direct avec la cellule chargée des remboursements.

6. Équivalences 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.
Comme expliqué dans le rapport 2016, les dossiers paramédicaux sont aujourd'hui analysés par le service des équivalences et passent par l'expertise des trois chargés de mission. Une expertise qui se veut encore plus complexe vu le nombre de documents à fournir pour l'analyse du dossier.

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. Aucune information n'était donnée à l'usager sur la manière dont il pouvait 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'était fournie sur le fait que cela doit se réaliser impérativement dans le cadre d'une inscription auprès d'un établissement scolaire.

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. Des décisions accordaient l'accès à une année X moyennant la réussite de stages, cours théoriques ou pratiques qui pouvaient se dérouler dans une année ou deux année inférieures … Pas facile, dès lors, pour les établissements d'organiser les cours de ces étudiants qui pouvaient être organisés en même temps qu'un autre cours principal à suivre; pas facile non plus pour les titulaires de trouver un établissement qui accepte de l'inscrire sur base d'une telle équivalence.

Suite aux recommandations du Médiateur et aux remarques à ce sujet de ce dernier, et aux informations données par des établissements organisant le 4ème degré de l'enseignement secondaire, le service des équivalences a décidé de simplifier les décisions d'équivalence en ne délivrant plus que des décisions relatives à des années complètes.



Équivalences de diplôme - 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 notifiée 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.

Équivalences de diplôme - 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 des 2 recommandations

Lors des exercices précédents, le Médiateur indiquait que les demandeurs d'une équivalence paramédicale ne comprenaient pas toujours les termes de l'équivalence délivrée, en particulier lorsque celle-ci n'est pas complète. Le Médiateur préconisait que soit précisé que les stages, cours théoriques ou cours pratiques exigés pour compléter l'équivalence soient effectués auprès d'un établissement scolaire afin d'éviter que des usagers complètes auprès d'une maison de repos ou d'un hôpital sans que cette complétude puisse être prise en compte car hors cursus scolaire.

Le Médiateur estimait 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.

Le service des équivalences a procédé à une simplification des décisions sur la base notamment des informations données par les établissements scolaires. Les titulaires de ces équivalences rencontraient de nombreuses difficultés lors de leur inscription et les établissements peinaient à organiser leur cursus. Les stages, cours théoriques et cours pratiques mentionnés sur la décision d'équivalence créaient de nombreux problèmes (cours de différentes années à suivre en même temps, …) pour un bénéfice somme toute limité. Depuis le début de l'année 2017, le service des équivalences délivre en conséquence des décisions relatives à des années complètes.

Ces recommandations sont donc rencontrées.

c) Nouvelle problématique

Le Médiateur a eu l'occasion de rencontrer plusieurs Directions du 4ème degré de l'enseignement secondaire au sujet de problématiques rencontrées par leurs étudiants dans le cadre de leur équivalence de diplôme.

Ces Directions étaient confrontées à des étudiants souhaitant s'inscrire dans une année X de la filière infirmier(ère) breveté(e) sur base de l'équivalence reçue ; force était généralement de constater qu'au vu du parcours scolaire effectué, des matières suivies, des stages effectués, des pratiques du pays, des codes culturels reçus, … certaines équivalences octroyées ne correspondaient pas à la réalité des études et pratiques paramédicales de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Dans certains cas, l'étudiant se trouvait même désemparé par rapport à des pratiques de base et pouvaient constituer un danger pour le patient.

Dans d'autres cas, plus rares, c'est l'inverse qui s'est produit. Des étudiants contraints de s'inscrire en première ou deuxième année d'infirmier(ère) breveté(e) alors que les compétences pour accéder à une troisième année sont acquises

Le dossier 2017/3147 sous la loupe

Un avis remis en question par l'école, pourtant habituée des cursus scolaires de l'enseignement paramédical

Le jeune P. a réalisé ses études d'infirmier dans le système français. Il ne comprend pas bien l'organisation des études d'infirmier en Fédération Wallonie-Bruxelles et ne distingue donc pas le brevet infirmier du bachelier en soins infirmiers. Il arrive chez nous et s'inscrit dans un établissement qui organise le brevet infirmier. Il introduit une demande d'équivalence de diplôme. Il a obtenu une décision d'équivalence au Certificat d'enseignement secondaire supérieur, enseignement général et à la 1ère année du brevet d'infirmier hospitalier. La Direction de l'établissement ne comprend pas cette décision. En effet, elle fait savoir que P. a obtenu de son ancienne école, une attestation de réussite de nombreux crédits des deux premières années de baccalauréat. Selon elle, il aurait dû avoir accès à la 3ème année du brevet infirmier. Elle estime que les stages effectués en 2016-2017 mettent en évidence l'acquisition des techniques de deuxième année. Elle explique que P. a également eu l'occasion de réaliser un stage durant le mois d'octobre 2017 dans un service de médecine. L'évaluation du service et celle du professeur sont positives et montrent l'acquisition des diverses techniques. L'infirmière-professeur qui l'a accompagné durant ce stage a relevé un niveau bien supérieur de P. par rapport à ses collègues de classe. Les professeurs des cours de médecine générale et spécialités médicales et de chirurgie et spécialités chirurgicales relèvent aussi les compétences de fin de deuxième année du jeune homme. Sur base de tous ces éléments, l'école demande une révision de la décision du jeune homme. Sans nouvelles du service des équivalences, l'école saisit le Médiateur qui interpelle à son tour l'Administration. Celle-ci a informé le Médiateur que seule la première année de formation a été validée et a permis le passage en 2ème année. Les résultats obtenus à l'issue de la 2ème année n'ont pas permis d'obtenir la réussite de celle-ci. P. a recommencé la 2ème année, qu'il a décidé d'interrompre sans la valider.
Dès lors, octroyer à P. une équivalence à la 2ème année du brevet infirmier hospitalier sans avoir validé la 2ème année en France reviendrait à priver d'effet l'article 1 de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant

les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers :
« Article 1er : En aucun cas, l'octroi des équivalences prévues à l'article 1er de la loi du 19 mars 1971 ne peut avoir comme résultat :
a) de reconnaître des études dont le niveau de formation n'est pas au moins égal à celui des études belges équivalentes ;
b) de donner à l'impétrant accès à des études qui ne lui sont pas accessibles dans le pays où le diplôme ou certificat a été délivré. »
L'Administration considère dès lors que la décision émise au départ reste inchangée.

Dès lors, même si l'école estime que le jeune homme a acquis l'ensemble des compétences de la deuxième année du Brevet infirmier hospitalier et que sa place serait plus en troisième année, il ne peut obtenir une dérogation pour « sauter » une classe.

En effet, les conditions d'admission en 3ème année du Brevet d'infirmier hospitalier/infirmière hospitalière sont énoncées à l'article 6 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant les conditions de collation du Brevet d'infirmier(ère) hospitalier(ère) et d'infirmier(ère) hospitalier(ère) - Orientation santé mentale et psychiatrie du 06 mars 1995.
« Article 6. - § 1er·. Pour être régulièrement inscrit à la 3e année d'études dans une école, le candidat doit produire
1° soit l'attestation de réussite de la 2e année des études menant à l'obtention du brevet d'infirmier(e) hospitalier(e), soit l'attestation de réussite de la 2e année des études menant à l'obtention du brevet d'infirmier(e) hospitalie1·(e) orientation santé mentale et psychiatrie, soit l'attestation de réussite de la 2e année des études menant à l'obtention du diplôme d'infirmier(e) gradué(e) ou du Bachelier en Soins Infirmiers ou du Bachelier sages-femmes, soit le certificat d'admission à la 3e année d'études de Bachelier en Soins Infirmiers sans crédit résiduel dans les cours de 1ère et de 2e années du Brevet tels que repris en Annexe II du présent arrêté, soit le certificat d'admission à la 3e années d'études de Bachelier en Sages-femmes sans crédit résiduel dans les cours de 1re et de 2e années du Brevet tels que repris en Annexe II du présent arrêté, soit un brevet d'assistant(e) en soins hospitalier ou le brevet d'assistant(e) en soins hospitaliers spécialité psychiatrique;
2° soit une attestation de réussite, dans un établissement d'enseignement de promotion sociale, des unités de formation: «Infirmier hospitalier: Sciences infirmières III et IV», «Infirmier hospitalier: Sciences fondamentales III et IV», «Infirmier hospitalier : Sciences sociales III et IV», et précisant qu'il a obtenu au moins 60% des points aux unités de formation : «Stages : Infirmier hospitalier - enseignement clinique d'acquisition III et IV.
3° soit une attestation de réussite, dans un établissement d'enseignement de promotion sociale, des unités de formation : "Bachelier en soins infirmiers : Sciences infirmières - Principes et exercices didactiques III et IV", "Bachelier en soins infirmiers : Sciences biomédicales III et IV",
''Bachelier en soins infirmiers : Sciences humaines et sociales III et IV" et "Bachelier en soins infirmiers : Stages d'acquisition Ire et II"»

De plus, la notion d'élève régulier est définie à l'article 1, alinéa 4 de !'Arrêté du Gouvernement précité.
« Article 1er. -Au sens du présent arrêté, on entend par (.. .) - élève régulier, tout élève qui, répondant aux conditions d'admission, est inscrit pour l'ensemble des cours d'une année d'études déterminée et en suit effectivement et assidûment les cours et stages dans le but d'obtenir, s'il échet, à la .fin de l'année scolaire, les effets de droits attachés à la sanction des études. L'élève perd sa qualité d'élève régulier dans les conditions prévues aux articles 84 et suivants 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 ».

P. ne répondant pas aux conditions d'admission de la 3ème année d'études du brevet d'infirmier hospitalier/ infirmière hospitalière, il ne peut y être considéré comme élève régulier et, de ce fait prétendre à la sanction de cette 3ème année d'études.

Concrètement, P. peut être régulièrement inscrit en 2ème année d'études du brevet d'infirmier hospitalier/ infirmière hospitalière, il n'existe malheureusement pas pour lui de dérogation à cette disposition.

7. Critères de bonne Administration

En matière d'équivalence de diplôme, les critères de bonne Administration les plus souvent blessés concernent comme pour les exercices précédents en majorité 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.

FWB 2017 15

Équivalences de diplôme - 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.

Suivi de la recommandation

La problématique de la contraction des années intervient lorsque l'Administration est amenée à comparer des parcours scolaires effectués en 13 ans comme c'est le cas en Italie, au Luxembourg ou au Québec alors que les études en Fédération Wallonie-Bruxelles se déroulent en 6 ans. Le Médiateur regrettait que les décisions d'équivalence ne soient pas suffisamment circonstanciées pour permettre aux demandeurs de comprendre la décision. L'Administration explique que la décision d'équivalence est accompagnée d'un avis d'équivalence. Celui-ci peut être émis soit préalablement à la délivrance de la décision d'équivalence, soit concomitamment à cette dernière. Il est systématiquement remis aux demandeurs. Il donne des indications aux demandeurs sur les raisons ayant amené à prendre la décision d'équivalence qui leur est *in fine* remise. L'Administration fait part que le requérant qui estimerait que la motivation reprise dans l'avis est insuffisante pour comprendre sa décision peut le signaler au service des équivalences qui rédigera alors une réponse circonstanciée dans laquelle les points d'incompréhension seront développés.
Le Médiateur estime toutefois que les motivations actuelles dans ce cadre ne sont pas circonstanciées et ne peuvent permettre au réclamant de comprendre le pourquoi de la décision remise. Un effort de motivation plus adaptée doit être effectué. En outre, sur les avis qui lui sont parvenus, le Médiateur n'a pas vu d'informations relatives à une possibilité d'obtenir une motivation plus détaillée sur demande. Il serait donc opportun d'ajouter cette information aux avis concernés.
Le Médiateur estime donc que cette recommandation est toujours d'actualité.

FWB 2017 16

Équivalences de diplôme - 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

Cette recommandation est **partiellement rencontrée**. L'Administration fait part qu'au vu de la quantité de dossiers auxquels est confronté le service des équivalences, il est impossible, notamment au vu du temps de traitement que cela demanderait, qu'il se penche sur une autre procédure de classement pour les dossiers contenant des documents originaux. Afin d'améliorer le processus de restitution des originaux aux usagers, il est cependant régulièrement rappelé aux agents d'être particulièrement méticuleux lors du reclassement des dossiers.

FWB 2017 17

Équivalences de diplôme - 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 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 difficultés générées par ce fait.

1.2. Équivalences de diplôme de l'enseignement supérieur

Avec une douzaine de dossiers ouverts en 2017 concernant le **Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers** (ci-après, par commodité, « Equi. sup. »), le volume des demandes reçues par le Médiateur pour ce service reste remarquablement modeste, mais marque un arrêt de la diminution constante enregistrée durant les 3 exercices précédents : 12 en 2017 ; 10 en 2016 ; 16 en 2015 ; 22 en 2014 et 27 en 2013.

Il est concevable que la référence désormais systématique à l'existence du Médiateur dans les notifications des décisions d'Equi. sup. (voyez les améliorations rapportées ci-après) fera repartir ce nombre de demandes à la hausse.

A titre de repères, on peut consulter les chiffres relatifs aux demandes d'équivalence de diplômes de l'enseignement supérieur, désormais publiés sur le site internet d'Equi.sup.[1] (voyez ces chiffres ci-dessous), initiative que le Médiateur salue, parmi les autres améliorations rapportées.

Plus pertinente peut-être, la comparaison des 12 demandes reçues par le Médiateur avec les 5 requêtes en suspension/annulation déposées devant le Conseil d'Etat pour la même année 2017 contre des décisions d'Equi. sup. (chiffres communiqués à la demande du Médiateur). Il est à noter qu'aucun de ces 5 dossiers n'avait fait l'objet d'une réclamation préalable auprès du Médiateur. Par ailleurs, deux contestations non juridictionnelles ont donné lieu à retrait de décisions et adoption d'une décision plus favorable au demandeur, dont une à la suite d'un processus mené par le Médiateur (déjà exposé dans le rapport 2016).

Chiffres généraux publiés par « Equi.sup » sur son site internet :

- (non publié : 6426 « entrées », tous objets et mode de communication confondus).
- 3470 demandes d'informations écrites (relatives à l'introduction d'un dossier de demande d'équivalence)
- 1151 décisions prises en 2017 - dont 90 demandes introduites par des réfugiés * :
  - 753 examinées par la Commission d'équivalence
    - 352 décisions d'équivalence spécifique
    - 25 décisions d'équivalence de niveau brevet d'enseignement supérieur (BES)
    - 125 décisions d'équivalence de niveau bachelier
    - 250 décisions d'équivalence de niveau master
    - 1 report de décision (demande d'informations/documents complémentaires)
    - 0 décision de refus d'équivalence
  - 398 décisions d'équivalence de niveau sans examen par la Commission d'équivalence[2]
    - 219 décisions pour diplômes "EEE – Bologne"
    - 179 décisions pour autres diplômes via la jurisprudence (depuis le 01/08/2017)

  * 17 décisions d'équivalence spécifique - 2 décisions d'équivalence de niveau BES - 36 décisions d'équivalence de niveau bachelier - 35 décisions d'équivalence de niveau master

1. http://www.équivalences.cfwb.be/index.php?id=2838

2 L'octroi de l'équivalence de niveau sans présentation du dossier devant la Commission permet le traitement d'un nombre important de demandes dans un délai maximal de 2 mois (durée moyenne : 15 jours ouvrables après réception du dossier complet).

Le Médiateur a par ailleurs demandé à Equi. sup. le nombre de dossiers reçus qui concernaient en fait des diplômes de l'enseignement obligatoire, et par conséquent le volume des renvois des demandeurs vers le service « Equi. oblig. », ou la transmission des dossiers vers ce service qui dépend de la Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO).

Ceux-ci représentent 598 demandes sur un total de 6426 entrées (via courriers électroniques, formulaires électroniques, courriers postaux). Ce nombre est en diminution sensible par rapport à 2016 (810 sur 6448). Ces demandes sont immédiatement transférées à la DGEO et les intéressés en sont informés. De mars à juillet, le service de la reconnaissance académique et professionnelle reçoit, lors de ses permanences téléphoniques, de nombreux appels pour la DGEO (soit par erreur, soit parce que les intéressés ne parviennent pas à les contacter). Cela pourrait représenter jusqu'à ⅓ des appels.

Equi. sup. précise qu'il a cependant pu réduire ce pourcentage en faisant mention du baccalauréat français sur la page d'accueil de la partie du site internet relative aux demandes d'équivalence des diplômes d'enseignement supérieur ainsi que sous la rubrique « Contacts ».
Cela explique sans doute également la diminution du nombre de demandes écrites mal orientées.

Le Médiateur s'est également renseigné sur les demandes concernant la poursuite d'études en Fédération Wallonie-Bruxelles : sur le nombre global de 6426 « entrées », Equi. sup. a dénombré 895 demandes d'information reçues à ce sujet (hors agrégation et spécialisation de type court), les demandeurs ayant été réorientés vers les établissements d'enseignement supérieur.
Le site internet précise pourtant les objets pour lesquels le service est compétent, et, *a contrario*, non compétent.

Enfin, Equi. sup. a souligné les améliorations apportées (ou en voie d'être apportées) à l'organisation et au fonctionnement de son service :

- la mention du service du Médiateur dans le courrier accompagnant l'arrêté d'équivalence ;
- la traduction du site internet en anglais ;
- la proposition faite au Gouvernement relative à la création d'une application informatique qui présenterait en particulier les avantages suivants :
- pour les requérants : le suivi en ligne de leur demande ainsi que la possibilité de payer par voie électronique les frais de procédure ;
- pour le Service de la reconnaissance académique et professionnelle des diplômes étrangers :
- la constitution d'une base de données pour la consultation de la jurisprudence et l'extraction de statistiques fiables ;
- un suivi plus efficace des demandes et du respect des délais de traitement, en lien avec le projet « Optimiser les processus de reconnaissance académique et professionnelle (enseignants) des diplômes d'enseignement supérieur étrangers » ;
- la consultation des dossiers numérisés par les membres des organes d'avis ;
- la possibilité de faire du télétravail (en raison d'une moins grande dépendance vis-à-vis du dossier papier) ;
- pour les employeurs : la vérification en ligne de l'authenticité de la décision d'équivalence.

2. Jurys

2.1. Jurys de l'Enseignement secondaire

Grands changements aux jurys de la FWB. Pour rappel, fin juin 2017, tous les chargés de mission des Jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont pris leur retraite ou sont repartis dans l'établissement scolaire duquel ils étaient détachés. Ils ont été remplacés par des fonctionnaires de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire.

C'est surtout l'actualisation de l'information sur le site des Jurys qui pose problème cette année.

Le dossier 2017/2543 sous la loupe

Recevoir des consignes claires 15 jours avant l'examen

Début septembre, la maman de T. explique au Médiateur que son fils est inscrit au jury du 3ème degré. Il passera son examen pour l'option « éducation physique ». Personne ne peut lui dire en quoi consiste cet examen. Un agent du jury répond à la maman que c'est une inconnue pour le jury aussi (!) Ils n'ont donc pas d'info à fournir aux inscrits à ce moment-là L'agent contacté par le Médiateur promet à ce dernier de revenir avec l'information vers la mi-novembre, ce qui fut le cas.
Le Médiateur doit constater qu'effectivement les consignes d'examen sont manquantes. Impossible de savoir en quoi consiste l'examen. L'information n'existe pas sur le site des jurys.
Le Médiateur n'a reçu ladite information que le 24 novembre alors que l'examen se déroule le 12 décembre !

Le dossier 2017/2631 sous la loupe

Se préparer à un examen sans consignes claires

R. ne comprend pas l'organisation du Jury. Il vient de recevoir une liste de livres que l'on supprime aussitôt. Quelle différence y a-t-il entre ce qui est en rouge (selon le jury, c'est supprimé) et ce qui est barré ? Pourquoi n'y a-t-il pas de légende ? La session de 2017 est clôturée depuis 3 mois de sorte que le réclamant se demande à quoi sert de proposer une liste ancienne sur un site qui tarde toujours à être actualisé ? Pourquoi attendre la mi-novembre pour réactualiser le tout ?
En effet, quel sens cela a-t- il de donner des titres de livres qu'on supprime aussitôt ? Comment le citoyen peut-il se préparer dans ces conditions ? On pense plus particulièrement aux personnes qui travaillent, qui décident de passer l'examen en deux fois, qui veulent se préparer, anticiper. Ils sont dans l'expectative. Que dire des documents (horaire des épreuves) qui annoncent la proclamation des résultats sur le site et remise des diplômes entre le 15-31 janvier 2017 pour un cycle qui se termine en 2018 ? Peut-être un manque de rigueur ?

Le dossier 2017/1895 sous la loupe

Une mauvaise information de bonne foi

Madame B. veut reprendre des études dans une haute école. Elle se renseigne à l'Administration de la Fédération Wallonie- Bruxelles début mars 2017 afin de connaître les démarches à suivre pour la préparation du DAES (examen dit de maturité). Les personnes de contact lui confirment qu'il faut envoyer la demande d'inscription dans le courant du mois d'août. L'intéressée demande s'il y a une séance d'information au préalable, on lui confirme qu'il n'y aura pas de séance d'information avant l'inscription. D'autres personnes de l'Administration lui confirment également qu'il n'y a pas de séance d'information. Elle est désagréablement surprise lorsqu'elle consulte le site pour commencer sa préparation à l'examen : une séance d'information s'est déroulée le 19 mai 2017 de 10h30 à 12h. Dès lors, elle téléphone à nouveau aux personnes de contact. Celles-ci lui montrent une indifférence totale et aucune volonté de coopération alors qu'elles ont mal informé l'intéressée. Cette dame désire absolument participer à cet examen de maturité au mois de septembre afin de reprendre des études. La réclamante estime s'y être prise à temps pour éviter ce problème, mais elle a été mal renseignée. Le Médiateur prend aussitôt contact avec les jurys de la FWB.

Ce dossier illustre une nouveauté pour cette année : la création d'une séance d'information obligatoire avant toute inscription au DAES.

Tous les candidats désireux de s'inscrire à un jury en août 2017 étaient tenus d'assister, munis d'une pièce d'identité, à une séance d'information organisée le vendredi 19 mai alors que les inscriptions se déroulaient du 16 au 23 août 2017.

Cependant, vu le nombre de personnes voulant s'inscrire et apprenant la nouvelle à ce moment-là, l'Administration a ajouté une autre séance d'information: le jeudi 24 août 2017 à 14 heures.

La séance d'information supplémentaire ayant lieu après les dates d'inscription, les candidats devaient d'abord envoyer leur bulletin d'inscription et ensuite se présenter à la séance d'information du 24 août 2017.

Le Médiateur ne formule pas de recommandation mais sera attentif en 2018 à ce que ces situations ne se reproduisent pas. Il est à espérer que ce n'est qu'une année de transition par rapport au changement de personnel.

2.2. Jury CAP

Le dossier 2017/2385 sous la 

Même l'Administration n'est pas au courant

Monsieur C. vient de passer et réussir son CESS en juin 2017 via le Jury du 3ème Degré technique, artistique et professionnel. Il envisage de s'inscrire au Jury CAP pour la rentrée académique 2017-2018. Dans ce but, durant ses épreuves du CESS, il demande, le 24 avril 2017, au secrétaire du Jury 3ème Degré, les démarches à entreprendre pour passer le CAP afin de devenir professeur. Le même jour, l'agent lui répond que les inscriptions se déroulent chaque année au mois de septembre, par le biais d'un appel à candidature qui est mis à disposition en temps utile. Pour être complet, celui-ci lui met le lien suivant en annexe http://enseignement.be/index.php?page=27003&navi=3436 (page d'accueil des jurys CAP).

A priori, pas de problème, cette réponse est complète et fiable ce jour-là, on peut même dire, à cette période-là. Début août, le réclamant veut s'inscrire au CAP et prend donc contact avec le Jury CAP. Il apprend que la date de clôture des inscriptions était le 5 juillet 2017. Un lien lui est ajouté en annexe vers la circulaire 6237 parue le 20 juin 2017. Le Médiateur vérifie donc l'information donnée par le réclamant. Bien sûr, la page d'accueil du CAP a été actualisée depuis le mois d'avril. On ne parle plus des « inscriptions [qui] se déroulent chaque année au mois de septembre, par le biais d'un appel à candidature qui est mis à disposition en temps utile ». On y trouve maintenant ceci : « Concernant le jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles, les inscriptions se déroulent chaque année, par le biais d'un appel à candidature publié au Moniteur belge. Une circulaire est également publiée sur le site des circulaires de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'adresse suivante : http://www.enseignement.be/circulaires ».

Une fois sur cette page, le réclamant doit se débrouiller pour retrouver ladite circulaire. Il est à noter que si le réclamant avait fait la recherche jusque la mi-juin, il ne l'aurait pas trouvée puisque cette circulaire n'existait pas encore (sortie seulement le 20 juin). Cela dit, le Médiateur remarque aussi que cette circulaire n'était valable que pour 15 jours, les inscriptions se terminant le 5 juillet.

D'autre part, cette circulaire n'est pas, a priori, à destination de tous les citoyens mais destinée aux chefs d'établissement scolaire. Le Médiateur se met à la place du réclamant : De quelle circulaire parle-t-on ? Il n'en a jamais eu connaissance, ni entendu parler. Surtout si l'on sait a posteriori que ladite circulaire n'apparaitra que le 20 juin. En clair, comment, au mois d'avril, un citoyen peut-il savoir qu'une circulaire le concernant sortira le 20 juin ? Rien sur la page d'accueil du jury CAP ne prévenait le réclamant de ce délai. Quand il demande l'information auprès de l'Administration, on est en avril. Le fonctionnaire ne pouvait lui donner que l'information disponible à ce moment-là. Le réclamant, de son côté, n'avait pas de raison de douter d'une information transmise par un fonctionnaire en qui il avait toute confiance et qui était sa référence. Ce monsieur n'est peut-être pas le seul à s'être trouvé dans cette situation mais il est le seul à s'être déplacé en nos locaux pour trouver une solution à ce problème d'inscription.

Suite à l'intervention du Médiateur auprès du Jury CAP, l'intéressé a pu s'inscrire malgré tout au Jury.

FWB 2017 18

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 pour l'étudiant majeur inscrit à l'Enseignement à distance soit examinée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région Wallonne 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. La DGENORS prendra contact prochainement avec la Région wallonne à ce sujet.

3. L'ARES

Pour l'exercice 2017, deux questions particulières déposées auprès du Médiateur ont concerné l'Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur, mieux connue sous son acronyme, l'ARES, souvent décrite comme la « coupole » de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La première question trouvera naturellement sa place dans ce chapitre consacré aux questions scolaires, puisqu'elle touche à l'organisation de l'examen d'entrée et d'accès aux études de médecine et de dentisterie, organisé pour la première fois en septembre 2017.

La deuxième question, quoiqu'elle soit bien sûr en lien avec l'enseignement supérieur en général, ne concerne pas exactement les questions scolaires, mais touche davantage à la coopération au développement : il s'agit de la coopération académique pour le développement, qui entre dans les compétences de l'ARES.

Avant d'aborder la première des deux questions, il nous faut également apporter une précision importante au sujet de la CEPERI (Commission d'examen des plaintes d'étudiants relatives à un refus d'inscription), « logée » au sein de l'ARES. En effet, dans nos derniers rapports (2015 et 2016), nous mettions en exergue la nature de juridiction administrative de la CEPERI, nature affirmée par le Conseil d'Etat, notamment dans son arrêt n° 333.361 du 23/12/15. Cette nature donnait aux décisions de la CEPERI le caractère de décisions juridictionnelles et l'autorité de chose jugée. Elle faisait par ailleurs sortir cette Commission du champ de compétence du Médiateur.

Or le législateur communautaire a souhaité préciser la nature de la CEPERI, en modifiant le décret "paysage" qui l'instituait, par décret du 16/06/16. Désormais l'article 97 § 1er du décret "paysage" précise qu' « elle a le statut d'autorité administrative indépendante », ce qui tranche la question. Ainsi, l'étudiant qui contesterait le cas échéant une décision de la CEPERI, retrouve la possibilité de saisir le Médiateur (et/ou d'en demander l'annulation au Conseil d'Etat). Rappelons qu'indépendamment de toute prise de décision, c'est aussi,

de manière générale, le fonctionnement de l'autorité administrative que le Médiateur peut examiner, à la demande de l'usager insatisfait.

Examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires : consultation et recours

Succédant, pour les deux disciplines concernées, au TOSS (Test d'orientation du secteur de la santé, qui subsiste cependant comme condition d'admission pour les études de sciences vétérinaires), l'examen d'entrée et d'accès aux études de sciences médicales et de sciences dentaires, institué par décret du 29 mars 2017[1], a été organisé pour la toute première fois au début de cette année académique 2017-2018.

C'est l'ARES qui a été chargée de l'organisation pratique de cet examen[2], un jury ad hoc, « placé sous le contrôle » d'un des commissaires du Gouvernement auprès des institutions universitaires, étant pour sa part responsable des questions scientifiques et académiques (détermination des questions, mode d'évaluation, aménagements raisonnables pour un enseignement inclusif, délibérations,…). L'ARES assure en outre le secrétariat du jury, et la communication des résultats aux candidats.

Des arrêtés d'application du décret susmentionné règlent notamment la désignation des membres du jury, du commissaire du Gouvernement compétent, des inspecteurs de l'enseignement secondaire associés aux travaux du jury, l'adoption du programme détaillé de l'examen, l'approbation du règlement d'ordre intérieur du jury, …

En outre, une circulaire destinée notamment aux chefs d'établissement secondaire et aux recteurs d'université, communiquait les informations à fournir aux élèves ou futurs étudiants intéressés par les études concernées[3].

Aucune norme ne prévoit et ne règle en revanche de procédure en cas d'éventuelle contestation par des candidats à l'épreuve.

Plusieurs candidats malheureux à celle-ci (on rappellera que le taux de réussite à l'épreuve s'est élevé, après correction [voyez ci-dessous] à 20,04 %) ont saisi le Médiateur de leur réclamation, ou lui ont demandé d'intervenir pour leur permettre de consulter leur épreuve. Contactée par le Médiateur, l'ARES a fait savoir qu'elle prendrait à son tour contact avec les candidats ayant fait cette demande et organiserait une séance de consultation des copies d'examen qui permettrait « à l'ensemble des candidats qui le souhaitent de visualiser leurs formulaires de réponse au regard du questionnaire correspondant ».

Dans sa communication publique, l'ARES précisait que cette consultation « n'impliquerait pas l'organisation d'une nouvelle délibération par le Jury, la voie de recours individuel restant celle confirmée par l'ARES aux candidats, à savoir le Conseil d'État"[4].

On se souviendra cependant qu'une erreur matérielle impactant les résultats de 55 candidats qui auraient initialement dû être déclarés en situation de réussite avait été décelée, et fut à l'origine d'une nouvelle délibération du jury d'examen.

1. Décret du 29/03/2017 relatif aux études de sciences médicales et dentaires (MB 14/04/17).
2. Pour des informations précises et mise à jour pour chaque session annuelle de l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires, ainsi que pour le TOSS, consulter www.ares.ac.be
3. Circulaire n° 6061 du 03/05/2017
4. https://www.ares-ac.be/fr/actualites/340-le-nombre-de-laureats-a-l-examen-d-entree-en-sciences-medicales-et-dentaires-porte-a-696

Dans ce contexte, l'absence de tout recours organisé, indépendamment du recours en annulation devant le Conseil d'Etat, interpelle. Le contentieux lié au déroulement ou à l'évaluation d'épreuves a été largement dé-judiciarisé (dé-juridictionnalisé pourrait-on écrire en l'espèce), et a donné lieu à l'organisation de procédures de recours, à tout niveau d'enseignement, du fondamental jusqu'à l'enseignement supérieur, et souvent à un double niveau (recours administratifs interne et externe).

Le fait que le contingentement des études concernées ait donné à l'examen d'entrée et d'accès un caractère de concours rendrait-elle cette épreuve si particulière qu'il justifierait qu'un recours non juridictionnel ne soit pas prévu ? Le Médiateur ne le pense pas. Du reste, la Communauté flamande, identiquement concernée par le contingentement (d'origine fédérale) de l'accès aux études de médecine et de dentisterie, et par ailleurs généralement plus favorable au principe même de ce contingentement, a pour sa part prévu et organisé par arrêté de son Gouvernement tant la consultation des épreuves corrigées qu'une procédure en cas d'erreur matérielle, ainsi qu'une procédure de recours en cas de contestation de la décision du jury[5].

Le Médiateur recommande que de telles procédures soient pareillement intégrées dans le règlement de cette épreuve.

FWB 2017 19

Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires

Considérant qu'aucun recours non juridictionnel n'est prévu pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires en Fédération Wallonie-Bruxelles ;
Considérant que le candidat qui en contesterait le déroulement ou les résultats ne peut par conséquent le faire qu'en adressant au Conseil d'Etat un recours (en suspension et) en annulation, procédure tenue pour lourde et relativement coûteuse ;
Considérant qu'il est apparu, dès la première édition de cet examen d'entrée et d'accès, que des erreurs matérielles pouvant avoir des conséquences sur les résultats de l'épreuve ont été rencontrées, entraînant une nouvelle délibération du jury, et qu'il est donc indiqué de favoriser les possibilités de détection de semblables erreurs matérielles, toujours possibles, notamment par la voie d'une procédure permettant au candidat de les signaler ;
Considérant que la Communauté flamande, concernée au même titre que la Communauté française par le dispositif de contingentement (les quotas d'étudiants issus de l'une et de l'autre Communauté sont interdépendants), s'est dotée d'une réglementation qui prévoit de telles procédures de recours, tant en cas d'erreur matérielle qu'en cas de contestation de la décision du jury ;
Le Médiateur recommande que soit prévue et organisée une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour l'examen d'entrée et d'accès en sciences médicales et en sciences dentaires.

5. Arrêté du Gouvernement flamand du 20/02/2018 portant organisation de l'examen d'admission en médecine et en dentisterie (Mon.b. 05/03/2018), Chapitre 9, articles 30 à 33 http://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2018/03/05_1.pdf#page=39

Par identité de motif, il conviendrait de prévoir et organiser le même type de recours pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS).

FWB 2017 20

Jurys - Organiser une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS)

Considérant qu'aucun recours non juridictionnel n'est prévu pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS) en Fédération Wallonie-Bruxelles ;
Considérant que le candidat qui en contesterait le déroulement ou les résultats ne peut par conséquent le faire qu'en adressant au Conseil d'Etat un recours (en suspension et) en annulation, procédure tenue pour lourde et relativement coûteuse ;
Considérant que des erreurs matérielles peuvent avoir des conséquences sur les résultats de l'épreuve et entraîner une nouvelle délibération du jury, et qu'il est donc indiqué de favoriser les possibilités de détection de semblables erreurs matérielles, notamment par la voie d'une procédure permettant au candidat de les signaler ;
Le Médiateur recommande que soit prévue et organisée une procédure de consultation des épreuves et de recours en cas d'erreur matérielle ou de contestation de la décision du jury pour le Test d'orientation du secteur de la santé.

AUTRE QUESTION

Coopération académique pour le développement : jury de sélection des pré-projets

Parmi les missions confiées à l'ARES figure la coordination des programmes de coopération académique au développement, dont l'un des outils est le financement de projets de recherche pour le développement (PRD) et de projets de formation Sud (PFS).

Il s'agit respectivement de projets de recherche ou de diffusion des connaissances issus d'une initiative académique conjointe Nord-Sud autour d'une problématique de développement locale, nationale, voire régionale, ou de projets d'appui ou de création de formation supérieure, issus d'une initiative conjointe Nord-Sud en réponse à un besoin de formation identifié dans la société locale ou régionale visée[1].

Les programmes sont prévus pour une durée de 3 à 5 ans et, dans le cadre d'un budget limité, financé pour l'essentiel par la coopération au développement fédérale (SPF affaires étrangères), la sélection s'opère après appel à pré-projets et évaluation par un jury indépendant de l'ARES, mais mis en place par celui-ci.

Plus précisément, et en vue du plan pluriannuel débutant en 2018, les règles de présentation des pré-projets et de mise en compétition de ceux-ci sont fixées dans un document intitulé « Appel à propositions de projet 2018 – Orientations stratégiques et balises ». Il y est prévu, notamment, que « chaque proposition de pré-projet recevable est analysée par trois experts externes – spécialisés en développement – et deux experts scientifiques issus des ESS de la Fédération Wallonie-Bruxelles – spécialisés dans les disciplines propres à chaque projet .».

1. Pour plus de précisions : https://www.ares-ac.be/fr/cooperation-au-developpement

Autres questions scolaires

Le Médiateur a eu à connaître de la réclamation d'un coordonnateur de pré-projet non retenu pour la suite du processus de sélection :

Le dossier 2017/1294 sous la loupe

Notre pré-projet de PRD n'a pas été évalué par des experts de la discipline concernée, contrairement aux engagements de l'ARES

Le Pr B., coordonnateur Nord d'un pré-projet non classé utilement, expose qu'aucun des cinq experts ayant évalué le dossier qu'il a déposé avec ses partenaires n'avait en fait l'expertise requise, à défaut d'être diplômé dans la discipline scientifique concernée par le pré-projet. Pour le réclamant ces experts d'autres disciplines scientifiques auraient dû se récuser en tant qu'examinateurs d'un projet relatif à une discipline dont ils ne sont pas experts. A défaut, le Pr B. estime que son projet a été défavorisé par rapport aux projets concurrents, et par conséquent, que l'équipe qui l'a présenté a été préjudiciée. Par ailleurs, il y a eu contravention à la règle fixée par l'ARES elle-même et reprise dans le document « Appel à propositions de projet 2018 – Orientations stratégiques et balises ». Il demande que la décision de l'ARES rejetant le dossier présenté soit annulée, que celui-ci soit soumis à au moins un expert de la discipline qui aura pour mission d'en apprécier la qualité scientifique et à au moins un expert de la discipline qui aura pour mission d'en apprécier la pertinence pour le développement. Il demande également que les porteurs du projet soient entendus par ces experts avant qu'une décision finale soit prise. Le Médiateur a instruit la réclamation auprès de l'ARES. Dans sa réponse, celle-ci expose notamment [1] que, ne souhaitant en aucune manière intervenir dans la sélection des experts scientifiques, l'ARES ne peut désigner ceux-ci que parmi ceux sélectionnés par les établissements d'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, auprès desquels elle a lancé en temps utile un appel à cette fin. C'est donc sur base des candidatures d'experts reçues que deux experts ont été désignés pour la lecture de chaque dossier, en veillant à la plus grande cohérence possible entre les thématiques abordées par les pré-projets et le CV des experts désignés pour les analyser. L'ARES considère qu'il est, dans un tel cadre, inévitable que certaines disciplines, parfois présentes dans les propositions de projet, ne soient pas représentées parmi les experts. Selon l'ARES toutefois, ceci n'ôte en rien le caractère équitable de la procédure d'évaluation et sélection, dans la mesure où elle est appliquée de la même manière à tous les dossiers introduits. A contrario, il paraît à l'ARES qu'accéder à la demande de faire (ré-)analyser le pré-projet du Pr B. par des experts scientifiques non sélectionnés au début du processus, constituerait à son égard un traitement de faveur et entraînerait une inégalité de traitement par rapport aux autres dossiers. L'ARES met également en exergue le principe, essentiel et constant, de souveraineté du jury de sélection : s'agissant de projets de coopération au développement dont le financement provient du SPF Affaires étrangères, la sélection des pré-projets autorisés à poursuivre le processus de sélection a été formellement validée par la Commission de Coopération au Développement de l'ARES (CCD). Cette Commission est l'organe de décision désigné par l'ARES pour ce faire au stade de la sélection des pré-projets, le Conseil d'Administration de l'ARES ne se prononçant qu'en fin de processus, lors de la sélection définitive des projets. Lors de sa décision de validation du classement des pré-projets établi par le jury, la CCD s'attache à vérifier que les travaux de présélection se sont déroulés dans le respect de la procédure mise en place et des principes de transparence et d'égalité de traitement. La Commission n'examine en rien le fond des projets ou des décisions, respectant ainsi le principe de souveraineté de la décision du Jury. Insatisfait par cette réponse, et l'impossibilité avancée par l'ARES de revenir sur la décision (dans le cadre d'un budget limité et insuffisant à répondre aux demandes déposées, le processus était par essence concurrentiel, seuls 20 dossiers pouvaient être retenus sur les 35 dossiers présentés pour la session 2018) ce qui mettait de facto fin à la médiation, le Pr B. a demandé l'annulation de la décision devant le Conseil d'Etat.

1. Dans le cadre du présent rapport, nous ne pouvons rendre-compte de tous les aspects du dossier et des arguments des parties. Nous retenons ceux qui nous paraissent essentiels à l'analyse du cas d'espèce par le Médiateur, bien que d'autres soient importants.

Si en l'occurrence la médiation n'a pu aboutir, les parties en présence demeurant sur des positions manifestement inconciliables, il est sans doute possible et souhaitable de prévenir le renouvellement de pareil contentieux.

D'une part, bien que l'ARES mette en exergue que le processus d'évaluation ne consiste pas en une révision par les pairs, l'exigence que les experts expressément présentés comme « experts scientifiques », soient versés dans la discipline concernée par le dossier qu'ils sont chargés d'évaluer paraît légitime. C'est d'ailleurs ce que prévoit expressément le cadre fixé par l'ARES elle-même. D'autre part, la volonté de l'ARES d'intervenir le moins possible dans le choix des experts, en garantissant ainsi l'indépendance du jury de sélection, est compréhensible. Un moyen terme, fixant pour l'ARES une obligation de moyens à mettre en œuvre sinon de résultat pour constituer un jury qualifié et dont l'expertise soit reconnue paraît possible.

Le Médiateur en formule la recommandation.

FWB 2017
21

Jurys - Garantir la qualification des experts scientifiques membres du jury de sélection des pré-projets de coopération au développement (PRD et PFS) soumis à l'ARES

Considérant que le processus de constitution du jury de sélection des PRD et PFS, tel que mis en œuvre en 2017, n'a pas permis la présence d'experts scientifiques dans chacune des disciplines scientifiques concernées par les dossiers déposés auprès de l'ARES pour la session 2018 ;

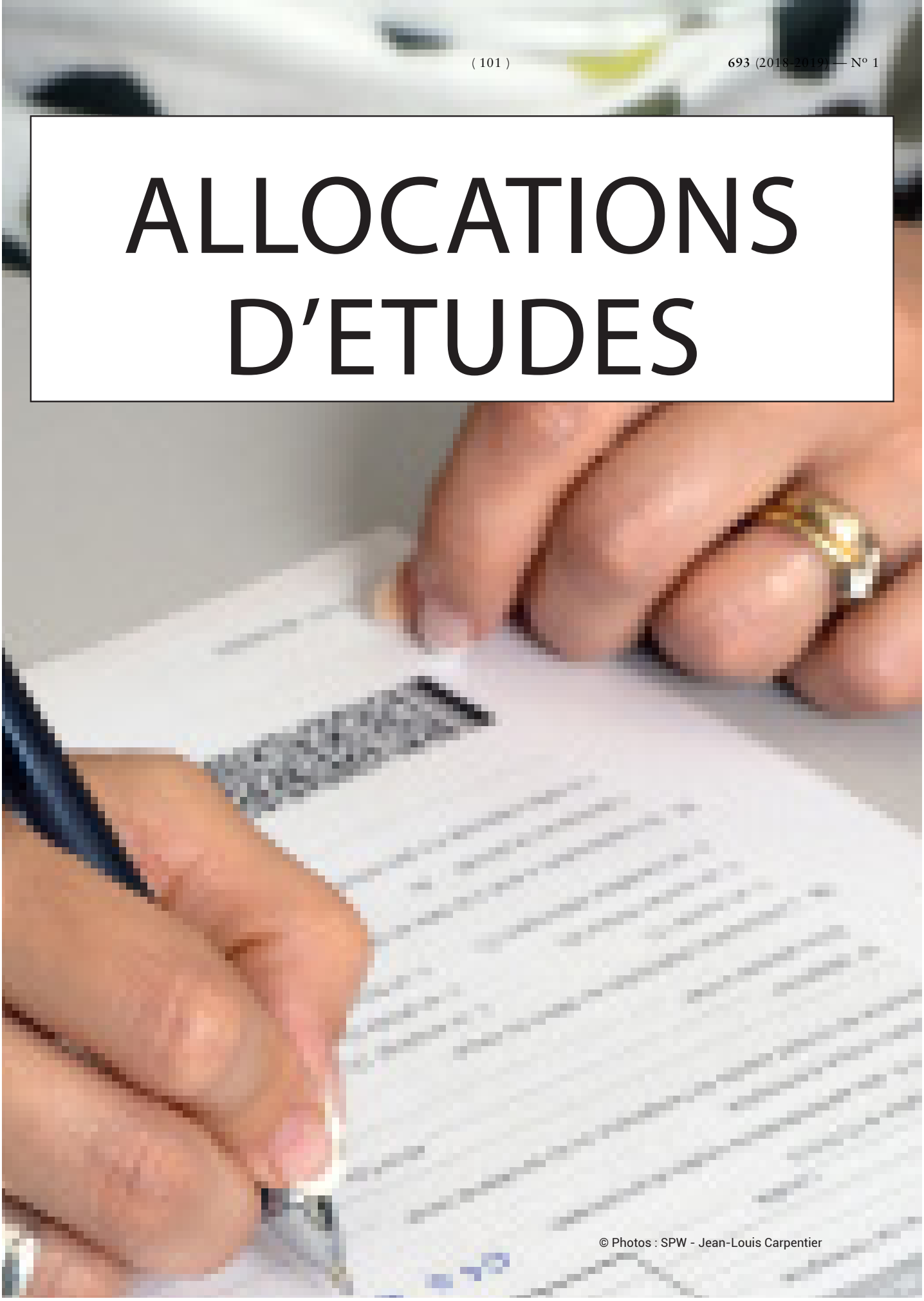
Considérant que dans la procédure de sélection des dossiers fixée par elle-même, l'ARES a cependant prévu que « chaque proposition de pré-projet recevable est analysée par trois experts externes - spécialisés en développement - et deux experts scientifiques issus des ESS de la Fédération Wallonie-Bruxelles - spécialisés dans les disciplines propres à chaque projet » ;

Considérant qu'il est en effet nécessaire à la reconnaissance de l'expertise du jury et par conséquent à la légitimité de la décision d'évaluation d'un dossier qui lui est soumis qu'il comprenne au moins un expert scientifique de la discipline concernée par ce dossier ;

Considérant cependant que, les experts provenant d'institutions extérieures à l'ARES, celle-ci ne peut garantir absolument la représentation de toutes les disciplines au sein du jury constitué par les experts, et doit remplir à cet égard une obligation de moyens plutôt que de résultats.

Le Médiateur recommande à l'ARES, lorsqu'elle constate que toute les disciplines scientifiques concernées par les propositions de pré-projets de coopération au développement déposés auprès d'elle n'ont pas d'expert scientifique correspondant parmi les experts ayant candidatés après appel aux établissements scientifiques supérieurs en Fédération Wallonie-Bruxelles, de procéder à un nouvel appel à candidatures d'experts, un troisième appel n'étant pas requis le cas échéant ; de modifier la procédure prévue en ce sens.

ALLOCATIONS D'ETUDES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Cette année encore, les allocations d'études occupent la première place des réclamations introduites en Fédération Wallonie-Bruxelles. En effet, 589 dossiers ont été ouverts lors de l'exercice 2017, soit plus du double par rapport à l'exercice 2015.

Les délais de paiement expliquent cette année encore, l'augmentation constante du nombre de dossiers. En effet, les modifications règlementaires publiées fin octobre 2016 au Moniteur belge, ont été responsables de près de 4 mois de retard dans le traitement des dossiers. A la clôture de la campagne d'allocation d'études 2016/2017, 20 000 dossiers n'avaient pas encore été traités et 20 000 autres devaient être revus suite à la rétroactivité du nouveau texte devant entrer en vigueur pour la campagne 2017/2018. Nous y reviendrons dans la partie consacrée à la matière.

Les appels téléphoniques ont été encore plus nombreux cette année suite aux retards rencontrés mais également en raison de l'inaccessibilité du Call Center de l'Administration qui est fréquemment invoquée par le Médiateur depuis qu'il a été instauré en tant que numéro unique. Si l'accessibilité totale n'est raisonnablement pas possible, le Médiateur constate bien trop régulièrement, qu'il est difficile voire impossible de joindre un agent afin d'obtenir des renseignements au sujet d'un dossier introduit ou des allocations d'études en général. Par ailleurs, les réponses apportées aux courriels envoyés à l'Administration ne permettent pas toujours d'obtenir les renseignements adéquats ou de rencontrer l'urgence des délais de recours.

Les critères de bonne administration les plus fréquemment invoqués demeurent 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, le principe de proportionnalité, la discrimination et la confiance légitime.

A. Motivation des décisions

L'année dernière, le Médiateur recommandait 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.

Pour rappel, les notifications telles que rédigées lors de la campagne 2015/2016 empêchaient l'allocataire de comprendre le refus et donc le bien-fondé de la décision. Il ne disposait dès lors pas d'éléments lui permettant de juger de l'opportunité d'introduire une réclamation. En cas de réclamation, le courrier envoyé au demandeur était un copié collé de la décision initiale.

Lors de la campagne 2016/2017, la réponse qui lui a été transmise suite à sa réclamation consistait à dire que le dossier a été correctement traité. Ceci a encore été constaté lors de la première partie de la campagne 2017-2018.

L'exemple parmi tant d'autres de M. P en témoigne :

Le dossier 2017/1958 sous la

Comment mon allocation a-t-elle été calculée ?

Mme P s'étonne du faible montant de l'allocation perçu cette année et contacte son gestionnaire de dossier par mail afin d'obtenir le détail du calcul de l'allocation avant d'envisager d'introduire une réclamation. L'agent lui répond que son dossier a été correctement traité et que la différence s'explique par le fait que sa fille n'est plus interne (kotteur) et que le parent sans revenus n'est plus repris comme personne à charge supplémentaire.
Or, l'allocation concerne Mme P elle-même et non sa fille, elle n'a jamais été interne. Une réclamation est alors introduite et Mme P fait appel au Médiateur car elle reste sans réponse alors que depuis lors deux mois se sont écoulés.

Après intervention du Médiateur, une notification confirmant que sa réclamation a été correctement traitée lui sera envoyée mais cette décision ne répond pas à ses interrogations et ne lui permet pas de vérifier l'exactitude du calcul. S'il s'est avéré in fine que le montant octroyé était conforme à sa situation, cela aura nécessité de nombreux échanges avec l'Administration. Sans intervention du Médiateur, Mme P. n'aurait eu cette information qu'à l'issue d'un recours auprès du Conseil d'Appel dont les délais sont extrêmement longs.

Sur base de ce qui précède, et conformément à ce qui figurait auparavant sur les décisions d'allocations d'études, le Médiateur considère qu'il convient d'indiquer les plafonds qui ont été appliqués en l'espèce au regard du nombre de personnes à charge (motivation en fait) ainsi que la disposition légale ayant servi de fondement à la décision (motivation en droit). L'Administration générale de l'enseignement et le Cabinet du Ministre de l'enseignement supérieur se sont engagés à insérer ces éléments lors de la campagne 2017/2018.

Force est de constater que la motivation demeure néanmoins incomplète lors de la rédaction de ce rapport. Pour ces raisons, la recommandation suivante est maintenue :

FWB 2017 22

Allocations d'études - Motiver les décisions 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 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.

Suivi de la recommandation

La motivation demeure insatisfaisante. Les plafonds/nombres de personnes à charge ne sont pas systématiquement indiqués, la disposition légale visée est absente de la décision et la réponse à la réclamation se borne à dire que le dossier a été correctement traité. Cette recommandation est maintenue.

Notons que les réclamations concernant le montant des allocations d'études octroyés ont été plus importantes lors de cet exerce. En effet, plusieurs demandeurs se sont adressés au Médiateur car ils ne comprenaient pas pourquoi de telles différences de montants alors que leur situation financière n'avait pas changé. Ceci s'explique en partie par la modification de la règlementation relative aux allocations d'études mais également par une prise en considération différente du nombre de personnes à charge. A l'instar de ce qui existe au niveau fédéral lorsque l'on remplit sa déclaration d'impôts en ligne, un simulateur de bourse devrait être créé pour plus de transparence. Il semble que l'Administration et le Cabinet ont demandé qu'un tel système soit mis sur pied depuis plusieurs années sans résultat à ce jour.

B. Demandes d'allocations d'études électroniques

Depuis le rapport 2015, le Médiateur fait état des difficultés rencontrées par les usagers lors de l'introduction électronique de leur demande d'allocation d'études lesquels peuvent rester bloqués sur l'une ou l'autre étape de la procédure au regard de sa complexité. Face à ses difficultés qui ne peuvent pas toujours être résolues par l'ETNIC, le demandeur est forcé d'utiliser le formulaire papier faisant pour rappel l'objet d'un traitement secondaire.

Par ailleurs, l'usager peut ne pas se rendre compte que sa demande n'a pas été validée et se voit alors privé de son allocation car un formulaire non validé est un formulaire non réceptionné par l'Administration, ce que cette dernière mentionne bien sur son site.

Sur base de ce qui précède, le Médiateur a formulé lors de l'exercice 2016 une recommandation (FWB 2016) ayant pour objet de mettre en œuvre une intervention technique automatique afin d'alerter les allocataires qui n'auraient pas finalisé leur demande.

Allocations d'études - Mettre en oeuvre 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.

Suivi de la recommandation

L'ETNIC a procédé (le 10 octobre 2017) systématiquement à l'envoi d'un courriel adressé aux allocataires qui ont entamé le processus de création d'un compte CERBERE sans avoir validé leur formulaire électronique pour les inviter à finaliser leur demande. Interrogé en session parlementaire, Monsieur le Ministre de l'enseignement supérieur a fait savoir que sur les 7500 formulaires concernés par cette situation, 3500 ont été validés avant la fin de la campagne fixée au 31 octobre. On peut néanmoins regretter que le courrier ait été envoyé si rapidement. En effet, quid des demandes introduites entre le 11 et le 31 octobre ? L'envoi de ce mail par l'ETNIC devrait être postposé. **Cette recommandation a été rencontrée.**

Lors de la campagne 2016/2017, le Médiateur a souhaité qu'une solution soit trouvée pour ces cas malheureux d'absence de validation afin de ne pas faire supporter les conséquences de la numérisation aux demandeurs et les priver injustement de leur allocation. Cette demande n'a toutefois pas été reçue favorablement, ce que le Médiateur déplore.

Outre ce problème de validation, la procédure informatique est encore trop complexe et nécessite que des mesures soient prises sur le plan technique afin de rendre plus simple et plus efficace l'introduction d'une demande d'allocation d'études. De nombreuses familles, majoritairement dans l'enseignement secondaire, se sont adressées à des services sociaux afin de les aider à remplir leur demande. Cette procédure a mis du temps et a nécessité aux familles de revenir à plusieurs reprises. Ces mandataires ont pointé plusieurs failles dans le système et notamment l'obligation de

communiquer avec l'administration exclusivement par voie électronique alors que ces familles, pour lesquelles la fracture numérique est bien présente, ne vont pas faire la démarche de lire un courrier électronique et risquent d'être pénalisées. En effet, en cas de demande de complétude de dossier, l'usager a 30 jours pour le faire et doit communiquer ce document par mail sous peine de classement sans suite.

Cette situation amène le Médiateur à formuler la recommandation suivante :

FWB 2017 23

Allocations d'études - Prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boite mail

Considérant la volonté du Ministre d'accorder un traitement prioritaire aux demandes électroniques ;
Considérant la fracture numérique encore bien trop présente et l'aide demandée par les familles à de tierces personnes ;
Considérant l'impossibilité pour ces mandataires d'être derrière chaque dossier introduit et de pouvoir compléter les dossiers à la place des familles ;
Considérant l'obligation dans le système actuel d'échanger par voie électronique et le risque de voir son dossier classé sans suite ;
Le Médiateur recommande de prévoir sur le formulaire électronique une case à cocher pour l'utilisation de la boite mail permettant aux familles de recevoir des courriers postaux et de pouvoir compléter par ce biais.

C. Réforme des textes

Pour rappel, la règlementation a été profondément modifiée par l'Arrêté du 21 septembre 2016 publié au Moniteur Belge le 19 octobre et a engendré un retard de 4 mois dans le traitement des dossiers. A la clôture de la campagne d'allocation d'études 2016/2017, 20 000 dossiers (sur les 141 000 introduits) n'avaient pas encore été traités et 20 000 autres devaient être revus suite à la rétroactivité du nouveau texte devant entrer en vigueur pour la campagne 2017/2018.

En effet, plusieurs dispositions de l'Arrêté du 21 septembre 2016 ont créé des difficultés dans l'ouverture du droit à l'allocation d'études et ont privé de ce droit des élèves/étudiants qui en avaient toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'était soudainement pas améliorée. Des ajustements devaient avoir lieu afin de corriger ces situations et l'arrêté du 30 août 2017 a modifié celui du 21 septembre 2016.

Globalisation des revenus du ménage:

L'arrêté du 21 septembre 2016 prenait en considération les revenus de toutes les personnes qui composaient le ménage à l'exception des revenus des personnes qui poursuivaient des études dans l'enseignement supérieur de plein exercice. Aussi, les revenus des frères, des sœurs qui travaillaient, d'un grand père, d'un oncle,… mais également, en dehors de la sphère familiale, des colocataires entraient en ligne de compte et débouchaient sur des refus d'octroi d'allocations d'études.

L'Arrêté du 30 août 2017 vise désormais les revenus de toutes les personnes qui figurent sur une même composition de ménage à l'exception des revenus du candidat (sauf s'il dispose du statut de chef de ménage ou de cohabitant) et des revenus des frères et sœurs ou assimilés, des pairs-aidants et des revenus des colocataires et/ou propriétaires d'immeubles donnés en location au candidat.

Aussi, les dossiers qui ont été refusés en 2016-2017 pour ces raisons ont été revus indépendamment de l'introduction d'un recours. Le Médiateur salue ces modifications mais regrette le manque d'information donnée aux usagers en la matière.

La recommandation formulée précédemment (FWB 2016-24) ayant pour objet de 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 a donc été rencontrée.

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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été rencontrée par l'Arrêté du 30 août 2017 modifiant celui du 21 septembre 2016.

Seuils minimaux de revenus :

Pour rappel, l'arrêté du 21 septembre 2016 a prévu 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 prive les demandeurs les plus pauvres de leur allocation et n'a pas été supprimée par l'Arrêté du 30 août 2017. Celui-ci prévoit toutefois que le candidat qui se trouve dans une telle situation est informé par l'Administration que son dossier est transféré à une Commission d'Examen composée de deux membres de la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes, de deux membres de la Commission Vie Etudiante de l'ARES et de deux représentants des organisations représentatives

des étudiants. Celle-ci se prononce dans un délai de 90 jours et vérifie avec le candidat s'il ne peut prométiter ou mentionner d'autres revenus. Au terme de ce délai, la Commission rend un avis et transmet le dossier complet à l'Administration pour exécution. Si l'avis est négatif, le candidat peut encore saisir le Conseil d'Appel des Allocations d'Etudes.

Le Médiateur s'interroge quant à la plus-value apportée par cette Commission et les délais de traitement qui s'en trouvent rallongés. Aussi, il regrette que ces planchers n'aient pas été tout simplement supprimés.

Le Médiateur formule dès lors la recommandation suivante :

FWB 2017
24

Allocations d'études - Supprimer les seuils planchers

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 tel que modifié par l'Arrêté du 30 août 2017 ;
Considérant l'article 4 de cet Arrêté lequel prévoit des montants planchers et la transmission du dossier à une Commission d'examens lorsque l'ensemble des ressources est inférieur à la moitié des montants fixés ;
Considérant l'absence de plus-value apportée par cette Commission et le maintien du refus d'octroi d'allocation lorsque le candidat ne peut mentionner d'autres revenus que ceux précédemment déclarés ;
Considérant cette procédure qui rallonge encore plus les délais de traitement du dossier ;
Considérant cette disposition qui conduit à priver les demandeurs les plus pauvres de leur allocation et qui est potentiellement discriminatoire ;
Le Médiateur recommande de supprimer purement et simplement les seuils planchers en dessous desquels aucune allocation n'est accordée.

Plusieurs dispositions de l'arrêté du 30 août méritent néanmoins d'être saluées. Il en va ainsi de l'exclusion des **indemnités de licenciement** parmi les **revenus distinctement imposables** lorsque l'indemnité de licenciement a été perçue sans que le membre concerné n'ait repris d'activités professionnelles à la suite de ce licenciement et jusqu'à la date de la demande d'allocation. Dans ce cas, il n'est pas tenu compte du montant de l'indemnité perçue dans le cadre de la globalisation des revenus. La recommandation formulée l'année dernière (FWB 28) ayant pour objet d'adapter la règlementation afin de prévoir une comptabilisation plu juste des revenus distinctement imposables est dès lors partiellement rencontrée.

Une **allocation forfaitaire** peut également être accordée lorsque le revenu est modifié à la suite **d'une vente ou d'un héritage d'un bien immobilier autre que celui occupé comme habitation personnelle** pour autant que cette situation s'est produite endéans une certaine période. Pour rappel, le demandeur est exclu du droit à l'allocation d'études lorsque lui-même ou ses parents sont propriétaires de bien(s) immobilier(s), autre(s) que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé. Lors de l'exercice 2015, le Médiateur recommandait d'adapter la réglementation afin prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle. Cette recommandation (FWB 2016-27) a été suivie même si l'article 10 8°) de l'Arrêté du 21 septembre 2016 fait l'objet d'un problème de dates qu'il conviendra de rapidement modifier.

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

Considérant l'article 1er bis §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 exclut 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 règlementation 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

Une allocation forfaitaire peut désormais être accordée lorsque le revenu est modifié à la suite d'une vente ou d'un héritage d'un bien immobilier autre que celui occupé comme habitation personnelle pour autant que cette situation s'est produite endéans une certaine période. Pour rappel, le demandeur est exclu du droit à l'allocation d'études lorsque lui-même ou ses parents sont propriétaires de bien(s) immobilier(s), autre(s) que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé. Cette recommandation a été rencontrée même si l'article 10 8°) de l'Arrêté du 21 septembre 2016 fait l'objet d'un problème de dates qu'il conviendra de rapidement modifier.

D. Allocations d'études refusées car non introduites par recommandé

Pour rappel, la règlementation impose depuis 2005 d'introduire sa demande sous pli recommandé (la voie électronique étant désormais également admise). Cette obligation fait suite à une recommandation émise par le Médiateur en 2004. Son but était de permettre aux demandeurs de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation de la réception de leur demande par l'Administration. Toutefois, l'application de cette disposition à la lettre s'est avérée in fine totalement contraire à son esprit.

En effet, 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 n'a pas été poursuivie lors de l'année suivante et 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'agissait donc bien ici de protéger le demandeur et non de le sanctionner et 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.

Le Conseil d'appel, saisi de nombreux recours en la matière, 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.

En effet, une cinquantaine de réclamations en la matière sont parvenues au Médiateur. Il s'agissait dans la plupart des cas de demandeurs qui avaient toujours envoyés leur demande par courrier simple et qui n'avaient jamais rencontré de refus précédemment. Par ailleurs, ils avaient reçu dans un premier temps un accusé de réception de l'Administration avant de se voir signifier, plusieurs mois plus tard, un rejet de leur demande pour irrecevabilité en raison d'absence de recommandé ! Cette situation a été relevée comme n'étant bénéfique pour aucune des parties par le Conseil d'Appel.

Après de nombreux échanges avec l'Administration et le Cabinet du Ministre, ce dernier lui a demandé de traiter toute demande d'allocation d'études lui ayant été transmise par courrier (envoi simple ou recommandé), réceptionné avant la date butoir fixée au 31 octobre et pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé. Aussi, toutes les demandes envoyées par courrier simple et ayant fait l'objet d'un accusé de réception ont été revues et ont débouché sur l'octroi d'une allocation d'études pour autant que tous les autres critères étaient réunis.

Cette solution ne satisfait pas totalement le Médiateur pour les raisons évoquées plus haut et celui-ci maintient qu'il convient de traiter toutes les demandes réceptionnées jusqu'au 31 octobre, sans distinguer leur mode d'envoi ou un éventuel accusé de réception envoyé par l'Administration. Par précaution, le Médiateur conseille toutefois aux usagers d'utiliser l'envoi recommandé afin de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation de la réception de leur demande par l'Administration. En cas de perte, la preuve de l'envoi recommandé leur permettra de constituer une nouvelle demande.

E. Duplicatas de décisions

Le système informatique dans sa mouture actuelle ne permet pas de générer des duplicatas de décision d'octroi ou de refus d'allocation d'études. Dès lors, l'étudiant qui n'a pas reçu ce document qui est envoyé par courrier simple ou qui l'a égaré peut rencontrer des difficultés. En effet, le remboursement du minerval avancé ne peut être obtenu que moyennant l'attestation officielle d'octroi. Cette même attestation doit être fournie en cas de bourse pouvant être obtenue à l'étranger sous peine de ne pouvoir en bénéficier. L'exemple de Mlle G. en témoigne.

Le dossier 2017/1770 sous la

Une attestation dont l'absence risque de coûter cher !

Mlle G étudie en Fédération Wallonie-Bruxelles et peut bénéficier d'une bourse auprès du service compétent luxembourgeois (CEDIES) dans la mesure où ses parents travaillent au Luxembourg. Cette demande étant subsidiaire, le Luxembourg exige des demandeurs qu'ils produisent les décisions prises par les autorités compétentes de leur pays de résidence. A défaut, le dossier sera incomplet et classé sans suite lui faisant perdre une aide financière pouvant atteindre plusieurs milliers d'euros. Mlle G se tourne vers le Médiateur car elle n'a jamais reçu la décision de refus de la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes bien que le suivi internet indique que l'aide a été refusée. Le Luxembourg lui laisse 15 jours pour compléter son dossier. Le Médiateur apprendra par l'Administration qu'aucun duplicata ne peut être délivré car le système ne le permet tout simplement pas. Si la situation de Mlle G a pu être résolue c'est uniquement parce que le Médiateur lui a conseillé d'imprimer le suivi internet du dossier et que l'agent en charge de son dossier au CEDIES l'a accepté. Si Mlle G avait saisi le Médiateur après la clôture de la campagne 2016/2017, elle n'aurait pas pu imprimer ce document car le suivi internet n'est plus possible à ce stade.

Cet exemple parmi tant d'autres amène le Médiateur à formuler la recommandation suivante :

FWB 2017
25

Allocations d'études - Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés

Considérant l'envoi par courrier simple des décisions de l'Administration et le risque potentiel de perte ;
Considérant l'importance de pouvoir produire ce document pour notamment obtenir un remboursement du minerval payé ou bénéficier d'une bourse auprès d'un autre organisme ;
Le Médiateur recommande une intervention technique rendant possible la délivrance de duplicata de décisions.

F. Paiement indu

Le dossier 2017/2554 sous la

C'est à vous de réclamer cet argent…

Monsieur M. a deux enfants dans l'enseignement secondaire qui bénéficient chaque année d'une allocation d'études. En avril 2016, il reçoit un courrier dans lequel on l'informe qu'un de ses fils percevra 251 euros. Quelques mois plus tard, cette somme n'a toujours pas été perçue alors que tout est en ordre pour son autre fils. Monsieur M. apprend en février 2017 que l'argent a été versé sur le compte de la Société LAMPIRIS sans lui donner d'autres informations. Il se tourne alors vers un service d'aide juridique de première ligne car il ne comprend pas pourquoi pour l'un de ses enfants le paiement a été fait sur un autre compte que le sien, bien connu de l'administration. L'agent en charge de ce dossier au sein de la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes informe le service juridique que c'est à lui de faire des démarches auprès de LAMPIRIS pour récupérer la somme perçue indument. L'Administration confirme cette information auprès du Médiateur ; il est selon elle impossible de procéder à la récupération de l'allocation versée par erreur sur le compte de LAMPIRIS par souci de protection de la vie privée.

Ce dossier n'a toujours pas été solutionné au moment de la rédaction de ce rapport. L'Administration requiert même dorénavant une copie de la carte bancaire suite aux erreurs d'encodage ou d'informations reçues des allocataires eux-mêmes car elle ne peut reverser une somme déjà payée.

Or, nous sommes en présence d'un paiement indu (existence d'un paiement fait auprès d'une personne qui n'est pas créancière) et l'article 1376 du Code civil stipule que « Celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû, s'oblige à le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu ». La récupération de l'indu ne peut être réalisée que par celui qui a payé, l'Administration et non par celui qui aurait dû l'être, à savoir Monsieur M.

G. Etudiants frontaliers

Depuis 4 ans, le Médiateur est saisi de réclamations concernant des demandes d'allocations d'études d'élèves/étudiants dont les parents travaillent au Luxembourg.

En effet, la législation luxembourgeoise permet aux travailleurs frontaliers Belges ou à leurs enfants d'introduire une demande d'allocations d'études auprès du CEDIES luxembourgeois. Cette aide financière est considérée comme subsidiaire par rapport à l'allocation que l'étudiant ou ses parents auraient reçue en Belgique, en vertu de la législation applicable en Fédération Wallonie-Bruxelles/Communauté française. Cette précision est importante puisqu'elle implique que le demandeur Belge apporte au CEDIES la preuve qu'il a fait la démarche d'une demande auprès de la Direction des allocations et prêts d'études de la Fédération et qu'il ait reçu une réponse de l'Administration.

La Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a régulièrement rappelé qu'en raison du respect du principe d'égalité de traitement dans l'examen des demandes et de leur arrivée chronologique auprès de l'administration, elle ne pouvait pas donner un traitement prioritaire à ces dossiers.

Il est tout de même paradoxal de demander à un citoyen de demander une allocation d'étude alors même qu'il

sait qu'il ne répond pas, dans la majorité des cas, aux conditions financières imposées par la règlementation en Fédération Wallonie-Bruxelles. De son côté, dans le respect de la règlementation luxembourgeoise, le CEDIES exige un document officiel de la DAPE.

A plusieurs reprises, le Médiateur intervenu auprès de la DAPE et du Cabinet du Ministre de l'enseignement supérieur. Il a été informé que des représentants des deux Ministres concernés se sont récemment rencontrés pour examiner cette problématique. Des contacts ont également été pris avec La Médiatrice luxembourgeoise. Aucune modification n'a toutefois eu lieu à ce jour.

Pour ces raisons, le Médiateur formule la recommandation suivante :

FWB 2017 26

Allocations d'études - Prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs Belges frontaliers ou leurs enfants

Considérant la législation luxembourgeoise qui permet aux travailleurs frontaliers Belges ou à leurs enfants d'introduire une demande d'allocations d'études au Luxembourg ;
Considérant le caractère subsidiaire de cette aide qui implique que le demandeur Belge apporte au CEDIES la preuve qu'il a fait la démarche d'une demande auprès de la Direction des allocations et prêts d'études de la Fédération et qu'il ait reçu une réponse de l'Administration ;
Considérant les difficultés rencontrées par ces demandeurs et les délais d'introduction des demandes qui varient selon les deux pays ;
Considérant qu'il paradoxal de demander à un citoyen de demander une allocation d'étude alors même qu'il sait qu'il ne répond pas, dans la majorité des cas, aux conditions financières imposées par la règlementation en Fédération Wallonie-Bruxelles. De son côté, dans le respect de la règlementation luxembourgeoise, le CEDIES exige un document officiel de la DAPE.
Le Médiateur recommande aux autorités belges et luxembourgeoises de prendre les dispositions visant à définir une procédure administrative spécifique de demande d'allocations d'études par les travailleurs Belges frontaliers ou leurs enfants. Une telle procédure devrait rendre structurellement compatible leur traitement par la DAPE et par le CEDIES, en évitant des difficultés administratives injustifiées pour les demandeurs.

Suivi des recommandations

FWB 2017 27

Allocations d'études - Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leur condition 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 renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi à l'instar de ce qui existe pour les allocations d'études.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité, seul un numéro de téléphone du Call Center figure sur le site et les brochures de la DAPE.

FWB 2017
28

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.

Suivi de la recommandation

Bien que le Ministre de l'Enseignement supérieur ait signifié au Médiateur son accord de principe, aucune modification de la règlementation n'a été opérée en ce sens. Cette recommandation demeure d'actualité.

FWB 2017 29

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 règlementations 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.

Suivi de la recommandation

Un projet de création de plateforme d'échanges de données entre les établissements d'enseignement supérieur et les services de l'administration a vu le jour. Porté par l'ARES, il prévoit la mise en commun de toute information utile à la gestion du dossier global de l'étudiant. Un examen approfondi de ce calendrier devrait aboutir à l'établissement d'une règlementation spécifique à établir par les établissements. Cette recommandation demeure d'actualité.

FWB 2017 30

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 à une certaine catégorie 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 jusqu'à présent pris 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. .

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 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 ;

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 a modifié le système des allocations provisoires qui sont désormais des forfaits changement. Néanmoins, les forfaits changement en cas de maladie ou de chômage font dans cet Arrêté 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 a été supprimée par l'Arrêté du 30 août 2017. La situation de chômage ou de maladie d'un seul membre de la composition de ménage suffit désormais. **Cette recommandation a été rencontrée.**

FWB 2017 31

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 1er bis §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 exclut 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 inéquitable, 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 reprend le revenu cadastral de toutes les personnes qui figurent sur la composition de ménage au 1er juillet et aucune modification n'a été apportée par l'Arrêté du 30 août.

FWB 2017 32

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 a été partiellement rencontrée suite à une répartition des dossiers par cellule qui tient compte des effectifs réels. Un soutien temporaire a été apporté aux bureaux de Mons, Liège et Bruxelles afin de combler les retards. Cette recommandation devra être réévaluée à la fin de la campagne 2017-2018.

FWB 2017
33

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 cette disposition qui exclut 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 mêmes 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 règlementation afin de prévoir un système permettant une comptabilisation plus juste de ces revenus distinctement imposables au prorata de leur utilisation réelle durant l'année de référence.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été partiellement rencontrée. L'Arrêté du 30 août ne tient pas compte des indemnités de licenciement parmi les revenus distinctement imposables lorsque l'indemnité a été perçue sans que le membre concerné n'ait repris d'activités professionnelles à la suite de ce licenciement et jusqu'à la date de la demande d'allocation. Rien n'est toutefois prévu lorsqu'il s'agit d'autres revenus distinctement imposables ou lorsqu'un emploi a pu être retrouvé.

FWB 2017 34

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 mêmes études existent à l'étranger à quelques kilomètres de leur domicile ;

Le Médiateur recommande alors 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 poursuivant des études supérieures à l'étranger qui existent en Belgique mais qui sont dispensées à quelques kilomètres de leur domicile.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité. La règlementation devrait toutefois être revue afin de mieux coller à la réalité de terrain dans le respect des directives européennes et du critère de financabilité à prendre En compte pour tous les étudiants.

FWB 2017 35

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 exclut 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 2017
36

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 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 adapter le système informatique afin qu'il reprenne automatiquement les dates de prescription.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation demeure d'actualité et la réécriture du programme utilisé par les agents du Contentieux doit faire l'objet d'une estimation et d'une étude de faisabilité.

AGREMENT DES PROFESSIONS DE SANTE



Bilan de l'exercice

Dans le domaine des agréments des professions de santé, le Médiateur a instruit 14 dossiers.

Plusieurs thématiques abordées au cours de cet exercice 2017 sont semblables à celles traitées lors de l'exercice 2016 telles que :

- 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 ;
- pas de suite donnée au formulaire de reconnaissance UE/EEE/SUISSE ;
- pas de nouvelles de la demande d'agrément comme porteur du titre professionnel particulier d'infirmière spécialisée en soins intensifs et d'urgence.

A cela s'ajoutent d'autres thématiques :

- problème lié à une demande d'agrément en tant que pharmacien ;
- pas de suite du traitement de la demande de certification de conformité du titre de médecin de base ou de médecin généraliste ou encore de médecin spécialiste ;
- contestation de décision – demande d'agrément de technologue en imagerie médicale

L'agrément certifie que la formation suivie donne accès à la profession et que le titre reçu peut être porté. L'agrément offre en fait un cadre légal qui protège le titre professionnel et garantit aux patients des services professionnels de qualité.

Cet agrément sert donc à garantir la qualité des compétences des prestataires de soins de santé et par conséquent, la qualité des soins en Belgique.

La notion de prestataire de soins de santé concerne de nombreuses professions exigeant soit une formation universitaire (médecins, dentistes, orthodontistes, parodontologues, pharmaciens hospitaliers et kinésithérapeutes), soit une formation non-universitaire (aides-soignants, infirmiers, sages-femmes, assistants pharmaceutico-techniques, audiciens–audiologues, diététiciens, ergothérapeutes, logopèdes, orthoptistes, technologues en imagerie médicale, technologues de laboratoire médical, podologues).

Depuis le 1er juillet 2014, l'agrément des professions de santé est devenu une compétence communautaire.

Ainsi, depuis le 1er octobre 2016, la Fédération Wallonie-Bruxelles délivre les agréments pour des dossiers francophones.

Ainsi, des experts réunis en commission vérifient que chaque prestataire de soins répond bien aux critères légaux liés à sa profession et se prononcent en faveur ou non de l'octroi d'un agrément. 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.

Plusieurs appels téléphoniques concernaient uniquement des demandes d'informations quant aux agréments et visa des prestataires de soins de santé. Certains appels concernaient bien la Fédération Wallonie-Bruxelles ; d'autres concernaient le SPF Santé publique et ont dès lors été redirigés vers celui-ci. A côté de ces demandes d'informations par téléphone, ce sont une quinzaine de dossiers qui ont été traités par le service du Médiateur pour l'exercice 2017. Un chiffre similaire à l'exercice précédent. .

Une problématique nouvelle a fait l'objet de l'ouverture de 3 dossiers mais également de plusieurs demandes d'information téléphoniques n'aboutissant pas à une ouverture de dossiers. Il s'agit de la problématique liée à la demande d'agrément en tant que podologue.

Dans un communiqué de presse du 20 juillet 2016, la Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, Madame Maggie De Block, informait que les podologues allaient pouvoir eux aussi introduire une demande d'agrément et ce, avant la fin de l'année 2016. Elle précisait que la procédure d'agrément relèverait des compétences des communautés.

Ce nouvel agrément permettra ainsi aux patients d'obtenir la garantie d'être traités par un podologue agréé et les podologues bénéficieront enfin de la protection de leur titre de profession agréée des soins de santé. Il est vrai qu'auparavant, tout le monde pouvait prétendre au titre de podologue mais il a été mis fin à cette situation au mois d'avril 2016. Une liste reprenant les actes pouvant être effectués par les podologues a été publiée et ils ont été définis plus clairement.

Les appels à ce sujet concernaient le fait de ne pas avoir de nouvelles des demandes et d'un délai de traitement anormalement long. Les dossiers portaient sur les mêmes critères de bonne Administration : accessibilité, demande de renseignements, délai de traitement… et soulevaient le fait que la Commission d'agrément pour ce titre ne semblait toujours pas être mise sur pied.

Le dossier 2017/3028 sous la loupe

Y a-t-il quelqu'un pour analyser ma demande d'agrément en tant que podologue ?

Madame P. introduit une demande d'agrément en tant que podologue auprès du service agrément des professions de santé en mars 2017. Un accusé de réception lui est adressé quelques semaines plus tard.
Fin octobre, elle saisit le Médiateur. Hormis l'accusé de réception, cette dame dit n'avoir reçu aucune nouvelle de sa demande depuis 7 mois. Elle explique qu'elle travaille depuis 23 ans, qu'elle a exercé notamment dans les hôpitaux et les maisons de repos et qu'aujourd'hui elle se retrouve dans une situation délicate auprès de son employeur. Le Médiateur interpelle l'Administration. Mi-novembre, l'Administration informe que la demande de Madame P. a bien été réceptionnée. L'Administration explique que le retard est dû aux difficultés de mise sur pied de la Commission d'agrément lié à cette profession. Elle précise que l'appel à candidatures a été effectué auprès des associations professionnelles de podologues et de l'ARES début 2017 et que seule l'ARES a répondu à l'appel. Diverses relances ont donc dû être effectuées auprès des associations professionnelles de podologues en vue d'obtenir leurs candidatures. L'Administration explique également que l'arrêté de nomination a été rédigé en septembre et a été envoyé au Cabinet du Ministre-Président courant septembre pour approbation. L'Administration a donc dû attendre le feu vert du Cabinet pour pouvoir convoquer la 1ère réunion de cette Commission d'agrément des podologues.
L'Administration informe finalement le Médiateur que la réunion d'installation de cette Commission aura lieu le 21 novembre 2017. Lors de cette réunion sera notamment fixé un calendrier des futures réunions de cette Commission en vue de l'examen des dossiers. L'Administration explique que vu le retard pris, elle compte mettre tout en œuvre pour fixer la 1ère de ces réunions à très brève échéance.
L'Administration confirme par la suite que la réunion d'installation a eu lieu et que quelques dossiers ont pu recevoir un avis de la commission mais qu'il s'agissait de dossiers « simples », c'est-à-dire les personnes titulaires du diplôme de Bachelier en podologie. Elle informe que les autres dossiers (comme celui de Madame P.) seront analysés lors de la prochaine réunion qui se tiendra le à la mi-décembre.
Le dossier de Madame P. n'a pu être analysé lors de la réunion de la mi-décembre car lors de cette réunion les membres ont discuté de la méthodologie à appliquer pour examiner les demandes d'agrément et de dérogation. L'Administration fait part au Médiateur que ce dossier sera examiné à une réunion ultérieure. Néanmoins, il est possible que la secrétaire de Commission reprenne contact avec certains demandeurs afin qu'ils fournissent des informations et/ou documents complémentaires à la demande de la Commission. Si c'est son cas, la réclamante sera prochainement contactée.
A ce jour, le Médiateur reste sans nouvelles de la demande de cette réclamante.

Même si l'Administration a mis tout en œuvre pour permettre la constitution rapide de cette Commission, elle ne peut que regretter que cette lenteur due à la non-réponse des associations professionnelles pour constituer la Commission d'agrément affecte le demandeur dans sa vie professionnelle.

Critères de Bonne Administration

En matière d'Agrément des prestataires de soins de santé, 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 tout comme pour l'exercice précédent.



PERSONNEL DE L'ENSEIGNEMENT

Bilan de l'exercice

Cette année, le Médiateur a traité 187 dossiers relatifs à cette thématique. Les dossiers traitent toujours des mêmes dysfonctionnements d'années en années : les salaires, les indus et les arriérés, les effets négatifs de la réforme des titres et fonctions, les mesures de fin de carrière et les pensions, les actes administratifs régularisateurs rétroactifs …
On constate une légère progression quant au nombre de dossiers traités (cf.159 en 2015 et 174 en 2016).

Cette partie synthétise les principaux dysfonctionnements de l'année 2017 pour les personnels de l'enseignement. Il s'agit d'une analyse non exhaustive de la totalité des réclamations de l'année 2017 (réclamations et demandes d'information). Il semble important d'insister sur les constats essentiels de l'exercice ainsi que sur les réclamations essentielles. Ce rapport établit également le lien entre les exercices passés et le nouvel exercice.

Les réclamations de 2017 peuvent induire des liens avec d'anciennes recommandations actualisées ou la production de nouvelles recommandations.

Personnels de l'enseignement et assimilés

L'année 2017 se caractérise par un constat général de non-respect des délais prévus dans le Protocole d'accord par rapport aux dossiers complexes et/ou anciens. Les services du Ministère ont fait l'objet de multiples rappels globaux et/ou individualisés restés sans véritable suite. Ce constat malheureux oblige peut-être à redéfinir de nouvelles modalités de communication/collaboration plus efficaces en lien avec les futurs critères de bonne conduite administrative du Gouvernement de la FWB. En effet, le Médiateur connaît déjà lui-même des difficultés pour obtenir des réponses à ses différentes interventions alors qu'il existe une obligation décrétale/réglementaire/conventionnelle de lui répondre dans des délais impartis. Quid des réponses apportées aux autres intervenants collectifs ou individuels et ce, selon quel respect des principes de bonne Administration ?

Ce constat et la résolution de celui-ci s'inscrit dans la nécessité pour les services du Gouvernement de la FWB de suivre la résolution du PFWB relative au respect par ceux-ci des principes de bonne conduite administrative.

Dans le même ordre d'idée, le Gouvernement de la FWB s'est engagé à établir un tableau de recommandations anciennes et d'en assurer le suivi. La plus ancienne recommandation relative aux personnels de l'enseignement concerne l'article 11 bis du décret programme du 12 juillet 2001.

Actualisation de la thématique de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001 et de sa recommandation 2016-37

FWB 2017 37

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 oeuvre 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.

Suivi de la recommandation

Le Médiateur doit constater que sa recommandation reste toujours d'actualité et que les dossiers bloquants restent légion. Suite à des interventions auprès des Ministres compétents dans des dossiers individuels, le Médiateur a appris la constitution d'un groupe de travail transversal devant traiter les dossiers de référence et définir une nouvelle jurisprudence. Le Médiateur n'a toujours pas reçu d'élément neuf lui faisant part de progrès significatifs dans les dossiers individuels et dans la thématique globale.
Les services de l'Administration partagent nos constats quant au manque criant de décisions Gouvernementales dans les dossiers 11 bis, induisant la multiplication des litiges lourds et complexes. L'Administration se prononce pour l'annulation pure et simple de cette disposition chronophage et rappelle les autres possibilités d'annulation des créances publiques. Le Gouvernement a constitué un groupe de travail thématique relatif à cette disposition pour : faire le point sur les possibilités de suppression de cet article, faire passer en Gouvernement les dossiers pendants, traiter les futurs dossiers et réfléchir aux adaptations normatives de cette disposition. Il faut également étudier cette thématique par rapport aux conséquences fiscales et parafiscales de toutes nouvelles décisions en la matière. La suppression de cet article induit également de nouvelles questions comme : les limites de la rétroactivité, la différence de traitement entre des enseignants dans des situations identiques, la proportionnalité et la légitime confiance...

Le dossier 2017/953 sous la 

Quand c'est prescrit, c'est fini !

Madame P. a reçu une demande de remboursement déterminante liée au solde d'un très ancien dossier d'indu. Le dossier avait déjà fait l'objet d'interventions du Médiateur auprès des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de cabinets ministériels. Le Médiateur avait demandé l'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 au dossier de référence. Le Médiateur a remarqué le dépassement du délai raisonnable en cette réclamation, ainsi que le caractère prescrit de certains éléments composant cet indu. La demande de remboursement ne respectait même pas l'ancien principe de la prescription trentenaire, étant donné que la réclamante attendait depuis des années un avis et surtout une décision Gouvernementale par rapport à sa demande d'application de l'article 11bis. Après un nouvel examen du dossier, le Médiateur s'est également rendu compte qu'au-delà du questionnement possible sur l'exigibilité de certaines composantes de l'indu, celui-ci était globalement prescrit.

Suite à un dialogue constructif avec les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et en tenant compte d'un arrêt de la Cour constitutionnelle du 18 mai 2011 faisant passer la prescription trentenaire à une prescription décennale, la créance de la réclamante était donc définitivement prescrite.

Les services de la FWB, en tenant compte de l'évolution de la jurisprudence constitutionnelle, ont donc considéré comme définitivement prescrite la dette de l'intéressée. Le Médiateur doit maintenir des constats « déconcertants » par rapport à la politique de récupération des indus salariaux au niveau de la FWB :

- *le maintien de la politique « classique » de récupération ignorant les possibilités d'annulation partielle ou totale de l'indu prévues par l'article 11 bis et ce, malgré la constitution du groupe de travail ;*
- *la multiplication des dossiers bloquants et du montant global y étant relatif ;*
- *les difficultés répétées pour obtenir l'avis de l'Administration dans cette procédure et donc les possibilités limitées de contestation ;*
- *la méconnaissance partielle des actualisations des délais de prescription dans les dossiers anciens provoquant l'annulation d'indus ;*
- *les traductions fiscales tardives vu une communication défaillante des services de la FWB avec le SPF Finances ;*
- *la responsabilité limitée des PO dans le cadre d'un mécanisme assurantiel ;*
- *le caractère peu motivé par rapport à la matérialité/l'exactitude/l'exigibilité de certains indus ;*
- *le lien ténu entre les documents relatifs aux dossiers d'indus et les fiches salariales ;*
- *les difficultés barémiques nouvelles liées à la réforme des titres et fonctions ;*
- *….*

Tous ces constats actualisés et les règles relatives à la prescription produisent un climat d'insécurité économique faisant peser une épée de Damoclès déterminante sur une partie significative du personnel de l'enseignement.

Il existe souvent un lien déterminant entre la plupart des dossiers d'indus et les problèmes pour déterminer le salaire ou la subvention-traitement exacte des membres du personnel. La rémunération exacte, liquidée dans le cadre des délais légaux (cf. protection de la rémunération), reste une thématique essentielle rencontrée par le Médiateur cette année 2017.

Problèmes salariaux

Les recommandations ci-après restent d'une actualité criante, mais elles se sont caractérisées en 2017 par de nouveaux constats démontrant encore plus leur pertinence. Il paraît essentiel d'illustrer les problèmes salariaux nouveaux et d'insister sur la facilité apparente de leur résolution.

FWB 2017 38

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

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.

FWB 2017 39

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 nets jusqu'au 31/07/T+1

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.

Le dossier 2017/690 sous la 

Salaires exacts ?

Monsieur X est nommé comme enseignant à titre définitif pour une fraction hebdomadaire déterminante en cours techniques informatique dans l'enseignement secondaire supérieur ordinaire de l'officiel subventionné.

Il a été mis en disponibilité totale vu la fermeture de la section où il travaillait.

Il a donc multiplié les fonctions enseignantes et les périodes de disponibilité en démontrant une très grande flexibilité. Au début de l'année scolaire, il est engagé comme enseignant en promotion sociale dans l'officiel subventionné en multipliant les contrats de remplacement d'un mois, se traduisant par de multiples formulaires S12. Le réclamant est rémunéré chaque mois comme s'il était un temps plein qui réalisait un complément horaire d'1/3 temps (cf. 0 année d'ancienneté). Il bénéficie donc d'un salaire correspondant à la charge de travail réalisée.

En janvier 2017, les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles considèrent qu'ils doivent revoir l'ensemble de ses rémunérations étant donné qu'il est nommé dans l'enseignement ordinaire où les fonctions professorales s'expriment en fractions de charges hebdomadaires, alors que dans l'enseignement de promotion sociale, les mêmes charges s'expriment en fractions annuelles. Les services de la FWB ont donc demandé la correction des formulaires S12 à son pouvoir organisateur ; ceci devant induire un indu significatif. Suite aux conseils du Médiateur, le réclamant a adressé un courrier circonstancié à l'agent fixation/liquidation/traitements en lui demandant une réponse motivée et surtout circonstanciée par rapport aux régularisations de ses formulaires S12 initiaux. N'ayant reçu aucune réponse des services de la FWB, le réclamant s'est adressé à nouveau au Médiateur. Le Médiateur a interrogé les services de la FWB au sujet de la situation administrative et surtout financière de l'intéressé.

Lesdits services ont précisé qu'un membre du personnel, déclaré en disponibilité par défaut d'emploi ou en perte partielle de charges, a toujours la possibilité de retrouver un emploi via une démarche spontanée ; ce qui est le cas en ce dossier. Il s'agit bien d'une réaffectation à l'initiative personnelle. Cependant, cette réaffectation doit répondre à des critères définis par la réglementation. Par rapport aux heures supplémentaires qui avaient été exercées par le réclamant, il a été précisé que celles-ci se situaient au-delà d'une fraction dont l'origine est relative à sa perte de charge. Celles-ci ont bien été rémunérées.

Par contre, les autres périodes ne devaient pas être rémunérées dans le cadre d'une fonction à titre définitif, mais bien dans le cadre d'une fonction à titre temporaire induisant des ajustements salariaux significatifs. Autrement dit, suite aux différentes interventions du Médiateur, le réclamant a pu obtenir les renseignements nécessaires quant à la motivation de l'indu qui lui avait été réclamé.

Toutefois, suite à l'initiative du Médiateur et étant donné les opportunités d'emploi qui se sont encore proposées au réclamant lors de l'année, une compensation a pu être faite par rapport à un surplus d'heures réalisées par celui-ci, rendant son dossier d'indu nul et non avenu.

Exemples récurrents

Les membres des personnels de l'enseignement en congés de maternité appartenant aux personnels temporaires connaissent souvent des délais importants pour obtenir une régularisation de leur situation salariale (cf. passage du paiement par la FWB et par la mutuelle). Cette situation est encore aggravée lorsque la future mère souffre potentiellement d'une maladie reconnue (ou non) avec la grossesse induisant des prises en charge différentes et des taux de rémunérations différents ainsi que des positions administratives différentes.

Ces différences de traitement frisent les discriminations directes et indirectes et devraient inciter le législateur et le pouvoir réglementaire à réfléchir à la question pour assurer un traitement identique de toutes femmes enceintes !

On doit constater certains retards de paiement significatifs des prestations des experts extérieurs en Haute Ecole et des experts de la Promotion sociale. Ces personnels « occasionnels » viennent souvent pallier les manques de personnels enseignants par rapport à la pratique d'un métier spécialisé ou par rapport à une expertise spécifique, par nature assez rare. Les experts assurent souvent l'adéquation optimale entre le monde de l'enseignement et le monde du travail. Il est donc regrettable que cette ressource rare soit payée avec un retard important, ne l'incitant pas à continuer un partage des expertises.

Lorsqu'un pouvoir organisateur (cf. en sa qualité d'employeur) commet une erreur quant au paiement ou aux possibilités de paiement restreintes (non-subventionnement), il se peut que la FWB ait déjà rémunéré le membre du personnel (cf. salaires/ subventions-traitements ou avances). Ces erreurs sont dues à des problèmes relatifs à l'employabilité des membres du personnel. Cependant, la FWB réclame toujours les salaires indus auprès du réclamant et non auprès du PO. Cette politique de récupération néglige la responsabilité de l'employeur ne pouvant être responsabilisé véritablement que par le recours à des mécanismes assurantiels ou judiciaires.

Il existe également un passif déterminant par rapport au remboursement limité des frais médicaux/paramédicaux dans le cadre d'un accident du travail. Ce remboursement limité renvoie à la politique du MEDEX et à un certain manque de communication actualisée entre les différentes parties liées à un accident du travail (cf. victime, employeur, FWB, MEDEX, compagnies d'assurances concernées, tierces parties potentielles, experts, cours et tribunaux…). Ces constats incitent à demander un renforcement de la communication efficiente entre les parties et la victime et ce, principalement par rapport aux forfaits et à la typologie des frais remboursables.

Le Médiateur constate toujours une information parcellaire et complexe concernant la valorisation limitée de certains services réalisés dans des ASBL dans l'ancienneté pécuniaire des membres du personnel. Le Médiateur s'interroge sur la lourdeur de la procédure administrative liée à cette valorisation, sur le manque de publicité des jurisprudences internes en la matière, sur les délais de concrétisation et sur la liquidation de certains arriérés… (cfr. maintien partiel de la recommandation 2016).

Le Médiateur s'interroge sur les récupérations salariales unilatérales ne respectant pas les normes en matière de protection de la rémunération du travailleur dans le cadre de dossiers de récupérations complexes comportant des indus et des arriérés parfois liés à plusieurs régularisations (système de compensations partielles).

Le Médiateur relève parfois les paiements tardifs des personnels dépendant de la Cellule ACS/PTP/APE

bénéficiant en même temps d'une allocation sociale et du CPAS. Les délais de régularisations peuvent limiter gravement la réinsertion socio-professionnelle de publics déjà socio économiquement fragilisés. Les délais de paiement et les liens complexes entre les différents intervenants de cette réinsertion peuvent être un véritable piège à la pauvreté incitant les bénéficiaires échaudés à rester dans l'assistanat.

Il existe une certaine rupture d'égalité barémique entre les enseignants de l'enseignement ordinaire et ceux de l'enseignement artistique. On retrouve cette rupture par rapport au salaire réduit des enseignants d'arts plastiques dans l'enseignement secondaire supérieur (cf. idem professeur de musique). Cette différence de traitement entre fonctions et titres remet globalement en cause la logique interne de la réforme des titres et fonctions.

Le Médiateur a été confronté au caractère fragile/aléatoire de certains postes d'enseignants dépendant de crédits dédicacés, par nature limités. Il s'agit du non-subventionnement de certains emplois liés à des projets pilotes (cf. lutte contre la dyslexie).

Le Médiateur observe toujours le maintien de certaines difficultés de remboursement des frais de déplacement dans les pouvoirs organisateurs de taille réduite et ce, malgré les progrès importants déjà réalisés par le Gouvernement de la FWB.

FWB 2017
40

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

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.

Le Médiateur tient à souligner les efforts budgétaires considérables du Gouvernement pour réduire le passif existant et pour développer de nouvelles pratiques tarifaires dans les transports en commun basées sur la réduction des coûts.

Le Médiateur a dû rappeler aux services de la FWB des limites sociales décrétales dans le cadre du paiement des pourcentages dégressifs des salaires liquidés pour les congés de maladie.

Les constats salariaux de 2017 démontrent encore plus la nécessité d'une meilleure communication et d'une actualisation des informations pertinentes entre les différentes parties prenantes quant à la détermination de la juste rémunération.

L'Administration rappelle que l'ETNIC et le Gouvernement développent un nouvel outil de gestion administrative et pécuniaire des membres du personnel de l'enseignement.

Ce nouvel outil devrait permettre une approche systémique et intégrée de la gestion de la paie, une amélioration sensible de la qualité de celle-ci, un meilleur pilotage du cadre du personnel, une optimisation de l'allocation des crédits et un contrôle plus efficient du cycle budgétaire et comptable. Un portefeuille « phasé » de projets a été développé et se concrétise dans de nouveaux applicatifs relatifs à : l'amélioration du processus de barémisation/désignation/gestion de la carrière, la réécriture complète des chaînes de calcul et de liquidation des traitements principaux et des accessoires, la gestion du référentiel des accroches cours-fonctions-barèmes et des accroches multiples PO, l'actualisation des informations de la base de données PRIMOWEB.

Le dossier 2017/216 sous la loupe

Travail presté et travail rémunéré

Madame Y. travaille comme membre du personnel administratif dans l'enseignement de promotion sociale du réseau officiel subventionné. Elle reçoit une demande de remboursement d'indu conséquente.
Elle essaie à plusieurs reprises d'obtenir des explications auprès de son pouvoir organisateur quant à la motivation de cette demande de remboursement d'indu. Elle ne reçoit que des explications lacunaires de son PO et interpelle donc les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les services lui précisent que sa demande de remboursement résulterait principalement d'une réduction de sa charge de travail annuelle. De plus, le montant net de l'indu aurait été réduit par les services de la FWB par certaines opérations de régularisation liées à des arriérés mineurs. La réclamante ne comprend pas la motivation de cette demande étant donné qu'elle a toujours continué à travailler selon la même charge horaire. Elle saisit donc le Médiateur qui interpelle les services de la FWB. Lesdits services lui transmettent les documents S12 ayant induit une diminution a posteriori de la charge de travail réalisé par l'intéressée et donc une récupération salariale. Les services lui indiquent également qu'au-delà de l'origine de l'indu, des éléments d'arriérés mineurs ont induit une diminution du montant de la récupération initiale. Le Médiateur communique l'ensemble de ces éléments à la réclamante. Il semble donc bien que la demande de remboursement d'indu trouve son origine dans une erreur administrative commise par son employeur et qu'il est normativement prévu que ce soit la réclamante qui doive rembourser la somme indûment perçue. Cependant, étant donné que l'intéressée a réellement presté les heures de référence, il appartient à son PO, vu sa responsabilité d'employeur, d'envisager le remboursement de la somme réclamée par l'Administration et ce, soit sur fonds propres, soit en mettant en œuvre son assurance responsabilités civiles. Le Médiateur a prodigué des conseils à Madame Y en la matière.

FWB 2017 41

Personnels de l'enseignement - Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux

Considérant les recommandations 2016 n° 37/38/39 ;
Considérant les risques d'erreurs salariales liées à certaines différences de traitements entre les membres des personnels (cf. « sous-statuts » salariaux spécifiques) ;
Considérant la liquidation variable de certains éléments connexes au salaire ;
le Médiateur recommande aux services administratifs de la FWB de tout mettre en œuvre pour respecter les normes et les pratiques existantes, la constitution d'un guichet unique pour résoudre les problèmes salariaux (et connexes) afin d'assurer une coordination efficace entre les différents services communautaires et autres concernés.

La détection de problèmes salariaux conjoncturels et structurels par les services de la FWB devrait leur permettre de proposer au Gouvernement les modifications des pratiques et les normes problématiques et ce, en collaboration avec le PFWB et les partenaires sociaux. Cette recommandation s'inscrit dans les initiatives déjà prises par l'Administration permettant aux agents (cf. au sens large) de poser des questions relatives à leur situation professionnelle et à ses composantes. Nonobstant, la recommandation vise à assurer, au nom des principes d'Administration, une réponse rapide et coordonnée à des situations financières et sociales urgentes ! Il s'agit d'essayer d'éviter les situations liées à la spirale de l'endettement et de garantir les finances communautaires et de réduire les coûts de gestion des situations anciennes complexes. Cette recommandation s'inscrit dans la même logique que les dernies constats et dernières recommandations de la Cour des Comptes.

Avis non contraignant du SPMT (service de protection et de médecine du Travail)

On constate que les services du SPMT (au sens large) et, plus particulièrement les services de la Médecine du travail, émettent souvent des avis relatifs aux conditions de travail des personnels de l'enseignement et assimilés. Il s'agit souvent d'agents en situation de crise pour lesquels des solutions concrètes sont proposées afin qu'ils puissent continuer à travailler et continuer à percevoir une rémunération décente. Les obligations relatives à l'employeur par rapport aux recommandations de prévention adressées par les conseillers/médecins de la médecine du travail (et liens potentiels avec la notion de plan/trajectoire de réintégration) sont parfois ignorées par l'employeur ou sont soumises à des délais déraisonnables de mise en œuvre concrète.
Le Médiateur soutient toutes les initiatives permettant aux personnels enseignants vivant des difficultés de continuer à professer. Ce soutien s'inscrit dans la même philosophie que les recommandations 2016 relatives aux personnels souffrant d'un handicap ou d'une maladie grave et de longue durée.

Effets potentiellement négatifs de la réforme des titres et fonctions

La réforme des titres et fonctions est le fruit du travail commun des partenaires sociaux, du Gouvernement de la FWB et du PFWB. Les travaux parlementaires et les différents commentaires des institutions de référence ont insisté sur la différence entre les enseignants primo-entrants et les enseignants déjà en activité. Pour ces derniers, des mesures transitoires et dérogatoires ont été prévues devant leurs permettre de maintenir globalement ou partiellement leurs acquis professionnels et salariaux au sens large. La constitution des nouveaux organes liés à la réforme, la définition de nouvelles pratiques internes et de jurisprudences liées à la réforme, les délais entre les décisions et leurs traductions normatives, le caractère parfois incomplet de la réforme, la mobilisation parfois complexe des agents et des autres parties prenantes, la défense d'intérêts

corporatistes ou particuliers, la concomitance avec les moyens dégagés en faveur du Pacte d'Excellence… ont induit des retards de mise en œuvre globale, la modification de multiples circulaires (et applications informatiques) liées à la GRH et surtout des arrêtés de référence et du texte fondateur.
Au-delà de ces constats généraux, et tout en soutenant l'adaptabilité/la flexibilité constructive dégagée par l'ensemble des parties prenantes pour répondre le plus efficacement aux défis rencontrés, le Médiateur se permet les constats spécifiques suivants liés à ses différentes demandes d'intervention.

Constats

Comme déjà précisé précédemment, il existe de véritables difficultés d'application de certaines mesures transitoires/dérogatoires de la réforme pour les personnels paramédicaux temporaires et nommés. Les enseignants de l'enseignement professionnel paramédical formant les infirmières brevetées (cours de PP et cours T) ont dû attendre très longtemps pour que leurs cours soient rattachés à leurs différentes fonctions induisant des erreurs de barèmes, de liquidation des salaires exacts et des arriérés. Il en a été de même pour d'autres enseignants de CP (cours de pratique) et CT (cours techniques) et CG (cours généraux) (exemples : cours d'art floral, cours de formation des puéricultrices et aspirantes en nursing, cours d'arts plastiques et de musique…).

Dans le même ordre d'idée, la définition de nouveaux intitulés de cours en lien avec un/des accroche(s)-cours en lien avec une/des nouvelle(s) fonction(s) peut avoir des conséquences négatives multiples en matière d'employabilité. Les cas rencontrés cette année concernent : les AES/AESS en langues germaniques par rapport aux fonctions de professeurs de langues, les AESI /AESS en sciences par rapport aux fonctions de professeurs de sciences, le caractère limité en terme de titre de certains masters didactiques….

Le dossier 2017/2632 sous la loupe

Barème exact et des arriérés attendus durant plus d'un an et demi

Une série d'enseignants travaillant comme professeur de cours techniques et de pratique professionnelle dans le domaine paramédical aurait dû bénéficier du barème 346 et non plus du barème 382 lors de l'entrée en application de la réforme des titres et fonctions, à savoir le 1er septembre 2016. Or, malgré les interventions des différents enseignants et de leurs organisations syndicales auprès des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour obtenir le changement de barème ainsi que le versement des arriérés, les réclamants ont dû constater que leur situation n'évoluait pas. Ils se sont donc adressés au Médiateur dans le but d'obtenir le barème exact et le versement des arriérés qui leur étaient dus. Ce dossier est lié au problème particulier des basculements dans la réforme des titres et fonctions par rapport aux membres du personnel enseignant du 4ème degré (secondaire complémentaire). On retrouve ce problème de basculements dans de multiples dossiers du même type. On doit noter que la FWB et le pouvoir organisateur ont pris un certain temps pour mettre en œuvre le basculement de référence. Les services de la FWB n'ont pu mettre en œuvre les régularisations administratives et salariales qu'à partir du moment où une deuxième vague de basculements a été mise en œuvre.
Suite à l'intervention du Médiateur et suite à une collaboration accrue entre l'Administration de la FWB et la fédération de PO de référence, les opérations administratives ont pu être réalisées, induisant fin 2017 le paiement des salaires exacts et début 2018, la liquidation des arriérés dus aux membres du personnel.
Ce dossier illustre un dysfonctionnement administratif lié à la réforme des titres et fonctions.

Le Médiateur a été contacté par de nombreux réclamants concernant la non-organisation de la formation du cours EPC (éducation à la philosophie et à la citoyenneté) induisant de fait le non-respect des règles normatives relatives aux priorités. Il était complexe pour les services administratifs de la FWB et de l'Officiel subventionné de respecter des priorités alors que les candidats ne pouvaient être classés que partiellement. Cette difficulté était encore renforcée par les priorités liées à la diminution de la charge horaire des professeurs de religion/morale et les limites définies à leur employabilité au sein d'un même établissement, dans des fonctions différentes. Ces nouveaux cours s'inscrivent dans un processus normatif récent, induisant sans doute à terme des adaptations par rapport aux difficultés pratiques rencontrées et par rapport aux enseignements produits par les organes de référence.

Certains retards par rapport aux demandes de valorisation de l'expérience utile dans le cadre du fonctionnement de la Chambre de l'expérience utile ont également posé de multiples questions quant à la qualification des titres et mérites par rapport à certaines fonctions (titres requis, titres suffisants, titres de pénurie ou titres de pénurie non listés), la détermination du barème et de l'ancienneté pécuniaire.

Le Médiateur a été témoin de la requalification de certains titres pédagogiques par rapport à certaines fonctions enseignantes matérialisées via un arrêté annuel du Gouvernement de la FWB (exemples : mobilité réduite d'une enseignante nommée comme enseignante de NL/ANGL dans le secondaire inférieur car requalification de sa formation initiale, passage de titre requis à titre suffisant pour la fonction de professeur de sciences économiques dans le DI par rapport au régendat en histoire/géographie/sciences économiques et sociales, cas particulier des aspirantes en nursing bénéficiant de mesures dérogatoires/transitoires par rapport à la fonction de puéricultrice…).

Au-delà des questions statutaires et administratives liées aux constats négatifs de la réforme des titres et fonctions (et de ses multiples changements et adaptations), il faut également souligner les conséquences financières négatives ou positives de celles-ci. Il existe des liens déterminants entre la réforme des titres et fonctions et les questions salariales, et donc les indus et les arriérés.

FWB 2017
42

Personnels de l'enseignement - Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

Considérant la philosophie générale de la réforme des titres et fonctions ;
Considérant les multiples adaptations de normes et de pratiques liées à cette réforme ;
Considérant les mesures transitoires et dérogatoires visant à maintenir la plupart des membres du personnel enseignant déjà en activité avant la réforme ;
Considérant l'existence de véritables difficultés de mise en œuvre de la réforme et ce, malgré les efforts constructifs dégagés par l'ensemble des parties prenantes/concernées ;
Considérant les problèmes liés pour établir certaines concordances entre des cours/fonctions/titres ;
Considérant les difficultés rencontrées dans la valorisation d'expériences utiles et la requalification de titres par rapport à des fonctions ;
Considérant les conséquences financières négatives potentielles ;
Le Médiateur recommande l'institution d'un audit permanent de cette réforme permettant aux organisations syndicales, aux Fédérations de PO, à l'Administration de la FWB, au Gouvernement de la FWB, au Parlement de la FWB de détecter les problèmes conjoncturels et structurels et de proposer en concertation des solutions efficientes s'inscrivant dans les grandes lignes directrices de la réforme

Toujours d'importantes difficultés en matière de Pensions

Le Médiateur doit constater le maintien de difficultés déterminantes par rapport aux différentes mesures de fin de carrière des personnels de l'enseignement et assimilés et également par rapport aux pensions publiques ou mixtes de ceux-ci.

Ces problèmes récurrents renforcent encore plus avant la nécessité absolue d'une coopération renforcée en matière de pensions avec le Service de plaintes du Service Fédéral des Pensions (SFP) et le Médiateur pour les pensions. Le Médiateur soutient les efforts du Gouvernement et de l'Administration quant à l'engagement massif de nouveaux membres du personnel devant permettre de mettre à jour les données de carrière dans la base de données CAPELO. On doit également souligner les efforts de formation mis en œuvre des nouveaux et des anciens membres du personnel ainsi que des agents des PO.

Malgré ces éléments positifs, le Médiateur maintient les recommandations 2016 n° 41 et n° 42.

Les services de la FWB soulignent que les compétences en matière de fin de carrières sont surtout fédérales, mais notent également les liens étroits entre les compétences fédérales et communautaires quant à la gestion de la fin de carrière des enseignants. Le passif lié à Capelo commence à être résorbé vu l'engagement et la formation de plusieurs dizaines d'agents. La gestion globale a été concentrée dans un service spécialisé dépendant directement de l'Administrateur général de l'AGE. De plus, une cellule encore plus spécialisée traite uniquement les dossiers de pensions multiples induisant des transferts de cotisations entre les différents régimes. Ce maintien est lié aux réclamations individuelles suivantes en 2017.

FWB 2017
43

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.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.

FWB 2017
44

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.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.

Le dossier 2017/606 sous la loupe

Une pension attendue désespérément

Monsieur T a débuté sa carrière d'instituteur primaire le 1er septembre 1974 et a bénéficié de disponibilités pour mission spéciale sans traitement d'attente auprès de l'APEFE aux Etats-Unis du 1er septembre 1983 au 31 août 2012. En février 2012, il a demandé sa pension et a reçu un accusé de réception fin mars 2012 de l'Office National des Pensions. Selon l'analyse des services du Service Fédéral des Pensions (résultant de la fusion du Service des Pensions du Secteur Public et de l'Office National des Pensions), il aurait pu prétendre à sa pension en date du 30 juin 2013 étant donné qu'il avait présenté sa démission de sa fonction enseignante initiale à son employeur de référence. Or, les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles considèrent que le réclamant ne pourrait bénéficier d'une pension qu'à partir du 1er mai 2015. Le SFP a multiplié les interventions dans le but d'expliciter son analyse du dossier et de fournir aux services de la FWB une piste de correction administrative nécessaire pour permettre au réclamant de bénéficier de sa pension à partir du 30 juin 2013. Le Service de plaintes du SFP a dû constater une certaine inertie des services administratifs de la FWB ; c'est pourquoi, il s'est adressé directement au Médiateur. Le Médiateur partage l'analyse du SFP et a donc demandé à de nombreuses reprises aux services de la FWB de fournir les documents administratifs corrigés, nécessaires à la détermination de la date exacte de la pension de l'intéressé. Il a fallu de multiples interventions pour que finalement, suite à une intervention directe de l'Administrateur général de l'Administration générale de l'Enseignement, les services produisent les documents nécessaires permettant la définition de la date exacte de la mise à la pension du réclamant. Ce dossier illustre les difficultés de communication qui peuvent exister entre les services de la FWB et les services du SFP pour permettre la liquidation définitive des montants de pension auxquels le réclamant avait droit du 30 juin 2013 à fin décembre 2017.

Difficultés 2017 en matière de fin de carrière et de pensions

Retards déterminants dans le transfert des cotisations du secteur public vers le secteur privé pour les pensions mixtes. Ils induisent une indétermination de la pension définitive produisant la liquidation d'une pension provisoire et à terme des arriérés, la correction de la pension définitive et des corrections fiscales sur plusieurs exercices.

Caractère incomplet des données de carrière présentes dans la base de données CAPELO relatif à des difficultés d'archivages et au caractère incomplet de certaines bases de données.

Vu les mesures transitoires/dérogatoires en matière de pension et de fin de carrière ainsi que les liens complexes entre celles-ci, les services de la FWB et ceux du SFP connaissent parfois des difficultés pour **déterminer de concert la date de « pensionnabilité »** (pouvant parfois provoquer certaines indéterminations/variabilités sur la date). On doit encore ajouter la coexistence dans des dossiers de décisions contradictoires du PO/MEDEX/FWB. Ces éléments techniques/complexes/obsolètes obligent à une plus grande collaboration entre les services impliqués et, in fine, entre les services de gestion des plaintes et de médiations.

Les régularisations salariales négatives en fin de carrière induisent un dossier d'indu et une diminution potentiellement sensible du montant de la pension du secteur public (cf. contrôles de la Cour des comptes).

Celles-ci sont souvent mal vécues par les réclamants qui se sentent victimes des points de vue salariaux, fiscaux et par rapport au montant définitif de la pension. Ces cas questionnent à propos des droits acquis (cf. sécurité juridique) et des délais de prescription des dettes publiques !

Comme déjà évoqué à de multiples reprises, le Médiateur connaît des réclamations relatives à des **problèmes d'archivage des dossiers anciens** pour lesquels les supports informatiques sont obsolètes et les archives physiques sont inexistantes !

Il peut exister des **définitions contradictoires relatives à la valorisation de services réalisés dans des organes étatiques privatisés** pour des membres du personnel enseignant et assimilés *(cf. statutaires de la CGER devenus enseignants).*

Certaines catégories de membres du personnel connaissent des possibilités limitées de nomination car ils sont déjà assez âgés et travaillent dans des fonctions pour lesquelles les possibilités de nomination restent très limitées, induisant potentiellement des montants de pensions minorés (cf. différences entre le montant d'une pension mixte du secteur public et du secteur privé et d'une pension du secteur privé uniquement).

On note des évolutions contrastées des **conditions des DPPR** (disponibilités précédant la pension de retraite) selon le régime de référence provoquant des incertitudes déroutantes pour les bénéficiaires quant à l'aménagement de leur fin de carrière *(cf. variabilité de la date de la « pensionnabilité » et des montants des DPPR et des pensions).*

Corrections et régularisations principalement dans le réseau FWB

Certaines corrections rétroactives de décisions de la FWB en sa qualité d'employeur (annulation/retrait) ont des conséquences administratives/salariales négatives, et également de manière plus générale sur toute l'évolution de la carrière du membre du personnel. Le Médiateur demande aux services administratifs de la FWB de minimiser l'utilisation de ce type de décisions et donc d'améliorer de manière significative la GRH actualisée des personnels de leur réseau ! On rencontre surtout ces problèmes par rapport à certains types de personnels ou certains types de situations.

Le dossier 2017/2336 sous la loupe

Explications non fournies

Monsieur J. dispose d'un certificat d'aptitude pédagogique, d'un graduat en informatique et d'un master en sciences et technologies de l'information et de la communication. Il postule depuis plusieurs années dans le réseau de la FWB à de multiples fonctions enseignantes liées principalement au secrétariat-bureautique, à l'informatique de gestion, à l'informatique, et plus accessoirement à la fonction de secrétariat-bibliothécaire.

L'intéressé a connu de multiples difficultés dans l'attribution de ses heures dans un athénée royal. Il a perdu des heures alors qu'il était prioritaire par rapport à d'autres enseignants. Il s'agissait d'heures de secrétariat-bureautique au degré inférieur et d'heures de bibliothécaire. Le réclamant a multiplié les interventions auprès du Service des désignations pour signaler ces problèmes de priorités dans l'attribution des heures de cours. Il n'a reçu que des éléments très partiels de réponse et aucune réponse définitive. Suite à cette inertie des services de la FWB, il a saisi le Médiateur. Le Médiateur a donc demandé des renseignements auxdits services par rapport aux attributions d'emploi querellées par Monsieur J. Il a rappelé l'importance du respect des classements et des priorités par rapport à l'attribution des emplois dans l'enseignement du réseau de la FWB.

Malgré de multiples interventions du Médiateur, celui-ci n'a reçu aucune réponse sur le fond par rapport au cas d'espèce en cette réclamation. Par contre, le réclamant s'est vu proposer au début de l'année scolaire un emploi temps plein comme professeur de bureautique et d'informatique dans l'enseignement secondaire supérieur et ce, pour une charge complète. On est en droit de s'interroger sur la concomitance entre l'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur et l'octroi d'un emploi temps plein respectant les priorités dans la dévolution des emplois. Finalement, le Médiateur a clôturé le dossier étant donné l'absence de suite de l'Administration et étant donné que le réclamant avait obtenu un emploi temps plein pour cette année scolaire.

Exemples

Le Médiateur a été interpellé au sujet du non-respect de la pratique administrative relative à la désignation des inspecteurs (cf. réserve des lauréats du concours de 2013 ayant induit des arrêts d'annulation de Conseil d'Etat).

FWB 2017 45

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.

Suivi de la recommandation

Le Médiateur actualise sa recommandation 2016 n° 43 en demandant la pratique administrative de désignation des lauréats du concours lorsque des emplois sont vacants et tant qu'aucune disposition normative n'aura définitivement réglé la question.
Cette recommandation s'inscrit dans les réflexions et surtout les résultats du Pacte d'excellence. La Ministre compétente a été interpellée à plusieurs reprises en la matière et a insisté pour lier la réforme du Service général d'inspection et de ses missions avec la création des délégués des contrats d'objectifs et de leurs coordinateurs. Le Médiateur maintient cette recommandation dans l'attente de l'avant-projet de décret, de l'avis du Conseil d'Etat, des débats parlementaires et de la publication du texte définitif et des normes réglementaires y étant directement liées.

Le Médiateur a été saisi de plusieurs dossiers relatifs aux difficultés rencontrées et ce, de manière répétée dans le cadre de la formation des directeurs de l'enseignement secondaire de la FWB. Des échecs répétés ont induit des recours internes et externes répétés soulignant certaines incohérences entre les critères d'évaluation de la Promotion sociale et les références normatives en matière de brevets. On doit également mettre en exergue que les formateurs et les évaluateurs se retrouvent aux différents stades de la procédure d'évaluation et de recours (cf. risque d'être à la fois juge et partie).

Le Médiateur observe la multiplication des circulaires dans le but de régulariser les comptables des SACA (services administratifs à comptabilité autonome) communautaires. Nonobstant la volonté du Gouvernement de la FWB et de l'Administration de la FWB, ils omettent certaines catégories ayant échappé aux mesures antérieures de nomination via des mesures dérogatoires liées aux fonctions de comptables. Certains comptables semblent être dans l'impossibilité de déterminer si leur emploi est vacant, de préciser leurs différentes priorités et surtout les conditions liées à leur nomination.

Le Médiateur a été saisi de dossiers où apparaissaient des modalités et des temporalités variables de déclaration des emplois vacants dans l'enseignement et ce, malgré les normes/pratiques de référence. Ces dossiers renvoient au caractère exact et complet des informations transmises par les directions aux différents services compétents de GRH. Cette situation renvoie également au caractère actualisé des bases de données de référence et à l'effectivité des possibilités de recours existantes.

Certaines situations de vie provoquent chez des membres du personnel des demandes de congés ou de disponibilités. Cette matière est gérée concrètement via des circulaires de type vade-mecum ou spécifiques rappelant les droits et obligations des différents intervenants. Les normes, les circulaires et les pratiques administratives se caractérisent par une certaine technicité et une certaine complexité produisant la gestion complexe de certains congés ou de certaines disponibilités liées à la maladie. Il peut en aller de même quant à la définition parfois discutable de l'accident du travail (cf. circulaire de référence actualisée).

Les reconnaissances professionnelles et les reconnaissances de notoriété professionnelle pour les enseignants diplômés en Communauté flamande (versus équivalences de diplôme étrangers) posent encore potentiellement problèmes malgré la réforme des titres et fonctions et les nouvelles pratiques liées aux équivalences. Dans certains cas extrêmes, il est plus facile d'être enseignant en FWB avec un diplôme étranger de l'Union européenne qu'avec un diplôme de la Communauté flamande ou germanophone.

FWB 2017
46

Personnels de l'enseignement - Evaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires

Considérant le nombre important de corrections et régularisations administratives et statutaires effectuées par la FWB par rapport à ses personnels enseignants et assimilés et par rapport aux personnels subventionnés et leurs conséquences qui peuvent être négatives ;
Considérant que celles-ci résultent souvent de mesures transitoires et dérogatoires ;
Considérant l'importance de la sécurité juridique ;
Considérant les règles relatives à la confiance légitime de tout administré dansla puissance publique ;
Considérant les possibilités limitées de retrait et d'annulation des actes administratifs ;
Le Médiateur recommande que les mesures exceptionnelles fassent l'objet d'un dispositif d'évaluation périodique permettant des adaptations. Il s'agit de réaliser un véritable audit basé sur l'adaptabilité concrète comme pour les différentes adaptations normatives et des pratiques administratives relatives à la réforme des titres et fonctions.

En 2017, le Médiateur a constaté le maintien de certaines difficultés déterminantes rencontrées en 2016 par les membres du personnel de l'enseignement et assimilés connaissant une situation de handicap et surtout leurs conséquences directes et indirectes. C'est pourquoi, il maintient donc intégralement ses recommandations 2016 en la matière.

FWB 2017 47

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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation n'a fait l'objet d'aucun développement des services communautaires et d'aucun nouveau cas individuel en 2017. Cependant, vu le caractère principiel de cette recommandation basée sur l'égalité de traitement de tous les candidats à un emploi public, le Médiateur maintient cette recommandation.

FWB 2017 48

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.

FWB 2017 49

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..

FWB 2017 50

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.

Suivi des 3 recommandations

Les services de l'Administration précisent qu'un groupe de travail a été mis en place avec l'AVIQ pour évoquer les difficultés administratives et financières des enseignants souffrant d'un handicap.
Les services soulignent également les difficultés concrètes rencontrées pour définir la notion d'aménagement raisonnable vu les intérêts/les droits parfois opposés des membres du personnel et des employeurs et ce, principalement en matière de coûts.
L'Administration rappelle que la définition de quotas serait sans doute complexe étant donné la variabilité de la taille des PO responsables comme employeurs, et étant donné leur indépendance.
Les limites pratiques et normatives évoquées par les services administratifs incitent le Médiateur à maintenir les recommandations et à suggérer au pouvoir législatif et réglementaire de tout mettre en œuvre pour organiser une concertation globale en la matière avec les organisations syndicales et les fédérations de PO.

FWB 2017
51

Personnels de l'enseignement - Régulariser les auxiliaires de niveau 4 des Conservatoires de la FWB

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 ces 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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été **partiellement réalisée**, mais un dossier individuel sur les 6 dossiers initiaux reste encore à régler.

FWB 2017
52

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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation basée sur différents arrêts du Conseil d'Etat reste d'actualité et devrait permettre de clarifier certaines questions liées aux différentes anciennetés et à leurs implications sur la carrière des enseignants et leurs évolutions. L'Administration a rédigé des projets de circulaires communiquées au Ministre compétent et seraient toujours à l'étude auprès des différents partenaires sociaux .

CONCLUSIONS GENERALES

Les constats et les recommandations 2017 s'inscrivent dans la continuité par rapport à 2016 en matière de GRH des personnels enseignants et assimilés. Le Gouvernement de la FWB et son Administration ainsi que les autres acteurs périphériques (cf. principalement les PO et les Organisations syndicales) doivent mettre en œuvre des réformes normatives internes et externes importantes provoquant des adaptations des pratiques et des jurisprudences internes, des changements managériaux et informatiques, des résistances organisationnelles et corporatistes/catégorielles…

Les services administratifs de la FWB assimilent lentement les exigences liées à la réforme globale des titres et fonctions, à la réforme des fins de carrière et des pensions, aux exigences des membres du personnel quant à l'exactitude de la rémunération (cf. au sens large) et du moment de sa liquidation, aux revendications relatives à l'amélioration des conditions de travail et de maintien au travail (même via un travail adapté).

En conclusion, on peut considérer que l'on assiste petit à petit à l'avènement d'un nouveau contrat social où les droits/les acquis et les devoirs sociaux du travailleur sont modifiés en profondeur, produisant une modification des droits et devoirs de l'employeur.

Le monde de l'enseignement n'échappe pas à cette volonté de réformes plurielles basées sur l'efficience, la bonne gouvernance, la transparence, la meilleure conciliation de la vie du travail et de la vie personnelle, les principes de bonne Administration, la transformation de l'administré en client... La société et le monde du travail, dont celui de la fonction publique, se dirigent de plus en plus vers une individualisation induisant plus de libertés /d'autonomie, mais induisant également plus de responsabilisation individuelle.



AIDE A LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice

39 dossiers de l'Aide à la Jeunesse sont comptabilisés cette année.

Les principaux problèmes rencontrés sont :
- Le fonctionnement de l'Administration centrale et de ses services extérieurs;
- Les relations interpersonnelles entre les agents de l'aide à la jeunesse et les citoyens;
- Les modalités de placement;
- Les contestations et le suivi des mesures;
- Les motivations des décisions;
- L'information active ou passive données aux usagers;
- Les allocations familiales en cas de placement;
- Les modalités d'intervention financière dans les frais de prise en charge des jeunes.

Le dossier suivant est un bel exemple du manque de gestion consciencieuse de la part de l'Administration.

Aucune amélioration n'a été notée dans cette Administration générale que du contraire. Les demandes du Médiateur ne sont pas suivies d'effets. Chaque dossier demande en général 5 rappels de la part du Médiateur. Le fait d'avoir désigné une personne de référence pour les dossiers du Médiateur n'a en rien changé les délais de réponse. L'Administration centrale ne réagit pas ou très peu aux interpellations comme en témoigne les dossiers ci-dessous.

Le dossier 2017/1319 sous la loupe

Quelqu'un lit-il les interpellations du Médiateur ?

La marraine de W. l'héberge du dimanche soir au vendredi matin. Elle perçoit des subsides de l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse pour son filleul. La grand-mère de W. héberge celui-ci les weekends, les vacances scolaires et autres périodes à la convenance de la marraine. Cette grand-mère est, par ailleurs, famille d'accueil de M. , frère de W. Elle estime que puisqu'elle accueille son deuxième petit-fils le weekend et les vacances scolaires qu'elle devrait recevoir, elle aussi, des subsides, ou en tous les cas une partie de ceux-ci. En effet, l'intéressée accueille son petit-fils depuis le 17 juin 2016 et ne reçoit aucun subside pour son hébergement. Fin juin, elle fait part de ses difficultés pécuniaires à l'AGAJ.
La déléguée du SAJ est prévenue qu'avec une personne supplémentaire (son petit-fils W.), la réclamante rencontre des difficultés financières d'autant qu'il avait été question de répartition lors de la première réunion, le 4 février 2016. En effet, depuis le 8 septembre 2015 jusqu'à la fin du mois de mai 2016, date

du versement des premiers subsides, la grand-mère de W. a dû puiser dans ses économies pour assurer les fins de mois. Lors d'une réunion début juillet 2016, l'intéressée , a de nouveau, demandé à la marraine de bien vouloir lui concéder au moins les subsides des mois de juillet et août afin de pouvoir s'organiser étant donné que W. n'était plus chez sa marraine depuis le 17 juin. La réclamante a essuyé un cinglant refus.

Début août 2016, plus de nouvelles de personne, pas de réponse aux lettres, encore moins aux coups de fil : pas là, en vacances, en réunion, absentes, reparties en vacances… Sans nouvelles de l'AGAJ, l'intéressée se décide à envoyer un rappel, fin août 2016. L'AGAJ renvoie la réclamante vers le SAJ de Nivelles sans autre procédure. Malgré les avertissements de l'embarras dans lequel elle se trouve, malgré les deux lettres envoyées et deux rencontres avec la déléguée de l'aide à la jeunesse, aucune réponse ne lui a été faite. Déçue de la réaction ou plutôt de l'inaction de l'AGAJ, la grand-mère saisit le juge de la jeunesse de Nivelles.

Lors de l'audience du 26 janvier 2017, la proposition d'octroyer 1171,22 euros à la réclamante est acceptée.

La grand-mère de W. saisit le Médiateur en avril 2017. Celui-ci interpelle aussitôt l'AGAJ parce que la marraine de W. n'a toujours pas restitué l'argent à la réclamante. Un rappel est envoyé le 24 mai à l'AGAJ. Un deuxième le 29 juin.

La réponse apportée en juillet 2017 est amusante : on répond au Médiateur concernant M., le frère de W. pour lequel une réclamation a été déposée dans un contexte totalement différent. La grand-mère, famille d'accueil de M. à 100%, est dans l'attente des subsides auxquels elle a droit. Les dossiers ont été croisés. 3ème rappel donc.

Deuxième réponse surprenante de l'AGAJ en septembre 2017 : « il s'avère que le litige dont vous faites mention a été réglé devant le Tribunal de la Famille et de la Jeunesse du Brabant Wallon (…), le jugement actant l'accord entre les parties a été prononcé le 9 février 2017. » Oui, ça le Médiateur le sait déjà puisqu'il en fait mention dans son interpellation à l'AGAJ. 4ème rappel donc.

Fin novembre 2017, coup de théâtre : l'AGAJ informe le Médiateur que la réclamante a bien reçu 3 versements sur son compte (le 3 mars, le 3 avril et le 2 mai). L'Administration est même étonnée de la demande de la réclamante alors que celle-ci a reçu l'argent.

Le Médiateur s'étonne à son tour de recevoir une réponse 7 mois plus tard pour annoncer que la situation est régularisée depuis le 2 mai.

Plusieurs réflexions par rapport à ce cas

Il est intéressant de noter que suite à l'action en justice de la grand-mère, la marraine a décidé d'envoyer le jeune W. chez des amis les weekends et jours fériés et plus chez sa grand-mère. Le manque de réaction du SAJ à ce propos est stupéfiant. Cette nouvelle situation ne semble pas poser de problèmes au service de l'aide à la jeunesse. Le Médiateur n'étant pas habilité à entrer dans le fond des dossiers s'est abstenu par rapport à cela, la réclamante n'ayant rien demandé non plus par rapport à cette nouvelle situation.

Par ailleurs, le Médiateur ne comprend pas que cette personne âgée (71 ans) ait dû aller jusqu'au tribunal de la jeunesse pour percevoir une somme qui sert à l'entretien d'un jeune (son petit-fils) qu'elle accueille depuis le 8 septembre 2015. Comment se fait-il que le SAJ ait laissé passer une telle chose ?

De plus, la somme perçue est par ailleurs la moitié de ce qu'elle aurait dû recevoir si l'on comptabilise tous les weekends et jours de vacances scolaires durant lesquels son petit-fils était chez elle. Les frais journaliers sont :

- 63 jours à 16,97 euros = 1069,11 euros
- 74 jours à 17,31 euros = 1280,94 euros

Soit un total de 2350,05 euros.

Ici non plus, personne n'a été perturbé par le fait que la grand-mère ne soit pas justement rétribuée.
Comment se fait-il que ce dossier soit passé dans les mains du service Législation de l'AGAJ, alors que ce n'est qu'une demande de versement d'allocations auxquels la réclamante avait droit?

Comment se fait-il que l'AGAJ donne une réponse précise (le fait que le payement fut exécuté et terminé le 2 mai) le 22 novembre 2017 ? N'y avait-il personne à l'Administration centrale pour ne fusse que donner un coup de fil durant ce laps de temps ? Le premier rappel du Médiateur ne serait alors jamais parti.
Détail : l'orthographe incorrecte du nom du jeune dans les archives du SAJ qui s'entête à l'écrire erronément depuis 2015.

Il eut été intéressant d'envoyer un inspecteur au SAJ ou de contacter le conseiller de l'Aide à la Jeunesse afin de faire le point avec lui l'été 2016 ainsi qu'au premier courrier du Médiateur. Enfin.

Le dossier 2017/2941 sous la loupe

Vivre avec 452,84 euros par mois

Z., administrateur des biens d'une adolescente, est dans l'attente du versement des allocations familiales par une caisse d'allocations familiales. L'adolescente étant majeur depuis le 8/7/2017, le droit aux allocations familiales la concernant est suspendu dans le chef de la caisse d'allocations familiales qui est dans l'attente de la réponse de l'AGAJ concernant la fin ou la prolongation de son placement. La caisse a envoyé un rappel à ce sujet à l'AGAJ. Z. saisit le Médiateur le 16 octobre 2017 en désespoir de cause car la jeune fille vit avec 452, 84 euros par mois. Le déblocage des allocations familiales permettrait de faire face aux frais fixes. Le Médiateur interpelle l'Administration à ce sujet le 7 novembre. L'accusé de réception de l'AGAJ arrive 21 jours plus tard. Le 4 décembre un courrier de l'AGAJ apprend au Médiateur que l'avis attendu par la caisse d'allocations familiales a été envoyé le 7 novembre 2017.

Le blocage des allocations familiales est uniquement lié à la passivité de l'AGAJ qui ne confirme aucunement la fin du placement de la jeune fille. Cette inactivité et ce manque de diligence mettent gravement en péril les intérêts de la demoiselle.

À nouveau, pourquoi envoyer un accusé de réception 21 jours plus tard au Médiateur alors qu'un coup de fil aurait suffi pour savoir que la caisse d'allocations familiales allait recevoir (très) bientôt une réponse ?
Pour rappel, le Ministère doit accuser réception de la demande du Médiateur le jour ouvrable qui suit la réception de la demande en indiquant le service ou le fonctionnaire auquel la demande est transmise pour traitement. Le Ministère doit aussi répondre sur le fond dans un délai de maximum 20 jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

Le dossier 2017/1305 sous la 

Pas d'indemnité, pas de bourse

Le jugement lui confiant la garde de son petit-fils est rendu par le Tribunal de Première Instance de Flandre Occidentale, division Kortrijk, section Jeunesse, le 7 octobre 2015. Monsieur C. s'adresse d'abord à JO-lijn pour se plaindre du fait qu'il ne reçoit aucune indemnité pour son petit-fils, alors que l'internat dans lequel il est hébergé durant les périodes scolaires en reçoit. Ce service d'écoute et de plaintes du Jongerenwelzijn confirme qu'un agent du SDJ de KORTRIJK a fait parvenir, le 22 octobre 2015, les documents nécessaires au Afdelingshoofd Ondersteuningcentra en Sociale Diensten Jeugdrechtbank van het Agentschap Jongerenwelzijn, pour demander la mesure de placement familial.

L'Agentschap Jongerenwelzijn transmet la demande en novembre 2015 à l'AGAJ.

Une copie de ceux-ci est envoyée le 11 mars 2016. Cette demande doit rendre possible l'attribution d'une indemnité financière aux grands-parents du jeune.

L'AGAJ et Jongerenwelzijn doivent aussi vérifier qu'il n'y a pas de doubles paiements (pour rappel, Jongerenwelzijn intervient déjà pour couvrir les frais de l'internat Guldensporencollege situé à Kortrijk).

De son côté, l'épouse du réclamant écrit un courriel à l'AGAJ le 21 décembre 2016. La seule réponse qu'elle reçoit est un accusé de réception daté du 22 décembre. Une demande de rendez-vous est formulée par courriel le 16 février 2017 par le réclamant. Pas de suite.

Le 27 février 2017, n'y tenant plus, le réclamant se rend à Bruxelles au Jongerenwelzijn pour expliquer sa situation. Il est reçu immédiatement et est informé qu'au vu du délai (octobre 2015 à février 2017) une réunion se tiendra en urgence dans l'après-midi. Le même jour, dans l'après-midi, le réclamant se rend à l'AGAJ. Un agent le reçoit. Celui-ci lui confirme que le jeune n'est pas connu de l'AGAJ. Après vérification informatique, l'agent lui dit que l'AGAJ n'a jamais été saisie de ce dossier. Le réclamant laisse une copie du dossier pour la cellule juridique.

Le soir du 27 février, le réclamant reçoit un message du Jongerenwelzijn, résultant de la réunion de l'après-midi : l'AGAJ a bien été saisie du dossier dès octobre et novembre 2015. En en parlant avec son épouse, l'intéressé apprend que celle-ci a écrit un email le 21 décembre 2016. L'agent qui a signé l'accusé de réception est celui-là même qui a reçu le réclamant dans l'après-midi !

Le temps passe, le jeune va entamer des études universitaires. Pour bénéficier d'une bourse d'études à la rentrée 2017, le studietoelage ne donne son accord que si le demandeur reçoit une indemnité de l'AGAJ. Ne recevant rien, cette famille ne peut pas demander de bourse d'études.

Le grand-père sollicite l'intervention du Médiateur parce que depuis qu'il héberge son petit-fils, il ne reçoit aucune indemnité et ne fait l'objet d'aucun suivi de la part de l'AGAJ.

Le Médiateur interpelle l'AGAJ le 27 avril 2017 et en reçoit un accusé de réception le 16 mai. Un rappel est envoyé en juin, juillet et août.

Las d'attendre, le Médiateur téléphone à l'agent traitant le dossier au sein de l'AGAJ. Les choses se mettent en place doucement. Le 14 septembre 2017, l'agent du Médiateur, dans un souci d'efficacité et de rapidité (ça fait quand même 2 ans que le réclamant attend), donne le numéro de compte du réclamant sur lequel le montant des allocations peut être versé. Le Médiateur apprend par le réclamant, le 13 décembre 2017 que l'AGAJ lui demande de remplir urgemment un formulaire concernant son numéro de compte.

Janvier 2018, le réclamant nous apprend qu'il s'est adressé à la personne de référence mentionnée sur un courrier pour connaître l'état d'avancement du dossier. On lui répond que le numéro de compte n'est pas « validé » sans autres explications mais qu'il a reçu l'argent (?). Monsieur C. s'adresse à nouveau au Médiateur parce qu'il n'a pas reçu cet argent.

De qui se moque-t-on ? L'Administration demande au réclamant un numéro de compte alors que le Service du Médiateur l'a déjà fourni. Le Médiateur ne s'explique pas l'« urgence » dans laquelle le citoyen doit s'inscrire tout à coup dans ce dossier alors qu'il a contacté l'AGAJ en décembre 2016 et demandait alors l'urgence dans le dossier de son petit-fils.

Ici aussi, le dossier est passé entre les mains du service de la législation. Le dossier est aussi géré par deux services : le Service général des services agréés ainsi que le SG des situations individuelles. Ce qui a certainement contribué à allonger le délai dans la prise de décision.

Les frais journaliers ont été régularisés fin janvier 2018 et versés au service de placement familial mandaté dans les jugements du tribunal de la jeunesse rendus dans ce dossier. C'est ce service qui prendra contact avec Monsieur C pour le paiement des subventions, après avoir réglé la dernière question des allocations familiales avec le service concerné.

Le service des situations individuelles au sein de l'Administration est tenu d'effectuer le versement au service mandaté pour encadrer le placement familial, puisqu'il s'agit d'un placement en famille d'accueil encadré avec frais dans le jugement, et n'a pour cette raison pas pu verser le montant directement sur le numéro de compte des intéressés. Mais alors pourquoi leur demander un numéro de compte ?

Le fait qu'il ait fallu gérer ce dossier au sein de plusieurs services, vu les différentes questions complexes qui se posaient, a coûté à ce dernier en terme d'efficacité et de rapidité, mais aussi en terme de cohérence au niveau de sa gestion.

Au moment de rédiger ce rapport, le réclamant n'a toujours reçu aucune indemnité journalière depuis octobre 2015 alors qu'il est reconnu famille d'accueil depuis cette date.

FWB 2017
53

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.

FWB 2017 54

Aide à la jeunesse - Former les agents au secret professionnel

Considérant que le secret professionnel est une notion dont l'étendue peut être méconnue,
Le Médiateur recommande à l'Administration d'y sensibiliser les agents par le biais d'une formation adéquate.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

FWB 2017 55

Aide à la Jeunesse - Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique

Considérant qu'un encodage informatique erroné peut engendrer une situation difficile et embarrassante pour un citoyen,
Considérant que le système informatique ne permet pas, dans l'état actuel des choses, de stopper la procédure de paiement une fois celle-ci lancée,
Le Médiateur recommande d'adapter l'outil informatique afin de pouvoir stopper la procédure de paiement lorsque des erreurs d'encodage ont été commises et qu'elles sont détectées en temps utile

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

CULTURE



© Photos libre de droit

Bilan de l'exercice

Encore peu de réclamations cette année : 15 dossiers.

Ce sont surtout des contestations de décision prise par la Ministre de la Culture sur base d'un avis négatif rendu par une instance d'avis.

Les instances d'avis pour lesquelles les réclamants nous ont écrit sont :

- Le Conseil de la Musique classique
- La Commission d'aide à l'édition
- Le Conseil du théâtre pour l'Enfance et la Jeunesse
- Le Conseil des Arts forains, du Cirque et de la Rue
- La Commission consultative des arts plastiques

En 2017, la Ministre de la Culture a demandé aux instances d'avis de mettre en lumière dans leur analyse les éléments pertinents justifiant un éventuel soutien financier ponctuel en 2018.

De façon générale, la collaboration entre cette Administration générale et le service du Médiateur est excellente. A chaque fois que le Médiateur interpelle un fonctionnaire, quel que soit le service général concerné, c'est une franche relation qui s'établit rapidement. La réponse ne se fait pas attendre. En effet, le délai de réponse des services généraux est en général de quelques jours.

Les fonctionnaires, faisant office de secrétaires de commission sont très ouverts aux demandes du Médiateur. Des dossiers sont rouverts et analysés à nouveau par l'instance d'avis. Il arrive même qu'un agent du Médiateur soit invité à participer à une réunion de commission en toute transparence afin de mettre à l'aise le réclamant.

Pour rappel, en juillet, le Parlement de la FWB adopta un décret prolongeant le mandat des membres des instances d'avis dans le secteur des arts de la scène jusqu'en juillet 2018. Cette prolongation permet d'assurer la continuité nécessaire au travail des instances d'avis.

Dans sa réforme qui est toujours en cours d'élaboration, la Ministre propose au Gouvernement trois fonctions :

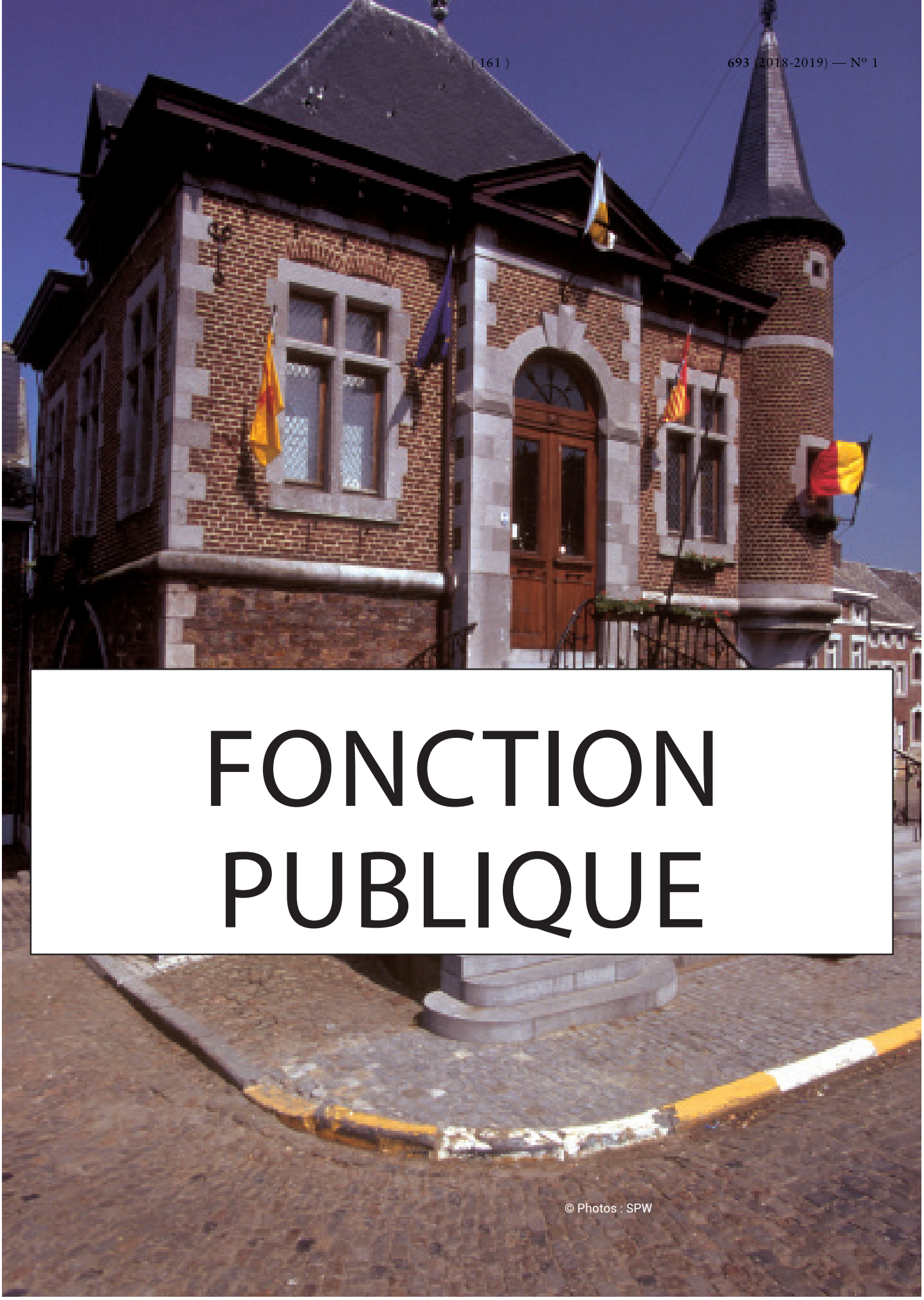
- Fonction de concertation sectorielle et d'avis sur les politiques culturelles dévolues aux fédérations professionnelles.
- Fonction d'avis sur les demandes de soutien financier, ponctuelles ou structurelles à des personnes mandatées pour leurs compétences.
- Fonction de recours pour que les opérateurs dont la demande de soutien ponctuel ou structurel a fait l'objet d'une décision négative puissent exposer des arguments objectifs permettant une nouvelle appréciation de leur demande initiale.

C'est un système à 3 niveaux qui prévoit la mise sur pied d'un Conseil Supérieur de la Culture, des commissions transversales sectorielles et une chambre de recours. Cette dernière sera composée de 5 membres qui seront d'anciens responsables culturels et de magistrats. Son autonomie sera garantie.

Le cabinet de la Ministre finalise un avant projet de décret qui sera soumis au Centre d'expertise juridique de l'Administration.

Cette année, ces organes consultatifs ont procédé pour la première fois de manière simultanée à l'ensemble des avis. Ceux-ci reposent sur des critères objectifs et transparents. Chaque opérateur reçoit une notification qui détaille l'ensemble des éléments sur lesquels la décision se fonde, ainsi que l'avis in extenso.

On peut supposer suite à ce qui est écrit plus haut, que les opérateurs culturels comprendront mieux les décisions prises à leur égard et que le nombre de réclamations concernant les Arts de la scène diminuera.



FONCTION PUBLIQUE

© Photos : SPW

Bilan de l'exercice

En 2017, le Médiateur a traité 18 dossiers liés à la Fonction publique. Il s'agit d'une diminution par rapport à 2016 (28 dossiers traités) et d'une augmentation par rapport à 2015 (2 dossiers traités). On constate donc une grande variabilité du nombre de réclamations due principalement au caractère difficilement cernable par les réclamants de la compétence du Médiateur. Le Médiateur plaide pour un élargissement de sa compétence par rapport aux fonctionnaires statutaires ou contractuels ou pour la détermination par le législateur (wallon et communautaire) de la notion de différend entre un agent et son employeur public. Cette clarification rejoint celle déjà exprimée par rapport aux personnels enseignants et assimilés du réseau communautaire.

La compétence du Médiateur par rapport aux réclamations au sein de la fonction publique est relative et est sujette à interprétations différenciées. En effet, les textes de référence relatifs aux compétences du Médiateur considèrent qu'il ne peut traiter des différends entre les membres du personnel et leur Administration. On retrouve une limite similaire pour les membres du personnel et assimilés du réseau d'enseignement de la FWB. L'AGE considère que cette limite renvoie à un différend de type hiérarchique et/ou disciplinaire et traite donc tous les autres dossiers de réclamations liés aux autres dimensions normatives/administratives/économiques et sociales. Cette interprétation se généralise de plus en plus dans les services administratifs de la FWB et commence également à se répandre au SPW, même si les réticences y sont plus fortes. De plus, il paraît artificiel de restreindre les compétences pour les personnels en activité alors que le Médiateur pourrait intervenir pour des agents ne travaillant plus ou pas encore ou en disponibilité !

Les dirigeants des services publics communautaires et régionaux considèrent de plus en plus que le Médiateur peut être un intervenant alternatif complémentaire apportant son expertise et sa plus-value en médiation administrative dans le cadre de questions transversales liées à la GRH globale. Ce constat renvoie également aux résolutions unanimes des Parlements régional et communautaire relatives aux principes de bonne conduite administrative par rapport aux services administratifs communautaires et aux autorités administratives régionales et à leurs agents. Il s'agit de définir des principes communs unifiant les droits et obligations des agents vis-à-vis des administrés dans leurs relations. Ceux-ci doivent également prévaloir dans les relations internes entre agents au sein des services et justifient encore plus avant l'intervention du Médiateur dans ceux-ci, agissant comme leur gardien indépendant, neutre et impartial.

Le Médiateur a connu certaines demandes d'interventions classiques relatives aux : modalités d'inscription aux examens/concours de la fonction publique, possibilités de mobilité interne, refus d'octroi de congés de formation… Les nouvelles demandes de 2017 sont les suivantes.

1. Fédération Wallonie-Bruxelles

Représentativités syndicales plurielles

Il y a deux ans, le Médiateur a été contacté à propos des conséquences directes et indirectes de la reconnaissance en qualité d'organisation syndicale représentative.

Il semble que les organisations minoritaires ne bénéficient pas au MFBW des mêmes possibilités qu'au SPW. La différence de traitement porte essentiellement sur les possibilités de publicité et de communication interne. Il existe donc bien des différences de traitement entre les organisations syndicales selon leur importance. Les trois grandes organisations syndicales sont présentes dans de multiples organes internes et disposent réellement de contre-pouvoirs efficaces face à la hiérarchie et au Gouvernement dans le cadre d'un dialogue social constructif. Les organisations minoritaires (cf. corporatistes/liées à des métiers ou activités/basées sur une conception spécifique de la fonction publique…) éprouvent des difficultés importantes pour représenter une véritable alternative crédible aux grandes organisations. Celles-ci semblent encore plus fortes lorsque leurs possibilités de communication sont différentes selon le Ministère de référence !

Malgré les multiples interventions auprès du Secrétariat général du MFWB, le Médiateur n'a reçu aucune réponse sur le fond quant à la différence de traitement en matière de communication interne et externe entre les grandes et les plus petites organisations syndicales. Ce dossier se caractérise par une absence de réponse de l'Administration et par la publication d'un article dans un journal spécialisé insistant sur le manque de réactivité de la FWB. Cette inertie administrative a peut-être comme explication les difficultés de transformation du service social du Ministère.

Le dossier 2017/914 sous la loupe

Le non-maintien d'avantages salariaux en qualité de permanent syndical

Le Médiateur a constaté, suite à une réclamation liée au maintien de certains acquis salariaux liés à l'exercice d'une fonction supérieure à la RTBF, qu'il n'existait pas de véritable statut actualisé des permanents syndicaux. Le statut des permanents syndicaux à la RTBF (et le maintien des avantages liés à l'exercice d'une fonction supérieure) est une question historique liée au dialogue social interne de cette entreprise publique autonome à caractère culturel. L'Administrateur général de la RTBF a proposé des solutions individuelles en ce dossier, mais elles semblent être restées sans suite. Le Médiateur ne peut s'immiscer dans le dialogue social à la RTBF, mais suggère que la future définition d'un statut syndical actualisé évoque la question des conditions de maintien des acquis administratifs et financiers.

Les pensions

Dans la plupart des cas, les pensions du secteur public sont généralement bien gérées par les services administratifs de la FWB et les autorités administratives de la FWB. Le Médiateur a connu certains dossiers plus complexes lorsqu'il s'agit de : transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé, l'établissement de pensions anciennes du secteur public ou de tantièmes préférentiels.

Comme pour les membres du personnel enseignant et assimilés devant bénéficier d'une pension mixte, il existe des problèmes importants quant au caractère complet des données de la base de données Capelo pour établir le transfert de cotisations de pension du secteur public vers le secteur privé (exemples : personnels des bâtiments scolaires et des fonds des bâtiments scolaires, Cellule du Ministère de l'Education nationale du transport scolaire, personnels travaillant indirectement pour WBI dans le cadre de la coopération internationale…)

2. Wallonie

Demandes de remboursement de trop-perçus et le régime salarial

Les salaires des fonctionnaires statutaires/contractuels et leurs composantes sont déterminés dans le statut pécuniaire de référence. La situation barémique d'un agent, une fois définie, n'évolue qu'en fonction de l'ancienneté (cf. échelons barémiques) et des événements liés à sa vie professionnelle (exemples : promotion induisant un changement d'échelle barémique, la modification du statut, l'octroi de primes spécifiques, une sanction disciplinaire…). On n'évoquera pas ici les changements liés à la vie familiale des agents. Globalement, le risque d'erreur est assez restreint dans des situations « classiques » bien maîtrisées par les services des rémunérations. Par contre, les situations plus complexes ou plus rares induisent des risques d'erreurs salariales plus importants, ainsi que la production de demande de remboursement d'indus.

Les agents de nouveaux services créés sous forme d'agence (cf. transfert des compétences) ont parfois été engagés de manière conventionnelle, ne se référant que très partiellement au Code wallon de la fonction publique quant aux modalités de valorisation de la carrière professionnelle passée des agents. L'ancienneté barémique définie peut être sujette à révision lorsque l'agence est transférée au sein du SPW, provoquant la mise à plat des anciennetés barémiques, une réduction du salaire de l'agent et la production d'indus déterminants. La logique de liberté conventionnelle étant la loi, des parties s'opposent partiellement aux normes statutaires s'imposant à tous les agents !

Le Médiateur a plaidé pour l'abandon de ce type d'indus vu une certaine insécurité juridique quant à leur matérialité, et pour la révision des salaires des agents dans des situations similaires vu le principe de l'égalité de traitement dans la fonction publique. La recommandation du Médiateur n'a pas été suivie, induisant la saisine du dossier par les avocats des parties.

Le dossier 2017/501 sous la loupe

Révision tardive des services admissibles dans l'ancienneté barémique

Madame Y. est entrée en fonction en 2009 à la Cellule administrative transitoire.
A l'époque, son ancienneté barémique a été établie par rapport à la notion des services admissibles basés sur les attestations qu'elle avait fournies. Suite à la réorganisation des services publics wallons, elle a été transférée au SPW. Son ancienneté pécuniaire a été diminuée en avril 2015 et a été « rétablie » à 7 ans, 1 mois et 15 jours, en lieu et place de 11 ans, 5 mois et 15 jours.Il s'agit de l'application « stricte » par les services du SPW de l'article 238 du Code de la fonction publique wallonne induisant un indu déterminant de plus de 14.000 € et une diminution sensible du salaire d'attachée de la réclamante.

Elle a multiplié les interventions auprès du SPW, ainsi que son organisation syndicale, mais sans succès.
Le Médiateur a rappelé aux services du SPW que l'article 10 de la convention initiale de Madame Y. n'avait pas été modifié via un avenant et que celui-ci se référait exclusivement au minima et maxima, ainsi qu'à l'échelle barémique de référence mais non aux règles relatives aux services admissibles et ce, au nom de la liberté conventionnelle laissée aux parties dans le cadre d'un contrat de travail.
De plus l'article 41 du Code wallon de la fonction publique garantit le maintien de certains acquis en cas de mutation.
Le Médiateur a développé ces différents arguments ainsi que la jurisprudence y étant relative, en insistant également sur le caractère correct des attestations fournies par l'intéressée, le rappel des obligations de tout employeur quant à la détermination de la juste rémunération et sa liquidation selon les délais contractuels prévus ainsi que par les normes les encadrant.
Toutefois, malgré ces différentes interventions, les services du SPW ont rappelé que l'article 3 et l'article 13, § 2, 2° et 3° de l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création du Service de médiation commun de la Communauté française et de la Région wallonne induisent que la réclamation de Madame Y. ne relevait pas du domaine de compétences du Médiateur. Devant cette fin de non recevoir des services du SPW, le Médiateur a répercuté cet élément auprès de la réclamante. Ceci a induit que son organisation syndicale a décidé de lui octroyer le bénéfice de l'aide juridique pour qu'elle conteste la matérialité et l'exigibilité de l'indu réclamé, ainsi que le caractère incorrect de sa rémunération actuelle.

Le Médiateur a dû traiter un dossier complexe d'un ancien membre du personnel contractuel du SPW victime d'un accident du travail aux séquelles très importantes. Cet agent a bénéficié du paiement de son salaire durant la période de consolidation de son accident du travail et ensuite d'indemnités de licenciement étant donné que le SPW n'a pas pu lui trouver un travail adapté à son nouvel état de santé. Les périodes se sont chevauchées, induisant des salaires indus réclamés après plusieurs années par le SPW et également la non-perception d'allocations sociales prescrites. Après examen, la demande de remboursement d'indus s'est avérée illégale car le membre du personnel victime de l'accident du travail a introduit un recours auprès du Tribunal du travail pour demander une révision de la date de consolidation et de son taux d'incapacité physique.

Au-delà de ces cas problématiques, le Médiateur a été saisi par plusieurs membres de personnel du SPW par rapport aux échelles barémiques qualifiées. Il s'agit d'une thématique ancienne ayant induit des arrêts d'annulation du Conseil d'Etat, des modifications multiples des arrêtés du Gouvernement de référence, de l'organigramme du SPW, de la définition des fonctions et des métiers, des notes internes… Les arrêts récents du Conseil d'Etat ont induit trois notes auprès du Gouvernement wallon permettant de nouvelles valorisations barémiques pour certains agents. Nonobstant, ces nouveaux octrois de barèmes supérieurs ne modifient en rien la complexité d'application du cumul de critères permettant ou non l'octroi du barème supérieur. Le Médiateur demande qu'une réflexion globale concertée soit menée entre le Gouvernement et les organisations syndicales pour objectiver au maximum les critères et leur cumul et ce, dans le cadre de l'égalité de traitement.

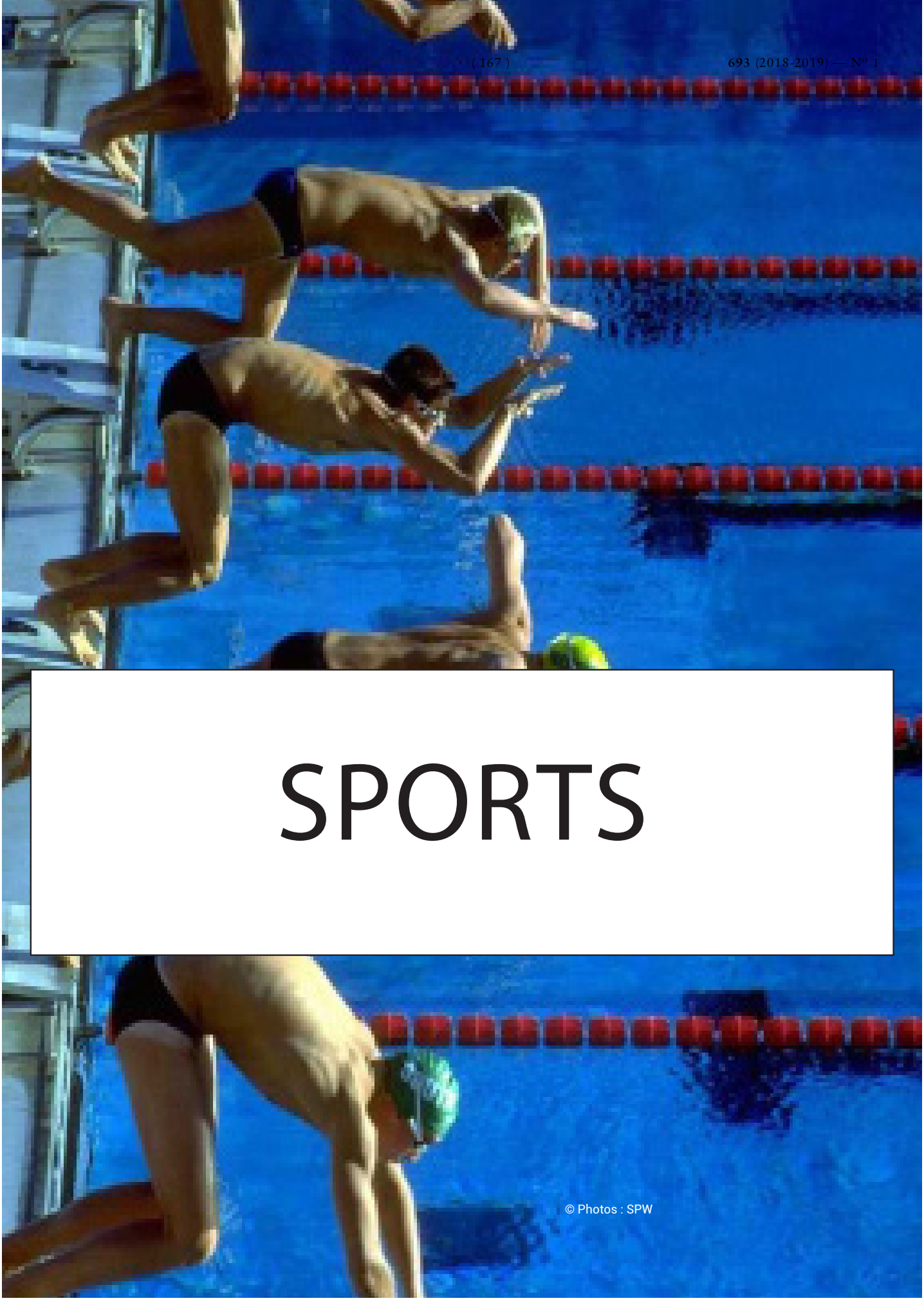
Pensions

Les différentes réformes des pensions au niveau fédéral limitent fortement les tantièmes préférentiels en matière de pension du secteur public. Le Médiateur a constaté que certains agents de la DNF ayant passé les examens de promotion du niveau C au niveau B ont perdu le bénéfice de tantièmes préférentiels dans le calcul de leur pension. De plus, les réformes de ces carrières de la DNF et de leurs évolutions barémiques avantagent les niveaux C (cf. progression barémique plus rapide et primes/avantages plus nombreux des agents de terrain). Le Médiateur a dû relever qu'un agent promu semblait connaître une évolution salariale minorée (tempérée par le maintien d'acquis salariaux), mais surtout un montant de pension moindre pour une carrière identique étant donné les règles de progression salariale, la moyenne quinquennale ou décennale de référence et surtout les tantièmes de référence. Le Médiateur n'a pu que considérer que cette situation historique, basée sur une différence de pénibilité relative à des fonctions, respectait les normes existantes et les concertations sociales successives. Il n'appartient pas au Médiateur de remettre en cause ces éléments et également des normes fédérales échappant à ses compétences communautaires et régionales.

Conclusion générales

Les constats principaux du Médiateur en 2017 en fonction publique se concentrent sur le statut syndical, le statut salarial (au sens large) et les pensions. Il n'émet pas de véritables recommandations dans un souci de cohérence par rapport à la mise en cause potentielle de ses compétences en la matière. Nonobstant, il considère que ses différentes interventions ont permis de faire avancer les situations individuelles et de tirer des enseignements généraux enrichissants pour le futur, surtout en termes de pratique administrative interne et de jurisprudence interne.

Le Médiateur croit également que sa «nouvelle» compétence relative à la suspension du délai de recours du Conseil d'Etat durant maximum quatre mois induit l'élargissement de sa compétence aux membres du personnel des fonctions publiques communautaire et régionale et ce, pour rendre effective cette compétence ! Il s'agit de rendre cohérentes les possibilités de recours des membres de la fonction publique (cf. organes de recours internes et externes, Médiateur, Conseil d'Etat).



SPORTS

© Photos : SPW

Bilan de l'exercice

En 2017, le Médiateur a traité 22 réclamations alors que les 2 années précédentes il n'en n'avait traité que 6 . Cette augmentation sensible semble trouver son origine dans la mention claire des coordonnées du Médiateur sur le site de l'ADEPS et sur de nombreuses publications de cette Administration. Le Médiateur souhaite que l'ensemble des services administratifs de la FWB s'inspire de ce bon élève.

L'exercice 2017 se caractérise par une augmentation significative de dossiers liés aux Sports et également par rapport à la variabilité des sujets liés aux différentes réclamations. L'ADEPS répond assez rapidement aux interventions du Médiateur et ce, de manière complète et circonstanciée (cf. lien efficace entre les normes/pratiques et les éléments factuels).

Variabilité des sujets examinés

Les subventions

L'ADEPS attribue chaque année de multiples subventions à de nombreux intervenants liés au monde du sport. Ce constat induit de nombreuses procédures administratives et le respect de délais parfois assez stricts. Si dans la plupart des cas, l'octroi ou même les refus se passent bien, il existe des cas assez rares où des difficultés surviennent provoquant des dysfonctionnements où l'intervention du Médiateur permet de trouver une solution spécifique ou des explications complémentaires souvent de nature pédagogique. En 2017, le Médiateur a été saisi des difficultés suivantes :

- la réactivité relative des services d'inspection de l'ADEPS dans la liquidation des reliquats de certaines subventions induisant des incompréhensions des bénéficiaires par rapport à la motivation de la non-liquidation (du reliquat) ;
- le refus de subventions liées à la promotion du sport et la notoriété internationale de la FWB (cf. méconnaissance de la pratique et de la jurisprudence interne) et rôle complexe de la Fédération du sport de référence ;
- les possibilités de corrections limitées par rapport à l'opération « Eté sport » (cf. problèmes informatiques de suivi, délais parfois irréalistes par rapport aux demandes complémentaires adressées aux bénéficiaires…) ;
- la reconnaissance très limitée de certaines fédérations généralistes et donc de leur subventionnement ;
- la liquidation tardive des subventions du plan foot 2015-2016 (cf. idem SPW subventions liées à certains joggings)…. ;
- le remboursement des frais liés aux Pass Points Verts.

Le dossier 2017/2013 sous la

Subventionnement refusé mais...

Une Asbl a demandé à plusieurs reprises de bénéficier de subventions pour des activités de promotion du sport et de la notoriété de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La motivation du refus était toujours la même, à savoir : « L'activité présente un niveau sportif et de notoriété internationale insuffisants ».
Cependant, ces demandes de subventions ont toujours reçu l'aval de la fédération sportive de référence.
De plus, les sportifs membres de cette Asbl avaient reçu le statut d'Espoirs Sportifs pour la période de référence par la FWB. Le réclamant, Monsieur T. avait essayé à plusieurs reprises d'obtenir une motivation quant à ce refus, sans succès. C'est pourquoi il a saisi le Médiateur qui a donc interpellé les services de l'ADEPS à ce propos.
Les services ont rappelé que l'arrêté du 19 janvier 2001 fixant les conditions d'octroi des subventions pour les activités servant la promotion du sport et la notoriété de la Communauté française précisait que : « Le Ministre peut, dans la limite des crédits budgétaires, accorder des subventions en vue de favoriser l'organisation de, ou la participation à, des activités sportives représentatives à caractère international susceptible de servir la promotion du sport ainsi que la notoriété de la Communauté française ».
Les motivations des propositions et décisions défavorables s'inscrivaient dans le contexte du développement de la discipline de référence. En effet, via l'analyse du plan programme de cette fédération, les services ne considéraient pas la discipline de référence comme prioritaire. De plus, deux sportifs reconnus comme Espoirs Sportifs Aspirants n'étaient pas considérés comme appartenant à une catégorie suffisante pour bénéficier de ce type de subventionnement comme les « Sportifs de haut niveau » et les « Espoirs Sportifs Internationaux ». Ces deux dernières catégories permettent d'augurer des résultats probants lors de championnats d'Europe, du monde ou des compétitions assimilées.
Le Médiateur a donc pu fournir la motivation concrète du refus de subventionnement de l'Asbl de référence, tout en ne permettant pas le subventionnement de l'Asbl.
Ces dysfonctionnements dénotent parfois une communication problématique entre les services administratifs, les bénéficiaires et également les clubs et les fédérations.

W 2017
56

Sports - Améliorer les procédures de subventionnement

Considérant le rôle central de l'ADEPS en matière d'octroi des subventions dans le monde sportif ;
Considérant le caractère parfois assez technique des procédures administratives et informatiques liées aux différentes subventions ;
Considérant les moyens limités de certains clubs et/ou fédérations induisant une disponibilité/un professionnalisme limité des potentiels bénéficiaires ;
Considérant le caractère limité des moyens disponibles prévus par les différents crédits budgétaires ;
Considérant l'importance des subventions pour l'activité des bénéficiaires (voire leur survie) ;
Considérant les principes de bonne Administration ;
Le Médiateur recommande que l'ensemble des subventions fassent l'objet d'un vade-mecum complet et détaillé, que les refus soient motivés (selon les normes, jurisprudences , les pratiques de référence en lien avec le dossier factuel), que les recours et les délais soient mentionnés clairement.

Les stages ADEPS et la formation des cadres sportifs y travaillant

Les stages ADEPS sont une des activités essentielles de cette Administration communautaire. Les centres ADEPS et leurs agents/formateurs permettent à de nombreux sportifs de pratiquer leur sport, d'améliorer leurs performances (et leur santé) et de faire échos aux choix du Gouvernement communautaire quant à des publics spécifiques…

En 2017, les difficultés se sont concentrées sur les problèmes suivants :

- les difficultés par rapport à des formations de certains cadres sportifs au sein des fédérations ou au sein de l'ADEPS (cf. cahier des charges, modalités de cotations, méconnaissance des recours, caractère restreint des équipes d'examinateurs…) ;
- le manque de suivi par rapport aux bénéficiaires des documents fiscaux liés aux stages ADEPS par rapport aux parents séparés ;
- le caractère parfois inadapté de certains matériels lors de stages sportifs ;
- le rappel des règles européennes par rapport au remboursement des frais d'inscription aux formations théoriques des cadres sportifs ;
- le rappel des règles de comportement lors de stages ADEPS (cf. traitement des conflits entre stagiaires, gestion des faits de violence, interdiction de la consommation d'alcool…).

Le Médiateur, via ses constats/ses interventions dans des dossiers individuels, a souvent permis à l'ADEPS de rappeler à l'ensemble de ses agents et de ses formateurs les règles et les pratiques de référence.

Fiscalité

En cours

1. Taxe de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations
2. Améliorer la communication et l'information relatives à la détermination du rejet CO^2 des véhicules mis en circulation dont le taux de rejet CO^2 n'est pas repris sur le certificat de conformité
3. Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel
4. Ne pas recouvrer des téléredevances manifestement indues

Rencontrée

Familles d'accueil - Réduire le précompte immobilier pour enfants à charge

Clôturées obsolètes

Fiscalité - Évaluation des outils de gestion fiscale

Redevance TV

- Doublement des montants éludés.
- Paiement au prorata des mois de détention.
- Définition préciser et adaptée de la notion de télévision.
- Mentionner le nom de la personne reconnue détentrice du téléviseur sur la preuve d'inscription.
- Calculer au prorata en cas de décès.
- Remplacer la redevance TV.
- Développer une attitude proactive de la part de l'Administration.
- Envoyer par courrier recommandé les demandes d'informations relatives à l'obligation de déclarer la détention d'un téléviseur.

Primes énergie

En cours

5. Travaux de remplacement des appareils de chauffage – Assouplir la procédure
6. Primes à la rénovation et primes énergie - Poursuivre l'harmonisation des procédures

Logement

En cours

7. Logement social - Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer
8. Logement social - Revenir au système initial en matière de radiation
9. Logement social - Adopter un nouvel arrêté reprécisant des règles s'appliquant à tous les locataires

Rencontrée

Crédit social - Clarifier les conditions d'octroi des aides dans les documents au public

Qualité de vie

En cours

10. Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes
11. Évaluer le Code wallon de l'action sociale et de la santé
12. Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat
13. Évaluer l'arrêté relatif à l'Aide individuelle
14. Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Economie

En cours

15. Economie - Modifier la réglementation qui prévoit l'exclusion de l'intégrité de l'aide si une information erronée est transmise à l'Administration
16. Aides à l'Emploi - Améliorer la procédure relative aux aides SESAM afin d'éviter des paiements indus
17. Aides à l'emploi - Justifier l'exclusion du secteur de l'optique des aides SESAM
18. Aides à l'emploi - Améliorer la lisibilité des informations destinées aux demandeurs d'aide et les mette en concordance avec la législation SESAM
19. Aides à l'emploi - Limiter au maximum la durée de traitement d'une demande d'aide SESAM
20. Aides à l'emploi - Modifier la règlementation relative aux aides SESAM afin de renforcer la mobilité interrégionale
21. Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle
22. Aides à l'emploi - Insérer dans la règlementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire
23. Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent
24. Aides à l'emploi - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Environnement

En cours

25. Respecter les règles de bonne Administration, notamment la coordination des suivis et les délais de réponse au Médiateur
26. Envisager la modification de la procédure près le Tribunal correctionnel
27. Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction
28. Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Distribution d'Eau

En cours

29. Plus de compréhension et de souplesse dans l'analyse des dossiers de fuites d'eau difficilement décelables
30. Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau
31. Mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics
32.

33. Partiellement rencontrée

Réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau

34. Créer un certificat de l'eau (à l'instar du PEB)

Rencontrée

Informer adéquatement les clients en cas de problème de distribution et de qualité d'eau

Agriculture

En cours

35. Renforcer la DAFOR

Bien-être animal

En cours

36. Garantir l'accès à la médiation

Mobilité

En cours

37. Homologation de véhicules hors CE – Etendre à l'ensemble des Etats membres de l'Union

européenne, la validité de l'homologation d'un véhicule produit hors de l'UE, obtenue dans un Etat membre de l'UE

Autoroutes et Routes

En cours

38. Mécanisme de traçabilité des dossiers

Transports

En cours

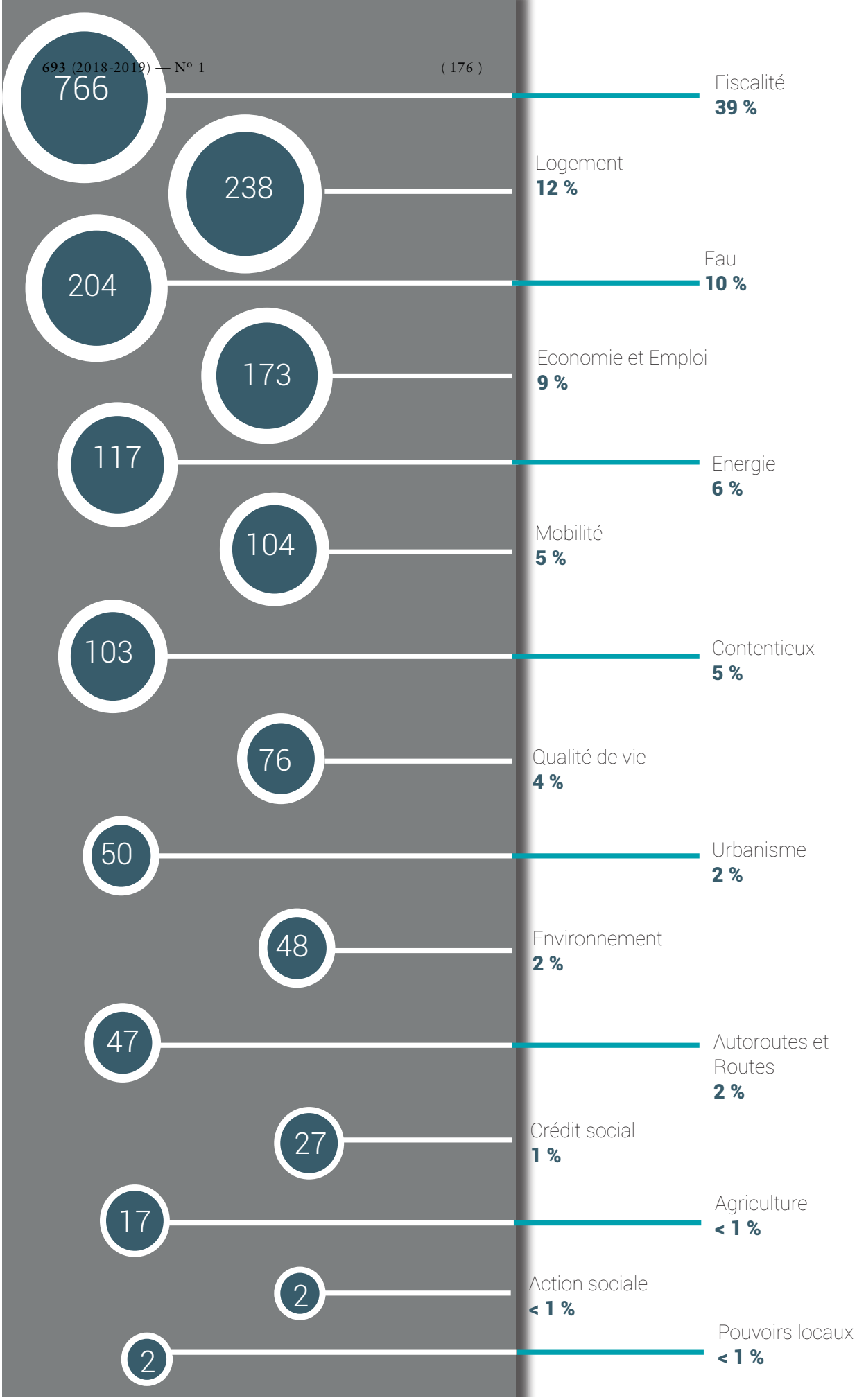
39. Collaborer avec d'autres acteurs du transport est une nécessité
40. Respecter le droit européen
41. Etanlir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur
42. Simplifier les recours et réglementater le système des anmendes dans le sens de la proportionnalité
43. Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Délais de paiement

En cours

44. Optimaliser les processus internes de traitement des dossiers
45. Organiser des collaborations transversales

Répartition des dossiers par domaine d'intervention



FISCALITE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2017, le Médiateur a reçu 766 réclamations relatives à la fiscalité sur les 3.510 reçues au total.

Cela représente 21,82% du total des dossiers ouverts au sein du Service.

Nous constatons néanmoins une substantielle diminution du nombre des réclamations adressées au Médiateur passant de 1.573 en 2016 à 766 en 2017, soit une baisse de plus de 50%.

Un double constat peut expliquer cette diminution

1. Au 1er janvier 2014, lorsque l'Administration wallonne a repris l'intégralité de la gestion des taxes de roulage, il faut admettre qu'elle n'était pas prête à 100% et que de plus, sur les derniers mois de l'année 2013, l'Administration fédérale n'avait plus assuré les remboursements partiels des taxes de circulation auxquels les contribuables avaient droit. L'Administration wallonne s'était alors retrouvée avec plusieurs millions d'euros à rembourser pour des exercices antérieurs à 2014.

Au fil des mois, l'Administration wallonne a pu mettre en place tous les mécanismes lui permettant de gérer de manière optimale la gestion des taxes de roulage. En parallèle, elle a apuré le passif laissé par l'Administration fédérale.

2. Une constante amélioration dans la gestion de la redevance télévision.
En effet, à l'instar des constats faits l'an passé, il faut souligner l'amélioration continue dont a fait preuve l'Administration fiscale dans la gestion de la redevance télévision et ce à tout niveau.

1. Taxes de roulage

1.1. Généralités

La nature des réclamations relatives aux taxes de roulage, 391 dossiers traités au cours de l'exercice 2017, est assez variée. Les réclamations concernent les sujets suivants :

1. Demande de remboursement partiel ;
2. Transfert de véhicule entre époux ;
3. Demande d'exonération ;
4. Détermination du montant de l'Eco-Malus ;

Comme déjà évoqué, nous pensons que l'Administration fiscale wallonne est arrivée à maturité en ce qui concerne la gestion des taxes de roulage. Les débuts chaotiques sont quasiment oubliés et le Médiateur constate que les réclamations portent plus sur des sujets de fond que sur des problèmes d'organisation ou de délais observés par l'Administration.

La recommandation éditée l'an dernier relative à l'effet d'aubaine pouvant exister lors de l'application de l'exonération à l'occasion de l'acquisition d'un véhicule utilitaire ou lors de la mise en circulation d'un véhicule par une personne atteinte d'une incapacité a fait débat lors du passage en Commission du Médiateur. Nous soulignons que cette recommandation est toujours d'actualité tant qu'aucune disposition ne sera prise pour éviter ou à tout le monde réduire l'effet d'aubaine mis en exergue.

W 2017
01

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. Un député a ainsi clairement estimé qu'il y avait un effet d'aubaine dans certains cas. Le Ministre a confirmé qu'il pouvait être choquant que le montant de l'aide publique (l'exonération) soit disproportionné par rapport au mécanisme de solidarité. Dans ce cadre, le Ministre a annoncé avoir demandé à son Administration de se pencher sur le mécanisme d'exonération et pense que tout changement pourrait être intégré dans une réforme de la fiscalité sur les véhicules

1.2. Détermination de l'Eco-malus

Le dossier 2017/172 sous la



Manque de transparence

Monsieur S. achète au printemps 2016 un véhicule qui a 20 ans et l'immatricule. Suite à l'immatriculation, Monsieur S. reçoit une invitation à payer les taxes de roulage d'un montant de 3.578,69€, dont 2.500€ d'éco-malus. Avant son achat, Monsieur s'était renseigné sur le taux de rejet de CO^2 du véhicule et il apparaissait que le taux était réputé inconnu. En application de la réglementation en vigueur, Monsieur S. s'attendait à un éco-malus de 600€ correspondant à l'application du taux de rejet forfaitaire. Surpris du montant de l'éco-malus réclamé par l'Administration, qui se basait sur un taux de rejet de CO^2 à 286gr / km, Monsieur interpelle le Médiateur en lui fournissant une attestation émise par le distributeur BENELUX de la marque qui confirme que dans leur chef, le taux de rejet CO^2 est inconnu. Fort de cette attestation, le Médiateur interpelle l'Administration qui demeure sur sa position de prendre en considération un taux de rejet de 286gr. Il s'avère que ce taux lui a été transmis par la FEBIAC. Le Médiateur a sollicité a plusieurs repris l'Administration afin que la banque de données de la FEBIAC lui soit accessible. Cela lui a été refusé. De plus, l'Administration n'a pas été à même de transmettre la méthode de calcul permettant d'arriver au résultat de 286gr. Las des échanges avec l'Administration dans ce dossier, le Médiateur a interrogé directement la FEBIAC. Il ressort tout d'abord qu'il existe au sein de la FEBIAC une première banque de données où la valeur du CO^2 est définie par le constructeur sur base de la marque, du modèle, du numéro de référence belge, de la cylindrée, du carburant, … D'autre part, si le taux de rejet CO^2 d'un véhicule n'est pas repris dans cette première banque de données, la FEBIAC applique différentes méthodes de calcul pour déterminer ce taux. Les méthodes de calcul diffèrent logiquement si le véhicule répond à la norme Euro 4, Euro 3 ou inférieure à Euro 3. Ce faisant, la FEBIAC disposerait d'une seconde banque de données. Après avoir reçu les informations de la FEBIAC, le Médiateur a transmis à cette dernière l'attestation éditée par le distributeur BENELUX de la marque du véhicule de Monsieur S. et a demandé comment pouvoir expliquer à Monsieur S. que le constructeur n'est pas à même de déterminer un taux de rejet CO^2 mais que la FEBIAC, quant à elle, y parvient. La réponse n'a pas encore été transmise au Médiateur mais ce cas, qui n'est pas le seul, illustre le manque de transparence qui règne quant à la détermination du taux de rejet CO^2 quand celui-ci n'est pas repris sur le certificat de conformité du véhicule mis en circulation.

En mars 2008, le décret portant création d'un éco-malus sur les émissions de dioxyde de carbone par les véhicules automobiles des personnes physiques était promulgué. Le montant de l'éco-malus est alors déterminé sur base du rejet de dioxyde de carbone du véhicule mise en circulation par le particulier. Ce rejet s'établissant en grammes par kilomètre.

Pour tous les véhicules construits à partir du début des années 2000, les constructeurs ont commencé à renseigner les consommations de carburant en cycle urbain, extra-urbain et mixte, ce qui permettait de déterminer le taux de rejet de dioxyde de carbone par kilomètre pour tout type de véhicule.

Par contre, pour tous les véhicules construits antérieurement aux années 2000, les données relatives aux consommations et rejet de dioxyde de carbone n'étaient pas connues ou très vagues.

Le décret de 2008 prévoyait qu'en défaut de détermination du nombre de grammes de dioxyde de carbone émis par kilomètre par le véhicule automobile concerné, les émissions pouvaient être déterminées en application d'une formule faisant référence à la consommation en carburant dudit véhicule. Or, très souvent, si le constructeur n'avait pas mesuré le taux de rejet de dioxyde de carbone, il en avait fait de même pour les consommations (en cycle urbain, extra-urbain et mixte).

Par conséquent, le décret prévoyait également qu'en l'absence de toute donnée, le taux de rejet de dioxyde de carbone était présumé être de 195 grammes par kilomètre pour les véhicules fonctionnant à l'essence et de 186 grammes pour les véhicules fonctionnant au diesel. Ces deux taux seront appelés les taux forfaitaires.

Au regard des réclamations relatives à l'éco-malus traitées par le Médiateur, ce dernier a constaté que dans certains cas, le taux de rejet de dioxyde de carbone retenu pour l'établissement de l'éco-malus n'était ni une donnée transmise par le constructeur (rejet de dioxyde de carbone ou consommations de carburant), ni l'application du taux forfaitaire. Après plusieurs échanges avec l'Administration wallonne, le Médiateur apprend que l'Administration se base sur les données collectées et compilées par la FEBIAC.

Bien que le Médiateur ne remette pas expressément en cause les données transmises par la FEBIAC, il s'étonne que dans un dossier en particulier, malgré le fait que le constructeur déclare ne pas pouvoir communiquer un taux de rejet de dioxyde de carbone pour un véhicule en particulier, la FEBIAC est à même de transmettre une donnée qui sera utilisée par l'Administration (dossier 2017-172) et qui s'avèrera préjudiciable au détenteur du véhicule.

Il s'étonne également que la réglementation en vigueur ne fasse pas mention de l'utilisation d'une telle banque de données.

De plus, le Médiateur a eu confirmation tant de la part de l'Administration que de la FEBIAC que cette banque de données n'est pas accessible au public. Dès lors, tout citoyen désireux de mettre en circulation un véhicule pour lequel le constructeur déclare ne pas être en mesure de communiquer un taux de rejet de dioxyde de carbone ou les consommations de carburant ignorera le montant de l'éco-malus qui risque de lui être réclamé. Le taux sera-t-il le taux forfaitaire ou un taux inconnu du public transmis par la FEBIAC à l'Administration ?

A cette objection, l'Administration invite toute personne ayant un doute à introduire une demande auprès de ses services en précisant le modèle qui serait mis en circulation.

Le Médiateur doute de l'efficience d'un tel procédé et ne peut que recommander une plus grande transparence et une meilleure communication relative à la détermination du taux de rejet de dioxyde de carbone de tout véhicule mis en circulation permettant d'établir le montant de l'éco-malus.

W 2017 02

Fiscalité - Améliorer la communication et l'information relatives à la détermination du rejet CO^2 des véhicules mis en circulation dont le taux de rejet CO^2 n'est pas repris sur le certificat de conformité Fiscalité

Considérant qu'un Eco-Malus est réclamé à toute personne immatriculant un véhicule autre qu'ancêtre ou utilitaire dont le rejet de CO^2 par km est supérieur à 146gr ;
Considérant que pour de très nombreux véhicules construits avant 2000, le taux de rejet CO^2 n'a pas été déterminé par le constructeur ;
Considérant que l'Administration se base sur une banque de données établies par la FEBIAC, laquelle reprend le rejet CO^2 de très nombreux véhicules même ceux pour lesquels le constructeur n'a pas communiqué la donnée à l'époque ;
Considérant que cette banque de données n'est pas publique
Considérant que tout citoyen doit pouvoir disposer de toutes les informations requises relatives aux taxes qui lui seront réclamées lors de la mise en circulation de son véhicule,
Le Médiateur recommande, de manière générale, que toute donnée utilisée par l'Administration fiscale soit accessible au public et que dans le cas particulier de la détermination du montant de l'éco-malus, la banque de données tenue par la FEBIAC soit publique.

W 2017 03

Fiscalité - Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel

Considérant les évolutions technologiques de ces dernières années;
Considérant la nécessité de mettre en place un système efficient d'échange et d'archivage entre les redevables et l'Administration;
Le Médiateur recommande la création d'un dossier régional fiscal personnel qui serait mis en ligne via le web de manière sécurisée. Ainsi, tout redevable pourrait communiquer de manière certaine et facile avec l'Administration fiscale.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

W 2017
04

Fiscalité - 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.

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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation a été complètement rencontrée.

Le Médiateur se réjouit de la décision du Ministre wallon des Finances, M. Christophe LACROIX, de modifier l'interprétation de la déductibilité que fait l'Administration fiscale. Le ministre a donné instruction au SPF Finances de considérer, en Wallonie, les enfants accueillis comme des enfants naturels ou adoptés, pour le calcul de la réduction du précompte immobilier pour enfants à charge. Cette décision du Ministre met ainsi en œuvre l'interpellation du Médiateur faite en 2016.

Cette réforme a été mise en œuvre dès 2017. Les familles d'accueil ont eu le droit de considérer les enfants placés comme les leurs et de bénéficier de la réduction sur le précompte immobilier, dès leur déclaration de revenus perçus en 2016.

Les recommandations suivantes sont clôturées obsolètes

- Redevance TV – Doublement des montants éludés.
- Redevance TV – Paiement au prorata des mois de détention.
- Redevance TV – Définition préciser et adaptée de la notion de télévision.
- Redevance TV – Mentionner le nom de la personne reconnue détentrice du téléviseur sur la preuve d'inscription.
- Redevance TV – Calculer au prorata en cas de décès.
- Redevance TV – Remplacer la redevance TV.
- Redevance TV – Développer une attitude proactive de la part de l'Administration.
- Redevance TV – Envoyer par courrier recommandé les demandes d'informations relatives à l'obligation de déclarer la détention d'un téléviseur.
- Fiscalité - Évaluation des outils de gestion fiscale



ENERGIE ET AIDES AU LOGEMENT

© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

96 réclamations concernent les primes à l'énergie et les primes à la rénovation. Les réclamations diminuent d'année en année, proportionnellement à la diminution du nombre de demandes de prime.
La très grande majorité des réclamations s'avère non fondée dans la mesure où le Médiateur a constaté que l'Administration avait pris sa décision conformément à la réglementation.
Les cas analysés révèlent souvent l'ignorance des demandeurs concernant la procédure à respecter et le manque d'informations des entrepreneurs envers leurs clients.

1. Aides à l'énergie et au logement

Le dossier 2017/782 sous la

Des formulaires mal complétés par un entrepreneur entraînent le refus d'une prime

Monsieur B., entrepreneur, contacte le Médiateur car son client s'est vu refuser une prime pour l'isolation des murs. L'Administration lui a signifié que l'isolant placé ne présentait pas un coefficient d'isolation suffisant.
L'entrepreneur invoque qu'en complétant le formulaire, il n'a pas correctement mentionné la gamme du produit de la marque E.
La marque concernée propose deux types de panneaux (des blancs - standard avec une valeur inférieure à ce qui est exigé par la Wallonie - et des graphités, qui, eux, présentent la valeur requise.)
Les photos de l'immeuble en chantier que l'entrepreneur a envoyées au Médiateur confirment que les panneaux sont bien graffités.
Le Médiateur, estimant qu'il s'agit d'une simple erreur de l'entrepreneur et non d'une tentative de fraude demande au Département de l'Energie de revoir favorablement le dossier.
L'Administration indique qu'elle est disposée à tenir compte de cette erreur mais spécifie que le produit graffité n'est pas repris dans la base de données EPBD et demande, dès lors, à ce que l'entrepreneur s'adresse au fabriquant en lui demandant de lui transmettre un document attestant d'un marquage CE ou d'un agrément technique européen G permettant de confirmer la valeur d'isolation renseignée dans la brochure.
L'entrepreneur a transmis un agrément technique européen qui a permis de valider le coefficient d'isolation. La prime a été accordée.

Le dossier 2017/1477 sous la loupe

Une demande de prime envoyée le dernier jour de l'année

Monsieur L. a reçu une prime à l'isolation mais conteste le montant qui lui a été accordé. L'Administration s'est basée sur les revenus qu'il a perçus en 2015, tenant compte que sa demande a été réceptionnée le 4 janvier 2017. La réglementation prévoit, en effet, que la prime est calculée sur base des revenus du demandeur perçus au cours de l'avant-dernière année précédant la demande. Il contacte le Médiateur et invoque que l'Administration aurait dû tenir compte de ses revenus perçus en 2014 car il a envoyé sa demande le 31 décembre 2016 par envoi recommandé. Le Médiateur estime que la réclamation de Monsieur L. est fondée. En effet, si l'arrêté précise que la demande de prime doit être adressée à l'Administration dans les 4 mois suivant la date de la facture, il n'indique pas que la demande doit être réceptionnée dans les 4 mois. Il semble que la seule date à prendre en compte est celle de l'envoi par le demandeur qui est la date d'introduction du dossier. La date de réception par l'Administration n'a pas d'incidence sur la procédure. Le Médiateur conclut, par conséquent, que le calcul aurait dû être effectué selon les revenus 2014. Sur base de la preuve d'envoi du recommandé attestant que la demande avait bien été envoyé en 2016, le Département de l'Energie a accepté de revoir le montant de l'aide accordée.

Absence d'avertissement préalable

La procédure d'envoi d'un formulaire préalable est une cause fréquente de rejet de la demande. La bonne foi des demandeurs et le fait qu'ils disent ignorer l'obligation d'envoyer un formulaire avant travaux ne peuvent malheureusement pas être pris en compte pour accorder une dérogation.

Par contre, le Médiateur a relevé des cas de force majeure où les demandeurs n'ont pas pu respecter la procédure. Ainsi lorsqu'une chaudière tombe en panne en plein hiver, on n'a pas d'autre choix que de procéder à son remplacement immédiat.

Une recommandation avait été formulée en 2016 qui semble pouvoir être prochainement rencontrée.

W 2017 05

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.

Suivi de la recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2016 du Médiateur en Commission du Budget et de l'Energie, le Ministre a indiqué que cet avertissement devrait probablement être supprimé dans le cadre de la réforme des primes.

Les demandes introduites au-delà du délai

Les 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.

L'absence d'harmonisation des primes

Comme déjà constaté, 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 de prime 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 2017
06

Primes à la rénovation et primes énergie - Poursuivre l'harmonisation des procédures

Considérant le fait que les deux primes sont régies par des 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.

Suivi de la recommandation

Lors de la présentation du Rapport du Médiateur en Commission du Budget et de l'Energie, le Ministre a indiqué qu'un dossier de demande unique serait instauré dans le cadre de la réforme des primes.

Les critères techniques

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.

La traduction des courriers adressés aux usagers germanophones

Au cours de l'exercice 2016, une réclamation avait mis en exergue le fait que certains courriers relatifs aux primes à l'énergie n'étaient pas traduits en allemand alors que les demandeurs étaient germanophones.

L'Administration avait indiqué que faute de personnel en suffisance pour effectuer les traductions, elle adressait des courriers en français mais indiquait que des explications ou une traduction pouvaient être obtenues 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 offerts aux citoyens pour faire valoir leurs droits.

Le Ministre en charge de l'Energie a indiqué lors de la présentation du Rapport de 2016 qu'il était attentif à cette problématique. Il a rappelé qu'en cas de manque de personnel, l'Administration peut recourir à un traducteur extérieur et qu'il insisterait auprès du Département de l'Energie pour que les réponses soient traduites dans la langue du demandeur.

Dans un autre dossier, concernant la procédure administrative en matière de non-respect de la réglementation relative à la performance énergétique des nouveaux bâtiments, le Médiateur a pu constater les efforts déployés par le Département de l'Energie pour répondre aux attentes des personnes germanophones.

Ainsi lorsqu'une infraction est constatée sur le territoire germanophone, les contrevenants en sont informés par courrier en langue allemande et en français. Les propriétaires de l'immeuble ne sont, en effet, pas les seuls intervenants : il y a le responsable PEB et l'architecte.

Les auditions ont, en principe, lieu au siège de l'Administration à Namur mais lorsqu'il s'agit de personnes germanophones, elles sont organisées à Eupen toujours en présence d'agents bilingues

2. Production d'énergie verte

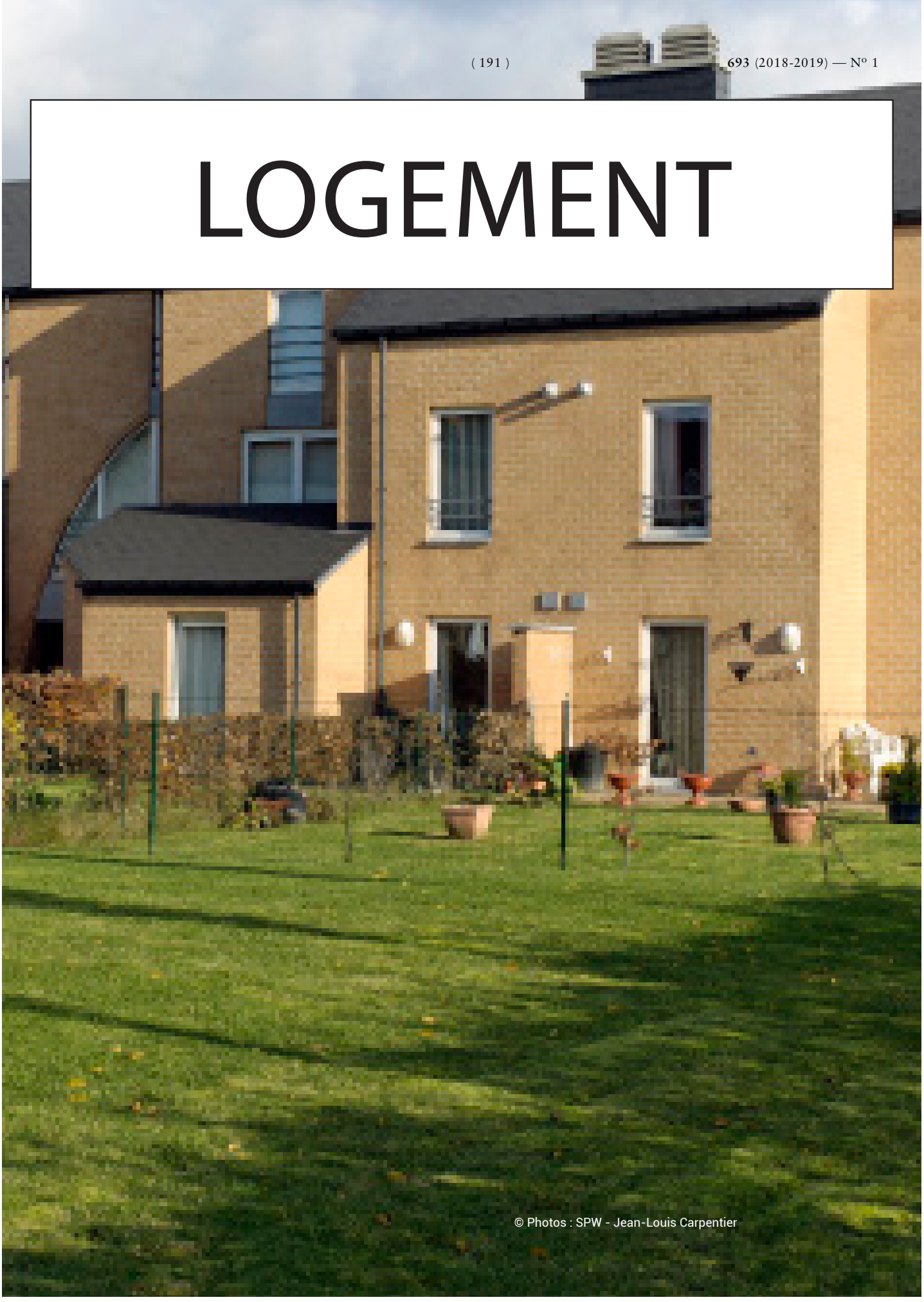
Seuls 10 dossiers ont été reçus concernant les compétences de la CWaPE. Il s'agit essentiellement de problèmes liés à la cession des certificats verts envers un tiers investisseur.

Le dossier 2017/1948 sous la loupe

Une procédure de changement de propriétaire des panneaux qui se fait attendre

Monsieur M. interpelle le Médiateur fin juin 2016 concernant les délais de traitement de sa demande de changement de propriétaire dans le cadre de son installation photovoltaïque.
Son conjoint est décédé en septembre 2016 et Monsieur M. en est le légataire universel.
L'intéressé a effectué des démarches en février 2017 pour que le "compte CWaPE" soit transféré à son nom. Il a envoyé le formulaire de "changement de propriétaire" chez ORES qui lui a confirmé que son dossier avait été encodé à la CWaPE le 2 mars 2017.
En juin, Monsieur M. s'inquiète car le délai de 90 jours prévu par la procédure est dépassé et qu'il ne peut toujours pas introduire ses relevés d'index ni vendre ses certificats puisqu'il ne dispose pas des codes d'accès à l'extranet.
Le Médiateur s'adresse à la CWaPE concernant les délais de traitement de ce dossier. Le jour même, la CWaPE indique que le dossier vient juste d'être régularisé et que l'identifiant et le mot de passe permettant d'accéder au compte certificats verts du réclamant lui ont été envoyés.

LOGEMENT



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

178 réclamations ont été analysées concernant les logements sociaux. Depuis maintenant trois ans, on assiste à une baisse structurelle des réclamations.
Alors qu'elles tournaient autour de 300 par an, elles sont passées à 240 en 2015, 220 en 2016 et à moins de 200 cette année ! Les causes de cette importante diminution sont difficiles à cerner. Les réclamations concernent, comme habituellement, l'état du logement (+/- 60), les attributions (+/- 35), le calcul du loyer et des charges locatives (+/- 30) et les demandes de mutation (+/- 15).

Logement social

Cette année, logiquement, le contentieux relatif au surloyer a quasi disparu. En effet, l'essentiel de celui-ci a été traité en 2016. Il faut souligner la qualité du travail effectué par les SLSP. Elles étaient en première ligne d'un important contentieux, difficilement compréhensible pour les locataires, alors même qu'elles n'avaient aucune responsabilité dans la survenance du problème.

En effet, le dossier était complexe, nécessitait des efforts administratifs (vérification rétroactive de nombreux dossiers, remboursement de sommes importantes) mais aussi des efforts pédagogiques envers les locataires qui ne devaient pas être remboursés. Ce travail s'est cependant déroulé sans désemparer.

Pour le reste, les dossiers traités cette année ne mettent pas réellement en évidence des éléments nouveaux. C'est assez logique : il n'y a eu ni modification règlementaire ni factuelle cette année. Cependant, dans la mesure où le Gouvernement prépare une importante réforme du système locatif, le lecteur trouvera ci-après un rapide tour d'horizon des questions juridiques posées par les différents dossiers traités ces dernières années.

Dans cette optique, il serait souhaitable que de vrais choix soient pris et que l'on sorte de la logique de l'empilement trop souvent mis en œuvre en logement social (une réforme corrige les erreurs d'une autre par des bouts de ficelle qui sont également porteurs de difficultés et seront également corrigées par bouts de ficelle... entrainant une complexification alors que l'on aurait pu changer de paradigme !).

Enfin, plusieurs dossiers seront présentés concernant la question des relations avec les Sociétés de Logement. S'il est une Administration qui entretient de nombreuses relations avec l'administré, c'est bien la SLSP. En effet, tout au long de la durée du contrat de bail, celle-ci va s'adresser au locataire et inversement. Les occasions sont multiples. Qu'il s'agisse des questions liées à l'entretien du logement, ou à celles liées au calcul du loyer et à la communication des revenus perçus par le ménage (où à la modification de la composition du ménage) ; qu'il s'agisse de demande de mutation ou de fin de bail.

Dans certains cas, la relation devient fort difficile et le fil, parfois, se rompt. Pour expliquer cette difficulté, on peut mettre en avant le caractère du locataire. Les réclamations dont le Service est saisi font apparaître leur lot de querelleurs.

Cependant, d'autres raisons existent, qui tiennent bien plus au comportement de la Société. Vous trouverez au gré de ce chapitre plusieurs cas qui illustrent ce propos.

A. Points règlementaires posant régulièrement question lors du traitement des dossiers

1. Attribution des logements

Le système d'attribution des logements est complexe et, globalement, il ne peut être expliqué aux candidats locataires. La raison principale est simple : c'est un système qui ne pose pas réellement un choix cohérent quant au candidat à favoriser. Il est en effet parcouru de logiques concurrentes, voire opposées.
En effet, à la base, la logique était de donner un logement au ménage qui en avait le plus besoin. Mais, il avait été également prévu de valoriser le temps d'attente. Ensuite, il a été question de favoriser également les personnes ayant un travail.

Au final, des points de priorité sont attribués pour une série de circonstances totalement différentes, de sorte qu'un candidat locataire ne peut comprendre pourquoi il devrait encore attendre pour un logement alors qu'un autre, demandeur depuis moins longtemps, et vivant dans de meilleures conditions sociales que lui, a obtenu un logement. Cette situation génère d'importantes frustrations.

Il est donc urgent de repenser le système d'attribution d'une manière claire, sur base de la question suivante : à quel type de personne le logement public est-il prioritairement destiné ?
Une fois le public-cible bien déterminé, il sera possible de fixer des règles claires, comprises par tous, afin d'attribuer les logements publics.

Si le choix devait se porter, au contraire, sur l'attribution prioritaire des logements publics à des types de publics très variés, voire sociologiquement opposés, afin d'aboutir à des cités habitées de ménages de typologies mélangées, il faudra veiller à ce que la logique présidant aux choix des ménages soit claire, quitte à instaurer des quotas pour les différents profils recherchés, mais également des critères d'attribution différents pour les différents publics-cibles ! Dans cette optique, il faudra également veiller à instaurer une véritable mixité, cité par cité, rue par rue, immeuble par immeuble. Et éviter la situation actuelle où les logements les plus détériorés vont, in fine, être occupés par les candidats les plus précarisés.

Mais, quel que soit le choix qui sera posé, il est urgent de trouver un système qui puisse être facilement expliqué aux candidats locataires.

2. Calcul du loyer

Ici encore, le système est complexe, parfois injuste et, en final, il a déjà atteint ses limites.
En effet, le loyer est calculé principalement sur base de deux concepts : la part du logement et la part des revenus.

La part du logement correspond au prix de revient actualisé du logement, à savoir les dépenses de la SLSP pour l'acquisition, la construction, la réhabilitation... du logement.

La part des revenus correspond aux revenus des membres du ménage. On additionne les parts du logement et des revenus pour obtenir le loyer théorique, qui sera appliqué au locataire, sauf dans deux exceptions.

D'une part, le loyer est plafonné à 20 % des revenus. D'autre part, le loyer ne pourra être plus élevé que ce que l'on paierait dans le privé pour semblable logement (à savoir, la Valeur Locative Normale ou VLN).

Système dépassé, disait-on. En effet, à l'analyse, on s'aperçoit que 2/3 des loyers sont calculés sur base des mécanismes d'exception (56 % sont plafonnés à 20 % des revenus et 10 % à la VLN).

Ce système est parfois injuste. En effet, la part du logement ne reflète pas l'état du logement, ses caractéristiques intrinsèques, ses équipements, ou même sa situation, en un mot, sa valeur locative, mais uniquement son prix de revient actualisé. Dès lors, la part du logement d'un appartement délabré d'une chambre pourrait être plus élevée que celle d'une maison de trois chambres, avec jardin et garage !

Il serait utile de réformer les mécanismes du calcul de loyer afin de pallier ces lacunes.

Deux autres questions suscitent des difficultés.

a. Calcul de loyer et revenus très irréguliers

Le loyer est calculé sur base des revenus tels que fixés par l'Avertissement Extrait de Rôle. Cependant, le loyer sera calculé sur base des revenus actuels s'ils ont connu un accroissement ou une diminution de plus de 15 %. C'est la raison pour laquelle les locataires sont tenus de signaler toute modification de leurs revenus.
On constate cependant qu'il est très difficile de fixer le loyer lorsque les revenus sont très irréguliers (par exemple pour un intérimaire). En effet, ce dernier pourrait devoir signaler des modifications tous les mois, voire plusieurs fois par mois, au gré des différentes prestations qu'il effectue... Si le problème est bien connu, la solution, elle, ne l'est pas.

b. Calcul de loyer et sanction

Toutes les années, les SLSP doivent collecter auprès des locataires un certain nombre de données leur permettant de calculer le loyer (en particulier, l'Avertissement Extrait de Rôle et les documents pouvant attester les revenus actuels – fiche de salaire, de chômage, de pension...). En outre, comme indiqué plus haut, le locataire a l'obligation de signaler chaque modification des revenus, au moment où elle survient.

Le manque de diligence du locataire ou sa volonté de dissimulation est sanctionné par l'arrêté du 6 septembre 2007. Ainsi, l'article 28 de l'arrêté précise que : « La société peut porter le loyer au montant maximum (...) ou résilier le bail moyennant préavis (...) en cas de refus de fournir les autorisations visées à l'article 26, §1er[1] ou

1. L'article 26 §1er, précise que « Dans le mois de la demande qui lui en est faite, le ménage est tenu de fournir tout renseignement nécessaire au calcul du loyer. Il est également tenu d'autoriser, par écrit, la société à se faire délivrer tout document nécessaire au calcul du loyer ».

les renseignements nécessaires pour l'établissement du loyer, faisant suite à un rappel adressé par la société (...), en cas de déclaration inexacte ou incomplète d'un membre du ménage ainsi qu'en cas de retrait des autorisations visées à l'article 26, §1er (...). »
Il est légitime de sanctionner ce type de comportement. Cependant, le régime de la sanction paraît trop flou, sur plusieurs points.

En effet, il définit plusieurs types de comportement allant du manque de diligence (le locataire n'a pas réagi ou a réagi tardivement à un courrier de rappel) à une volonté de dissimulation (le locataire retire l'autorisation faite à la SLSP à se faire délivrer les documents nécessaires au calcul de loyer, afin de dissimuler des informations).

Pour ces motifs, deux sanctions sont prévues : l'application d'un loyer-sanction et la résiliation du bail. Il est laissé à la libre appréciation de la SLSP (après avis du Commissaire de la SWL) le choix de sanctionner ou pas, et dans le cas de la sanction, de choisir le loyer sanction ou la résiliation du bail.

Rien ne vient établir une gradation des sanctions, si bien que selon les cas, un bail sera résilié pour manque de diligence (quand bien même le locataire aura finalement produit le document manquant), alors que dans d'autres cas, pour le même comportement, la SLSP appliquera le loyer-sanction jusqu'à obtention des documents (et, dans certains cas, une fois le loyer correctement calculé, remboursera la différence). Dans d'autres cas encore, plusieurs rappels seront adressés, sans recourir à une quelconque sanction.

W 2017
07

Logement social - Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer

Considérant que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit un régime de sanction concernant la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer ;
Considérant que plusieurs comportements différents sont sanctionnés (retard dans la production des documents demandés, documents incomplets, volonté de dissimulation...) ;
Considérant que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit plusieurs types de sanctions (application du loyer sanction, résiliation du bail) tout en réservant le droit à la SLSP de ne pas sanctionner le locataire ;
Le Médiateur recommande d'établir, dans l'arrêté, une gradation des sanctions, afin que le même fait ne soit pas sanctionné différemment, suivant le locataire ou la SLSP.

B. Etat et entretien du logement

L'état du patrimoine des logements publics reste toujours très disparate : on y trouve le meilleur, et malheureusement, encore beaucoup de logements décrépis. De même, l'organisation et l'efficacité des services travaux des différentes SLSP sont des plus variables.

Deux dossiers illustrent le propos.

Le dossier 2017/243 sous la

Quand la locataire tente de gérer en bon père de famille

Madame P., une dame âgée, emménage dans un logement. Ce logement est flanqué d'une annexe de fortune, installée par le précédent locataire. Madame P. s'aperçoit rapidement que cette annexe n'a pas été réalisée dans les règles de l'art : en effet, la gouttière n'est pas étanche, et en cas de fortes pluies, inonde le logement. Elle s'adresse à de multiples reprises à sa SLSP afin d'obtenir le démontage de l'annexe. Sans succès.

Suite à de fortes pluies, et des dégâts des eaux, elle est contrainte de s'adresser à un entrepreneur privé, afin qu'il répare ladite gouttière. Elle adresse ensuite la facture (55 €) à la SLSP, qui refuse de la prendre en charge.

Madame P. s'adresse au Médiateur, lequel interpelle la SLSP. En effet, dans la mesure où Mme P. avait déjà formulé sa demande à plusieurs reprises, il semble légitime que la SLSP rembourse la (petite) facture. La SLSP refuse le remboursement. Si la SLSP reconnait son manque de « réactivité », elle refuse néanmoins de rembourser la facture, précisant que « la fuite ne pouvait nuire gravement à l'état du logement ».

Le Médiateur réplique à la SLSP. On voit mal, face au mutisme de la SLSP comment Mme P. aurait dû réagir ? Etait-il raisonnable de lui demander de patienter sans prendre la moindre mesure, alors que le logement se dégradait ? Pallier les carences de la SLSP ne doit-il pas, au contraire, être considéré comme de la gestion en bon père de famille ? Près d'un an et cinq rappels après ce courrier, la SLSP n'a toujours pas répondu !

Le dossier 2017/2518 sous la

Qui va en vacances, perd son garage

Revenant de vacances fin août, Monsieur F. s'aperçoit qu'il ne peut plus rentrer dans son garage. En effet, la porte qui commande l'accès des garages est bloquée. Il prend contact avec sa SLSP, afin de signaler le désagrément, sans aucun résultat.

Il prend donc contact avec le Médiateur, qui intervient auprès de la SLSP, à trois reprises.

Mi-décembre, la SLSP répond enfin : elle informe le Médiateur qu'elle a traité le dossier. En effet, un rappel a été adressé à la Société extérieure chargée de remplacer la porte du garage ! Cependant, la porte, elle, reste désespérément fermée. Entre temps, le locataire continue à payer le loyer et a même dû se racheter une nouvelle tondeuse, puisqu'il la stockait dans son garage !

C. Motivation des décisions

Il est parfois bien difficile de comprendre la motivation des décisions des SLSP. On le voit bien dans les deux dossiers suivants.

Le dossier 2017/149 sous la



Demande de co-signature de bail

Mme S. vit avec ses deux enfants, toutes deux majeures, dans un logement de trois chambres. Comme la règlementation le lui permet (art 26 bis), elle introduit auprès de sa SLSP une demande de co-signature de son bail. En effet, au vu de sa santé précaire, elle craint que ses enfants ne soient privés de leur logement à court ou moyen terme.

Dans un premier temps, la SLSP souligne que sa demande est recevable, dans la mesure où elle réunit les trois conditions suivantes :

- *la signataire du bail a introduit elle-même sa demande ;*
- *les membres du ménage concernés y sont domiciliés depuis 10 ans ;*
- *le logement restera proportionnel au départ du locataire initial.*

Par la suite, la SLSP précise rejeter la demande « au motif que le bail n'a pas de caractère héréditaire ».

Madame S. ne peut comprendre cette décision, et partant, ne peut l'accepter. Effectivement, elle est très consciente que le bail ne se transmet pas par voie héréditaire. C'est précisément parce que son bail n'est transmissible par une telle voie que, s'appuyant sur l'article 26 bis de l'arrêté du 6 septembre 2007, elle a introduit une demande de co-signature.

Elle souhaite donc connaître les motifs pour lesquels sa demande recevable a été déclarée non-fondée.

Le Médiateur interroge donc la SLSP pour connaître les motifs réels de ce refus. La SLSP répond assez vite, que la faculté de co-signature est « une exception à la règle qui doit donc correspondre à des circonstances exceptionnelles que nous n'estimons pas retrouver dans le dossier de Madame S. ».

Le Médiateur réinterpelle la SLSP, lui demandant les éléments qui l'amènent à considérer que la situation de la famille n'est pas exceptionnelle.

Sept rappels et sept mois seront nécessaires à la SLSP pour faire connaître sa motivation : la Société n'a pas trouvé exceptionnelle la situation de Madame S. à savoir une mère de 50 ans qui habite avec ses deux enfants qui ont chacun plus de 20 ans et qui devraient, à court ou moyen terme, quitter le domicile familial. Aucune circonstance exceptionnelle tel un handicap grave de l'un des membres du ménage ne justifie l'acceptation d'une co-signature de bail.

Affaire à suivre. En effet, elle s'est dite résolue à constituer un nouveau dossier. Mme S. précise qu'un de ses enfants est handicapé, et elle rappelle que ses problèmes de santé ne lui permettent pas d'aborder le futur en toute tranquillité.

Le dossier 2017/1096 sous la 

Demande de dérogation dans le cadre d'une mutation

Madame G. précise occuper seule un logement de trois chambres. Elle souhaite libérer ce logement devenu bien trop grand pour elle et a donc introduit une demande de mutation. Cependant, elle souhaite obtenir une dérogation aux critères de proportionnalité, à l'arrêté du 6 septembre 2006, et obtenir un logement de deux chambres.

En effet, elle souhaite pouvoir accueillir ses enfants et petits-enfants le weekend. Elle précise à ce sujet que la présence de ceux-ci est très importante : sa santé est fragile et ses enfants l'aident dans de multiples tâches qu'elle ne sait plus effectuer.

La SLSP refuse sans pour autant en préciser la raison. Le Médiateur interpelle donc la SLSP, rappelant que l'arrêté de 2006 permet d'attribuer un logement en dérogation aux critères de proportionnalité, sur base d'une décision motivée du Comité d'Attribution.

En l'espèce, pareille décision pourrait être prise sur base de deux motifs :

- *l'intéressée accepte de libérer un logement de trois chambres, pour un logement de deux chambres. Certes, il ne s'agit pas d'un logement proportionné à la taille de son ménage, mais la sous-occupation du logement sera moins importante. Cette décision s'inscrit donc parfaitement dans la logique de la lutte contre la sous-occupation des logements. Elle permettra de réinjecter un logement de trois chambres ;*
- *les problèmes de santé, déjà mentionnés ci-dessus.*

La SLSP réitère son refus et précise être « bien consciente de l'absurdité de cette règle ; néanmoins, ajoute-elle, vous savez que les SLSP doivent appliquer à la lettre l'AGW du 6 septembre 2007, sans se soucier d'aucune compréhension ni humanité. Dans le cas précis, la législation ne prévoit pas de logement de deux chambres pour une personne seule de moins de 65 ans ».

Le Médiateur est atterré par cette réponse. En effet, comme déjà dit, la règlementation prévoit bien la possibilité d'attribuer un logement de deux chambres à une personne seule de moins de 65 ans, via le mécanisme de la dérogation.

Mais, surtout, déclarer froidement être obligé d'appliquer la règlementation « sans se soucier d'aucune compréhension ni humanité », voilà une déclaration qui, sous la plume d'un Directeur-gérant, fait froid dans le dos.

Le Médiateur réinterpelle plusieurs fois la SLSP, jusqu'à obtenir une réponse qui ait au moins les apparences de la cohérence. Ce sera chose faite 3 mois plus tard. Effectivement, la SLSP reconnaît alors pouvoir, par dérogation, attribuer un logement de deux chambres à l'intéressée. Elle précise cependant se refuser à le faire, par crainte de créer un précédent ingérable.

W 2017
08

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. Dans son courrier du 22 décembre 2017, la Ministre précise qu'elle « envisage d'affiner les candidatures en prenant en compte des besoins et attentes effectives des candidats. Les logements proposés à la location ne le seraient plus qu'à des candidats aux demandes desquels ils correspondent. En miroir, une seule possibilité de refuser une attribution serait maintenue. Au-delà, le refus entraînerait, sauf dérogation, la radiation temporaire de la candidature ». Ses propos ont été confirmés lors de l'audition du Médiateur en Commission des pouvoirs locaux, du logement et des infrastructures sportives, le 10 janvier 2018.

La Ministre a déclaré être attentive à cette question dans le cadre de la réforme locative en projet. « Il faut effectivement mieux élaborer les modalités pour affiner les candidatures des candidats locataires et faire en sorte que le nombre de refus soit sensiblement réduit et donc, en réduisant le nombre de refus, on réduit aussi les radiations possibles. Il y a donc un souci de simplification administrative qui permettra d'éviter toute une série de radiations et donc, de mieux répondre aux besoins d'occupation de logements et de lutter contre l'inoccupation des logements ». .

W 2017 09

Logement social - Adopter un nouvel arrêté reprécisant des 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 régissant 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 signés 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.

Suivi de la recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2016 en Commission, le 10 janvier 2018, la Ministre a déclaré préparer une réforme locative, au terme de laquelle « tous les locataires seront désormais soumis à la même réglementation et ce, quelle que soit la date de signature de leur bail », confirmant par là son courrier du 22 décembre 2017, dans lequel elle précisait travailler sur une réforme locative qui « se structurera autour d'un unique arrêté du Gouvernement wallon qui sera rendu applicable à tous les bénéficiaires d'un logement d'utilité publique et ce quelle que soit la date de signature de leur bail ».

Allocation de déménagement et de loyer

L'ADeL est une aide financière destinée aux locataires d'un logement reconnu inhabitable et/ou surpeuplé qui doivent déménager pour retrouver un logement salubre, aux personnes qui quittent un logement inadapté pour un logement adapté à leur handicap ou à celui d'un des membres du noyau familiale et aux sans-abri qui deviennent locataires d'un logement salubre.

L'allocation de déménagement et de loyer a suscité 14 dossiers de médiation. On y retrouvera notamment la question de la cohabitation présumée, de l'état contesté du premier logement, du calcul des revenus pris en compte, ou encore de la confusion que le citoyen fait entre un logement améliorable et un logement inhabitable.

Le dossier 2017/155 sous la 

Sinistre total

Mme J. interpelle le Médiateur concernant l'octroi d'une ADeL. La notification du refus est motivée par le fait que Mme J. ne peut être considérée comme sans abri selon la définition donnée par la réglementation. Celle-ci précise que la personne sans abri, est :

- *soit la personne qui, pendant les trois mois précédant la prise en location d'un logement salubre, n'a joui d'aucun droit, réel ou personnel, lui assurant l'occupation d'un logement, ni n'a, sauf à titre exceptionnel, été hébergée par des personnes ou des institutions;*
- *soit la personne qui, à la veille de la prise en location d'un logement salubre, ne jouissait d'aucun droit, réel ou personnel, lui assurant l'occupation d'un logement et était hébergée pour des raisons psychiques, médicales ou sociales par une institution;*
- *soit la personne qui, pendant les douze mois précédant la prise en location d'un logement salubre, résidait à titre principal dans un équipement à vocation touristique ou dans une habitation initialement destinée aux vacances*

Mme J. indiquant aussi que son logement initial a fait l'objet d'un important incendie, le médiateur s'inquiète auprès de la Commune de savoir si son état d'inhabitabilité a été reconnu par un arrêté communal ou un constat de l'Administration. Dans ce cas en effet, l'allocation peut être accordée à la personne en état de précarité qui quitte un logement inhabitable et prend en location un logement salubre.

Le service de sécurité publique de la Commune transmet alors au Médiateur la copie des rapports du Département prévention de l'Intercommunale d'incendie, et une attestation de cas de force majeure du Bourgmestre mentionnant que l'immeuble était totalement sinistré. Le rapport des services régionaux d'incendie indique pour sa part que la toiture embrasée, avait été complètement démontée le jour-même de l'incendie et que tous les habitants avaient été relogés. L'inhabitabilité ne faisant plus aucun doute, l'Administration a informé le Médiateur qu'elle avait repris l'étude du dossier de l'intéressée et allait réaliser la visite de salubrité réglementaire dans son logement actuel. Mme J. a ainsi pu obtenir une ADeL.

Société wallonne du Crédit social (SWCS)

Sur les 17 réclamations déposées au Service du Médiateur, certaines avaient pour objet la contestation d'un refus de la SWCS d'accorder le prêt sollicité pour motif de revenus insuffisants et de projet « trop ambitieux ». D'autres dossiers portaient sur un accord de principe sur la base d'anciens devis ou sur le fondement d'une simulation prise pour acquise par le demandeur.

Enfin, des réclamations portaient sur un conflit entre l'entrepreneur des travaux et le bénéficiaire du prêt.

Les réclamations ont été résolues grâce à la bonne coopération entre le Service du Médiateur et la SWCS dont les réponses sont complètes et motivées.

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.

Suivi de la recommandation

« Dans le cadre de la révision de ses publications, la SWCS a bien précisé cette condition sur son site et sur son prospectus. Le folder d'information ne mentionne pas cette condition mais renvoie vers le prospectus qui est le support d'information légal, le folder étant un support d'information général et synthétique ». Rapport annuel de la Cellule Réclamation de la SWCS, 01.03.2017, p. 8. La recommandation est rencontrée.

.

Rapport 2017 de la SWCS

La SWCS 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.

Voici quelques éléments du « reporting » 2017 de la SWCS que le Médiateur estime importants de communiquer à l'occasion de son Rapport annuel.

Les résultats globaux statistiques des réclamations analysées figurent dans le synoptique ci-après.
La cellule réclamations a reçu dans le courant de l'année 2017, 114 «sollicitations», soit une moyenne mensuelle de 10.
Sur ces 114 « sollicitations », 80 ont été déclarées « réclamations recevables». Les réclamations déclarées irrecevables portaient sur des questions générales d'accès aux crédits, sur des demandes d'avis préalables, des demandes de dérogation ou sortaient de notre sphère de compétences.
Les plaignants transmettent leur réclamation par mail dans 80% des cas.
Le délai de traitement des réclamations est calculé à partir de la date d'entrée de la réclamation à la SWCS jusqu'à la décision ou réponse communiquée au plaignant. Dans 93% de cas, le délai de traitement de 30 jours a été respecté.
Fin décembre 2017, sur les 80 réclamations recevables et clôturées, 57 d'entre elles étaient jugées fondées (73%), 2 partiellement fondées; 21 étaient jugées non fondées.

Ces 57 réclamations fondées sont ventilées comme suit :

- Qualité de service des guichets : 22
- Candidat dit « refoulé » : 19
- Qualité de service de la SWCS: 9
- Recours: 7

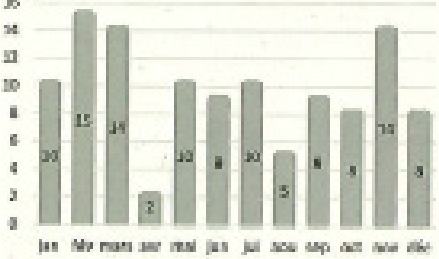
Lorsque la réclamation porte sur le traitement d' un dossier de prêt, la répartition par produit montre que 64% des réclamations concernent le produit crédit hypothécaire; 36% concernent le crédit à tempérament. La répartition par type d'activité du guichet montre que 88% des réclamations concernent l'activité de courtier et 12% de prêteur.

Annexe 1 - Synoptique

Cellule réclamation - Bilan au 31/12/2017

Entrées mensuelles

114



Mode de saisine



Délai traitement



Type de produit

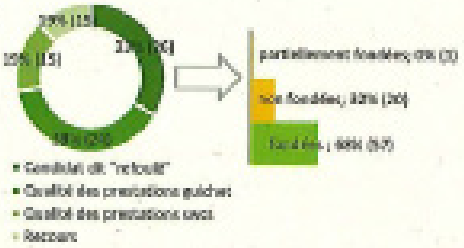


Recevabilité



Réclamations recevables fondées par catégorie

57



Réclamations fondées/non fondées par catégorie

	Fondé	Non fondé	Part. fondé	En cours	Total
Candidat dit "refoulé"	19	7			26
Qualité de service guichet	22		1	1	24
Qualité de service swcs	9	5		1	15
Recours	7	4			11
Recours vieux solde		4			4
TOTAL	57	20	1	2	80

Cheminement "candidats refoulés"

Décision C. Crédit : A instruire : accord	7
Décision C. Crédit : A instruire : réflection	7
Décision C. Crédit : A instruire : refus	5
Décision service : ratio charge/revenus	7

Les Recommandations de la SWCS sont :

PHASE PRÉCÉDANT L'INSTRUCTION

1. a) Clarifier la valeur du document « simulation » : en effet, suite au premier rendez-vous au guichet, nos candidats emprunteurs repartent avec une simulation qui fixe la limite maximale théorique du montant prêté. Certains de nos candidats emprunteurs comprennent qu'il s'agit d'un pré-accord de financement bien qu'une mention signale qu'il ne s'agit pas d'un engagement de notre part.
   La SWCS et les guichets ont intérêt à adapter ce support pour protéger davantage le candidat emprunteur.
   Il est proposé également d'ajouter un QR code pour diriger l' emprunteur directement vers la page web de nos taux qui sont susceptibles de varier entre la simulation et l' immatriculation du dossier.
   Cette nouvelle simulation est actuellement mise en production.
   b) Sensibiliser les guichets au message pédagogique lors de la remise de la simulation.
   Le message pédagogique lors de la remise de la simulation est essentiel pour clarifier la portée de cette simulation et sensibiliser nos candidats emprunteurs à établir un nouveau contact avec le guichet avant toute signature de compromis de vente.

2. Illustrer les étapes d'une demande de prêt sur le site avec des conseils associés à chaque phase de l'instruction.

3. Rédiger une circulaire à l'attention des guichets pour rappeler la procédure concernant les demandes d'avis préalables, les demandes de dérogations et les règles en matière de présentation des assurances. Une circulaire faisant le point sur les obligations d'information concernant les assurances a été publiée auprès des guichets en janvier 2018.

4. Fournir aux guichets un courrier/courriel type sur le refus d'instruction lorsque le candidat n'entre pas dans les conditions prévues par la règlementation.

PHASE INSTRUCTION

5. Établir des règles de communication entre le guichet et l'emprunteur en matière de prise en charge des demandes de crédit en cas de délais plus longs et entre le guichet et la SWCS en cas de surcharge de travail.

6. Accompagner davantage le refus de crédit hypothécaire
   Actuellement le refus d'un crédit et sa motivation sont communiqués au candidat emprunteur par courrier.
   La cellule propose d'accompagner davantage le candidat par un appel téléphonique précédant l'envoi du courrier de refus. L'information d'un refus est délicate car elle anéantit les rêves de propriété d'un candidat.
   La cellule estime que l'information orale des motivations de refus accompagnée de conseils sur la situation du candidat engendrerait d'une part une baisse du nombre de recours et permettrait d'autre part de jouer un rôle de conseil auprès du candidat sur ses possibilités d'actions pour obtenir un futur crédit éventuel.
   Ce coup de fil précédant l'envoi du courrier améliorerait in-fine notre image auprès des candidats.

7. Des règles d'octroi identiques
   Les candidats constatent différentes règles appliquées par les guichets prêteurs en termes d'apport personnel ou de limite d'âge. La SWCS proposera une solution afin d'appliquer une politique commune sur tout le territoire wallon.

FONCTIONNEMENT INTERNE

8. Mettre en place un système d'enquête de satisfaction des réclamations recevables clôturées."

QUALITE DE VIE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Durant cet exercice, le Médiateur a traité 76 réclamations, dont 43 relatives à l'aide individuelle, 8 concernant l'Emploi et la Formation, 11 visant l'accueil et l'hébergement des personnes atteintes de handicap. Le précédent exercice étant l'année de la création du nouvel organisme, le Médiateur notait les difficultés pour le citoyen et associations de s'y retrouver dans l'organisation administrative. Il invitait les réclamants à comprendre et prendre patience face à cet énorme chantier mais avait cependant demandé que l'AVIQ lui présente dès que possible l'organisation nouvelle. Au 1er janvier 2018, le Médiateur ne dispose toujours pas d'un état des lieux complet de l'organisation interne, ni d'un répertoire actualisé.

Qualité de vie – Général

La signature du protocole de collaboration entre l'OIP et le Médiateur au sujet de l'organisation intégrée de la gestion des plaintes (en 1ère et 2ème ligne et en l'articulant avec les travaux de la CWASS), avait été suspendue dans l'attente de la nouvelle organisation mais le 4/10/2016, le Ministre avait souligné qu'il n'y avait aucun doute sur la volonté partagée de coorganiser les voies de recours et plaintes et que cette mesure ferait partie du contrat de gestion. Or, le nouveau contrat de gestion 2017-22, ne fait pas montre de clarté quant aux engagements de l'AVIQ à coordonner sa gestion des plaintes avec celle du Médiateur. Ceci répondrait pourtant à une prescription essentielle du contrat de gestion et de la Déclaration de Politique Régionale sur la priorité donnée à l'orientation usager. Le Médiateur s'interroge quant à l'opérationnalisation de cet objectif prioritaire, sans y inclure la question de la gestion des plaintes des citoyens, en 1ère et 2ème ligne. Seule l'analyse conjointe de celles-ci peut permettre une remontée d'information fiable et documentée, en vue d'une amélioration continue.

En outre, le Ministre en charge de cette matière avait annoncé, en 2016, en Commission d'Action sociale et de la Santé, une révision des notifications de décisions relatives à l'Emploi et l'Hébergement afin qu'à l'instar des aides individuelles, elles fassent aussi l'objet d'une information ad hoc au niveau des voies de recours, ce qui ne fut pas réalisé en 2017.

La liste unique d'admission

Lors des 2 exercices précédents, le Médiateur a souligné 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. Cette année encore, le Médiateur a été interpellé par des familles inquiètes de ne pas trouver d'hébergement adapté à leur enfant adulte, atteint d'un lourd handicap. La cellule des situations prioritaires a inclus ces demandes d'admission dans sa liste prioritaire et a activement aidé les parents dans leur recherche avec plus ou moins de bonheur.

Depuis le 1er janvier 2017, la liste informatisée est opérationnelle et gérée par une nouvelle cellule au sein de l'Agence.

Toutes les nouvelles demandes parvenues dans les Bureaux régionaux y sont systématiquement intégrées (1100 candidatures sont répertoriées) après une rencontre des demandeurs ou de leur famille afin d'affiner au mieux les attentes et le degré d'urgence. 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 nécessairement encore, de même que les demandes d'admission pour les mineurs.

Le Médiateur s'interroge quant à l'implication effective des services spécialisés chez qui les demandes aboutissent souvent en premier lieu et qui gèrent leur propre liste d'attente en fonction notamment des périodes d'essai. Comment et quand ces données seront-elles coordonnées et gérées ? Quelle place aura la liberté de choix des institutions spécialisées ?

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.

W 2017
10

Qualité de vie - Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes

Considérant que le Conseil wallon d'action sociale (CWASS) ne sera plus chargé de récolter les rapports de plaintes ;
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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

Le dossier 2017/1411 sous la

Protection des données à caractère privé

Mme U. contacte le Médiateur au sujet des informations qu'elle a reçues de l'Agence dans le cadre du suivi de son recours devant le tribunal du travail.

En effet, Mme U. a reçu un courrier comportant la copie de conclusions et pièces transmises au tribunal dans le cadre de son recours. Cet envoi comporte 15 pièces dont 2 copies des listes des envois recommandés que fait le bureau régional de l'AVIQ ce même jour. Ces listes comportent les noms et adresses des destinataires de l'AVIQ. Mme U. estime qu'elle n'a pas à les connaître, ni être connue de ceux-ci notamment dans la mesure où elle peut conjecturer qu'il s'agit de personnes atteintes d'un handicap, spécificité à caractère privé.

Le Médiateur interpelle l'Administration afin de comprendre pourquoi ces données ont été transmises, et de faire en sorte que des mesures de protection soient prises.

L'AVIQ constate tout d'abord que la liste reprenait des noms et adresses sans faire référence à des situations personnelles, ni ne laissait préjuger d'aucune donnée relative à la santé. Cependant, précise-t-elle, même si l'Agence estime qu'il s'agit de données non sensibles, celles-ci restent des données à caractère personnel.

L'Agence a conclu qu'à l'avenir, elle veillerait à ne transmettre que des documents épurés où ne subsistent que les données de la personne qui demande copie de ses documents.

La motivation des décisions et le dispositif réglementaire

La loi du 29 juillet 1991 "relative à la motivation formelle des actes administratifs" prescrit que tout acte administratif à portée individuelle doit faire l'objet d'une motivation formelle, laquelle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision. Cette motivation doit être claire, complète, précise, pertinente et adéquate afin de permettre aux intéressés de comprendre les raisons fondant la décision et de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances de l'espèce.

Le Médiateur a constaté à plusieurs reprises des mécontentements, voire des exaspérations des bénéficiaires ou des professionnels concernant la difficulté d'obtenir la motivation complète et compréhensible de la décision qui leur est transmise[1]. Ainsi, si les intitulés des dispositions légales y figurent, il faut constater que les textes doivent être recherchés sur le site de l'AVIQ ou en les demandant « auprès des services ».

1. En effet, la prise en charge par l'Agence de cette prestation est expressément exclue par le point 3.1.1.g de l'adaptation / réaménagement d'un logement existant de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé qui stipule qu'aucune intervention n'est accordée pour les baignoires à portes. Cette décision se fonde sur le résultat de l'examen des conditions d'intervention fixées par la réglementation. Vous trouverez, ci-après, les dispositions légales concernées. Vous pouvez obtenir copie des textes complets auprès de mes services ou consulter le site www.aviq.be
Cette décision est prise en fonction des dispositions légales suivantes :
- Les articles 275, 277 et 324, 278, 279, 280 du Code décrétal de l'Action sociale et de la Santé ;
- L'article 408 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé
- L'article 410 du u Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé
- Les articles 411 à 412, 415,420,435 du u Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé
- Les articles 784 à 796/6, 1384 et 1385 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé

Sur ce dernier plan, des réclamants se sont adressés au Médiateur car ils les avaient demandées et pas obtenues. D'autres ont cherché les données par internet et s'y sont perdus, ou encore, les ont trouvées mais ne les ont pas comprises.

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 la version du Code mise à jour, et correctement documentée. Aucun changement de cette situation n'a été constaté sur le site depuis plus de trois ans.

Le Médiateur souligne par ailleurs que si la codification est souvent souhaitable, compiler et organiser l'intégralité des textes des matières dévolues à l'Agence, du fait de leur foisonnement et de leur évolution permanente, nécessite sans doute aujourd'hui une évaluation des limites de ce Code, de sa praticabilité, de l'intelligibilité de ces dispositions réglementaires afin que les simplifier et les harmoniser reste possible.

W 2017 11

Qualité de vie - Évaluer le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

Considérant que l'objectif assigné à la codification des dispositions décrétales et règlementaires relatives à l'Action sociale et à la Santé était précisément d'améliorer l'accessibilité des règles de droit par les professionnels et les citoyens en compilant des textes de plus en plus complexes et éparpillés ;
Considérant que le Code est supposé contenir des règles d'une matière homogène ;
Considérant que le CWASS comporte un regroupement de textes hétérogènes, qu'un travail de clarification et d'homogénéisation n'a pu encore être réalisé laissant apparaître des dispositions incohérentes, des redites, des annexes semblables, un vocabulaire épars,... ;
Considérant que les nouvelles matières relatives aux allocations familiales vont reposer la question de la grande diversité des matières ;
Considérant que l'accessibilité des textes n'est, en l'état, guère facilitée ;
Le Médiateur recommande d'évaluer la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre, et des harmonisations souhaitables, et d'examiner la question de l'opportunité de recodifier par bloc cohérent de matières.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

Sectoriel - Qualité de vie

AVIQ - Les Services d'hébergement non agréés – SHNA

Suite à la parution dans La Libre Belgique d'une première page intitulée « 3000 malades mentaux parqués dans des maisons pirates » et aux débats parlementaires qui ont suivi, l'absence de cadre juridique concernant l'existence et le fonctionnement des SHNA a été constatée. M.Drèze et consorts ont introduit une proposition de décret (insérant dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé des dispositions relatives à l'hébergement et à l'encadrement à durée indéterminée de personnes en difficulté sociale prolongée.)

Celle-ci avait pour but d'insérer dans le CWASS une disposition qui permette que ces structures soient d'abord reconnues strictement sur le plan de l'aide au logement pour personnes en difficulté, et non sur le plan de l'accompagnement social, mais pas qu'elles soient subventionnées. Il a cependant été objecté, dès le dépôt de cette première version de la proposition, que cette reconnaissance impliquait de facto le risque d'une demande de subvention par les SHNA. En l'absence de solution satisfaisante, la Commission de l'Action sociale et de la Santé a décidé d'organiser des auditions, et de continuer à dresser un inventaire. Lors des auditions du 8 janvier 2018, il est apparu que cet inventaire n'était finalement plus à l'ordre du jour, au motif qu'il était difficile à organiser. Le Médiateur comprend qu'un inventaire exhaustif soit difficile à réaliser par l'AVIQ, mais souligne cependant que les communes et/ou les CPAS sont les mieux à même d'avoir connaissance de ces services et dès lors sont les interlocuteurs privilégiés à contacter en vue de cet inventaire. Cet outil lui paraît d'autant plus pertinent aujourd'hui qu'il peut permettre de vérifier si les populations accueillies ne peuvent réellement pas être prises en charge par des structures agréées existantes.

Sur base de son analyse de la situation des SHNA connus et des autres services d'accueil, mais aussi des auditions auxquelles il a assisté, le Médiateur a actualisé et publié sa position le 28 janvier 2018.

Celle-ci mettait en exergue les points suivants :

> Il paraît plus adéquat d'assouplir et de valoriser le potentiel des services déjà existants plutôt que de créer un nouveau type d'agrément aux contours flous et non subventionnable. L'absence de budget pouvant notamment conduire à valider des fonctionnements de qualité médiocre du point de vue de l'encadrement minimal et des activités et finalement ne pas résoudre le risque de carences diverses.
>
> En outre, agréer des services impose de pouvoir les contrôler. Ceci entraînerait l'obligation de revoir les moyens du département des audits de l'AVIQ qui est déjà en sous-effectif.
>
> Le Médiateur s'interrogeait par ailleurs sur la faisabilité d'une approche strictement liée au logement en excluant le volet social in situ. Ceci impliquerait une intervention accrue des dispositifs d'accompagnement social existant en milieu de vie (CPAS, services d'accompagnement, centre de santé mentale, travail de rue, accueil de jour) qui sont saturés et doivent déjà faire face au renforcement du maintien à domicile des personnes âgées, personnes handicapées, personnes sortant de psychiatrie,…
>
> Le Médiateur réitérait sa recommandation et soulignait l'importance de disposer de données approfondies sur le plan des SHNA existants, de l'analyse des taux d'occupation des services d'accueil agréés (tous secteurs confondus), des listes d'attente (leur contenu et leur connexion), du type d'encadrement a minima nécessaire.

Le Médiateur a pris connaissance du vote de la proposition de décret du 13 mars 2018 montrant que des options différentes ont été choisies.

Ainsi il note en particulier que :

- L'autorisation de fonctionnement est devenue obligatoire mais elle ne sera pas assortie d'un subventionnement ; l'obligation d'accepter tout candidat est par contre imposée. Cependant des activités

et un accompagnement doivent être organisés. N'y a-t-il pas là un risque de discrimination entre les services subventionnés et les autres ?

- Le Médiateur a constaté que des personnes handicapées, et/ou de plus de 60 ans, et/ou atteintes de troubles psychiques importants se trouvaient en SHNA faute de places en services agréés notamment en raison des moratoires. La population définie dans le décret est celle de personnes en difficultés prolongée, majeure, caractérisée par une fragilité au niveau social, mental ou physique qui ne trouvent pas de logement privatif ou qui ne peuvent être accueillies dans une structure reconnue. Cette définition comprend-elle la population actuelle des SHNA ?
- Les normes d'infrastructures et d'accompagnement quantitatives et qualitatives sont inférieures à celles imposées dans les centres agréés. Ne crée-t-on pas des services à deux vitesses ?
- Le mode d'application des mesures préconnisées comme l'évaluation des besoins d'accompagnement de nuit ou la capacité à cuisiner seul , les mesures de suivi des fermetures en cas d'infractions répétées, n'est pas déterminé
- Les dispositions transitoires amèneront les services à se faire connaître dans l'année de l'entrée en vigueur du décret, disposeront de 3 ans pour être reconnus et de 10 ans pour se conformer aux normes architecturales. Si certains services ne répondent pas aux critères d'agrément et doivent fermer, quelles seront les solutions d'hébergement pour les personnes sortantes ?

W 2017
12

Qualité de vie - Établir 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 dû à la longévité, la paupérisation, le manque de logements, 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 : leur 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 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 d'établir un état des lieux exhaustif des SHNA à l'issue de l'année d'entrée en vigueur du décret, 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 SHNA.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

AVIQ - aide individuelle

Le dossier 2017/2894 sous la loupe

Une subsidiarité de trop

Le Médiateur est interpellé par M. Y. concernant une décision de refus d'intervention dans le cadre de l'achat de produits absorbants. Cette décision se fonde sur le fait que la prise en charge par l'Agence est exclue au point 1.1.1. de l'annexe 82 du Code règlementaire, lorsque le demandeur bénéficie d'une intervention de l'ASSO (Assurance Soins de Santé Obligatoire) pour du matériel d'auto-sondage.

M. Y. conteste cette décision. Depuis la naissance, M. Y. est atteint d'une lésion médullaire. Il est paraplégique et souffre d'une incontinence urinaire et fécale. Il est contraint de porter des langes pour lesquels l'AVIQ lui a toujours accordé une intervention. Depuis 2006, M. Y. pratique l'auto-sondage à domicile dans le but de limiter les risques d'infection. Cet auto-sondage ne limite en aucune manière la nécessité de porter des produits absorbants.

Le Médiateur a interpellé l'AVIQ faisant valoir la singularité de la situation de M.Y ., l'impact de la décision sur son quotidien et sa socialisation, ainsi que le fait que l'auto-sondage, critère pris en compte dans le refus, n'influençait pas le besoin d'utiliser des langes.

Pourtant, l'AVIQ a fait valoir qu'il n'y avait pas de dérogation possible au point 1.1.1. de la disposition relative aux produits d'assistance de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé et que son action en matière de produits absorbants était subsidiaire en regard de celle de l'INAMI.

L'Agence a cependant précisé qu'elle prenait bonne note de l'interpellation qui sera examinée dans le cadre de l'évaluation de l'Arrêté de 2015 et d'une prochaine modification de l'annexe 82.

Plusieurs personnes handicapées ont interpellé le Médiateur sur la question du refus d'intervention de l'AVIQ dans le coût des produits absorbants lorsqu'elles pratiquent de l'auto-sondage.

Ces personnes atteintes de handicap grave expliquent la pénibilité de leur situation et le fait qu'elles ne peuvent en parler que très rarement tant elle touche à leur intimité.

Cette intervention est, depuis juillet 2015, refusée sur base du point 1.1.1. de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'Action et de la Santé : les personnes bénéficiant d'une intervention de l'Assurance des Soins Santé Obligatoires pour du matériel d'auto-sondage ou d'incontinence tel que repris dans l'article 27 de la nomenclature de l'ASSO, ne peuvent bénéficier de cette intervention même si elle ne couvre que du matériel pour l'incontinence urinaire.

Dans le cadre de la décision de M. Y. cette exclusion prévaut par ailleurs sur la disposition prévue au point 1.1.2. Conditions d'intervention lorsque la réponse du médecin conseil est négative, qui autorise l'intervention lorsque l'incontinence résulte notamment de lésions neurologiques médullaires, ce qui est le cas de M. Y.

Bien que ce point soit repris sous le 1.1. – qui ne devrait pas comporter de sous-points a) et b - il est à noter que si les exclusions visaient à la fois les décisions positives et négatives du médecin-conseil, elles auraient dû être placées après ces critères et non entre les deux. Ceci prête en effet à confusion.

Outre ces considérations, et comme dans d'autres cas relatifs à ce critère d'exclusion, il apparaît que

l'impact potentiel de cette décision est disproportionné : faudrait-il en arriver, pour des raisons financières, à arrêter l'auto-sondage mettant en cela en danger l'intégrité physique des personnes, afin de bénéficier du remboursement des produits absorbants vitaux à leur confort et à la poursuite d'une vie sociale et familiale ?

Cette « solution » n'étant pas acceptable, le Médiateur estime que la place prépondérante de l'hygiène et du bien-être dans la vie quotidienne de ces personnes vivant à domicile, doit requérir la plus grande attention.

Ces conditions d'hygiène nécessaires à une vie sociale interviennent en effet directement dans la notion de dignité de la personne. La Convention de l'Organisation des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées prévoit le respect de la dignité intrinsèque comme principe fondamental (article 3), l'obligation pour les Etats Parties de reconnaître le droit des personnes handicapées à un niveau de vie adéquat pour elles-mêmes et pour leur famille, notamment une alimentation, un habillement et un logement adéquats, et à une amélioration constante de leurs conditions de vie et prennent des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit sans discrimination fondée sur le handicap (article 28).

C'est pourquoi le Médiateur recommande que le point f) des exclusions prévues au point 1.1.1 de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, soit supprimé.

Le dossier 2017/2973 sous la loupe

Priorité au maintien à domicile ?

Le Médiateur est interpellé par la famille de la jeune Marie, atteinte depuis la naissance d'une infirmité motrice cérébrale et présentant le syndrome de West. Elle est polyhandicapée (parésie des membres supérieurs avec rétractions, paralysie des membres inférieurs, retard mental, spasmes)

En juin 2017, une demande d'aménagement de la salle de bain est introduite auprès de l'AVIQ car la baignoire ordinaire qui était jusqu'ici utilisée ne répond plus au contexte actuel du handicap. La demande d'intervention pour une baignoire à portes est motivée par les faits suivants :

- *Les parents sont atteints tous deux de pathologies qui limitent, voire interdisent qu'ils portent leur fille (60 kg). Les protocoles médicaux en attestent.*
- *Le système d'élévation placé sur rails il y a 15 années n'est plus adapté. Le service infirmier en atteste également. Il est à noter que Marie ne supporte plus d'être suspendue lors des transferts, depuis plusieurs années. Elle se débat et crie (pas d'accès à la parole), se met en danger. L'élévateur a été abandonné à la suite d'automutilations et de blessures dues aux chocs contre les murs. Les solutions de détente qui permettent un relâchement des rétractations des membres et un apaisement des spasmes sont quasi inexistantes à l'exception des bains chauds. Ils lui sont médicalement recommandés.*

Le maintien de cette jeune fille polyhandicapée à domicile impliquant une prise en charge permanente et très spécifique, ses parents vieillissants ne pourront tenir le coup sans des adaptations concrètes de leur milieu de vie. Cette adaptation représente de surcroit une rare occasion de détente.

Les deux décisions de rejet de l'intervention par l'AVIQ se fondent sur l'application impérative de la législation. L'article 3.1.1 de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé prévoit en effet explicitement l'exclusion de l'intervention pour les baignoires à portes.
Si cette exception semble répondre aux exigences d'une bonne gestion dans la majorité des cas, il apparaît qu'en l'occurrence, elle est inéquitable. Les autres solutions disponibles sur le marché ne peuvent être appliquées, et la place prépondérante de l'hygiène et du bien-être dans la vie quotidienne de ces personnes très dépendantes à domicile requièrent la plus grande attention.
C'est pourquoi le Médiateur a recommandé qu'une solution spécifique soit recherchée à cette situation. L'AVIQ a cependant rejeté l'intervention en équité et a maintenu le refus d'intervention. Le Médiateur a informé la Ministre de sa décision de recommander la suppression du point g) de l'article 3.1.1 de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé.

W 2017
13

Qualité de vie - Évaluer l'Arrêté relatif à l'Aide individuelle

Considérant que diverses exceptions prévues à l'annexe 82 s'avèrent dans certains cas trop spécifiques et ne permettent plus une instruction cohérente en fonction de la situation de handicap des demandeurs, et de leur contexte ;
Considérant que l'article 796 exclut des prestations qui ne sont ni plus ni moins génériques que celles reprises aux exceptions de l'annexe 82 et crée ainsi une complication excessive de lecture ;
Considérant que l'article 796.6 ne peut plus être appliqué tel quel, compte tenu du changement organisationnel de l'AVIQ ;
Le Médiateur recommande d'évaluer l'Arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées ainsi que l'annexe 82 du CWASS, et pour ce faire, d'opérationnaliser la mise en place du conseil de stratégies et de prospectives, fonction consultative relative aux matières gérées par l'AVIQ.[1]

1. Art. 786 La prise en charge de l'aide individuelle à l'intégration est accordée à la personne handicapée pour les frais qui, en raison de son handicap, sont nécessaires à ses activités et/ou sa participation à la vie en société. Les frais visés à l'alinéa 1er doivent constituer des dépenses supplémentaires à celles qu'une personne valide encourt dans des circonstances identiques).
Art. 791. En aucun cas, la prise en charge ne peut porter sur les prestations suivantes ni, le cas échéant, sur leurs réparations (…),sauf exceptions reprises à l'annexe 82 :…
Art. 796. Sans préjudice de l'application de l'article 791 et des exclusions expressément mentionnées dans l'annexe 82, si l'AWIPH constate qu'une demande de prise en charge d'une aide individuelle à l'intégration répond aux conditions prescrites par les sections 1ère à 3 du présent chapitre mais que, soit cette aide ne figure pas dans l'annexe 82 ; soit elle y figure mais que sa prise en charge ne répond pas à certaines conditions d'octroi reprises à cette annexe, cette demande est soumise à l'avis du Conseil pour l'aide individuelle à l'intégration puis au Comité de gestion pour décision.

Délais de traitement

13 réclamants se sont plaints du délai de traitement anormalement long de leur dossier, que ce soit dans les Bureaux régionaux ou à l'Administration centrale. Le Médiateur a pu en effet constater dans les dossiers et par rapport à ses interpellations, que le délai de réponse de l'Agence avait posé problème. Il n'est par ailleurs pas toujours aisé d'en connaître la durée précise car l'AVIQ ne transmet plus automatiquement d'accusé de réception aux demandeurs d'intervention.

Outre ces retards, la difficulté de joindre les agents traitants par téléphone est également relevée à de nombreuses reprises.

Le Médiateur se réjouit qu'une nouvelle organisation des réponses aux appels téléphoniques entrants des Bureaux régionaux les plus grands, soit en cours d'implémentation. L'objectif annoncé est d'établir une première ligne qui identifierait plus précisément la demande afin d'éviter des parcours inutiles ou des erreurs d'aiguillage et de dégager du temps supplémentaire aux agents traitant.

Le dossier 2017/234 sous la



Une année scolaire plus tard…

Le 1er avril 2016 Mme P. introduit une demande d'intervention relative à un logiciel spécialisé et un Dragon Speaking pour sa fille qui suit des études universitaires et qui est atteinte d'une importante dyslexie et de dysorthographie mixte. Elle complète le dossier par deux courriers, à la demande de l'AVIQ, jusqu'au 20/04/2016, et se présente à un rendez-vous devant un médecin expert en juillet 2016. Six mois plus tard, Mme P. n'a d'autres nouvelles que le fait que son dossier est en cours de traitement à l'Administration centrale.

Alors que sa fille entame sa deuxième année de bachelier à l'université, Mme P. reprend contact en septembre 2017 avec l'agent traitant le dossier mais ne peut obtenir de délai car les dossiers en cours sont nombreux. Exaspérée, elle contacte le Médiateur qui interpelle l'AVIQ le 2 octobre. L'AVIQ informe la bénéficiaire et le Médiateur de la décision favorable le 26 octobre 2017, soit presque un an et demi plus tard, et de nombreux cours sans l'aide matérielle requise…

AVIQ – La médiation hospitalière

La recommandation des exercices 2015 et 2016 relative à la médiation dans le milieu hospitalier portait sur la volonté d'organiser une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes 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.

S'inscrivant dans cette recommandation, le Médiateur a organisé le 20 septembre 2017 une rencontre de différents acteurs-clefs dans la médiation hospitalière afin de dégager les questions qu'a révélées la sixième réforme de l'Etat.

1. Du point de vue de la réforme de l'Etat :

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient est une loi fédérale et les droits du patient restent de la compétence fédérale (compétence « exercice de l'art de guérir»), néanmoins la réforme actuelle peut avoir un impact sur un droit du patient qu'est celui « d'introduire une plainte auprès d'une fonction de médiation compétente » (article 11).

Plus exactement, c'est l'organisation des fonctions de médiation qui pourrait, le cas échéant, connaître des évolutions.
« … Les normes des hôpitaux, dont celles prévues dans l'arrêté du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre sont, transférées aux compétences des Communautés et des Régions. Aussi renforcer, modifier les normes, notamment celles liées à l'indépendance et à l'équipement administratif de la fonction de médiation (hospitalière) relèvera de la compétence des entités fédérées … ».

Comment ces différentes entités fédérées vont-elles se saisir des compétences transférées ?
Face au morcellement des compétences en matière de médiation « Droits du patient » des accords de collaboration entre les différents niveaux de pouvoir devront être trouvés.

Les activités des médiations hospitalières ne visent que des plaintes liées au champ d'application de la loi « droits du patient » ; elles ne visent donc pas, par exemple, les plaintes liées à l'organisation et au fonctionnement des institutions (ex : liées au nombre d'effectifs, aux normes d'hygiène, à la qualité de la nourriture, aux normes architecturales,…).
Les services d'inspection des entités fédérées ont à vérifier si les services de médiation hospitaliers satisfont aux normes en vigueur.
Il est à souligner qu'actuellement les services de soins extra-hospitaliers (Maison de repos - MRS - soins ambulatoires- prisons- Défense sociale - services spécialisés agréés pour les personnes atteintes de handicap, indépendants…) ne disposent toujours pas concrètement de médiation « Droits du Patient » dans la mesure où la médiation fédérale ne peut répondre à une demande de cette envergure, vu son cadre de personnel restreint.

2. La question du destinataire des rapports annuels des Médiateurs locaux des Droits du patient :

Les dispositifs réglementaires prévoient que les entités fédérées récoltent les rapports annuels des Médiateurs hospitaliers. L'objectif de ces rapports annuels est, in fine, d'optimaliser les pratiques de soins. Peut-être

comportent-ils des éléments d'information sur des questions « hors » des Droits du patient ?

En mai 2017, un protocole d'accord fut signé. Une circulaire a été transmise aux médiations hospitalières afin qu'elles envoient les rapports au SPW. A noter que pour la Flandre, il a été décidé de transmettre tous les rapports au Médiateur flamand.

Que feront les entités fédérées des rapports des Médiateurs ? S'investiront-elles chacune dans la récolte et l'analyse globale des éléments rapportés, comme le faisait en partie la médiation fédérale, en auront-elles les moyens ?

Quels seront les outils d'évaluation de la loi Droits du patient et du travail des Médiateurs de la Commission fédérale « Droits du patient » ?

3. Beaucoup de portes … trop de portes où frapper?

Le Médiateur a constaté l'importante diversité des types de plaintes et des organismes intervenants. Il importe de tenter de simplifier le système au bénéfice du citoyen tout en évitant la confusion des rôles.

En effet, d'autres instances peuvent prendre en charge des plaintes concernant la relation patient- praticien, soit dans l'institution même (service contentieux, service facturation…) ou à l'extérieur de celle-ci (Fonds des accidents médicaux, Ordre des médecins, services « défense des membres » des mutuelles, tribunaux, etc…

De même, d'autres instances peuvent prendre en charge les plaintes relatives à l'organisation des hôpitaux : l'inspection de l' AVIQ, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en ce qui concerne le rôle de l'inspection ou l'organisation de la fonction de médiation, l'Office de contrôle des mutualités, le Fonds des accidents médicaux…

En ce qui concerne la fonction du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'accord de coopération portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne précise que Le Médiateur reçoit 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. Par conséquent, le Médiateur peut faire des recommandations quant aux normes et organisations des médiations Droits du Patient. Il est compétent pour la médiation relative aux problèmes autres que les Droits du patient pour le CHU de Liège, et l'établissement psychiatrique « les Marronniers ». Il est aussi compétent pour d'éventuelles plaintes des services de médiation à l'encontre des services du SPW.

4. Pistes de réflexion commune

L'organisation des soins entre les niveaux de pouvoir rend le travail de médiation peu compréhensible. L'expérience acquise montre cependant que les droits du patient sont maintenant mieux connus et que les Médiateurs hospitaliers sont régulièrement saisis par les patients.

Actuellement chaque hôpital gère la fonction à sa manière, avec plus ou moins de bonheur selon le degré de dépendance ou d'indépendance des Médiateurs à la structure, et selon l'étendue de leur réseau « personnel »

d'experts pour entrer dans la complexité des demandes et leur spécificité médicale.

L'amélioration du système de médiation hospitalière devrait idéalement passer par une refonte globale du modèle afin de garantir prioritairement l'indépendance du Médiateur et permettre une plus grande expertise de celui-ci. D'autres pistes méritent-elles aussi d'être instruites :

- Création d'un bureau indépendant « centralisé » qui pourrait comporter un groupe de personnes ressources avec une expertise diversifiée. Ce groupe serait appelé par les Médiateurs dans l'instruction de dossiers nécessitant une formation particulière, ou encore, à traiter les demandes de 2ème ligne. Et pourquoi pas dans le périmètre institutionnel du Médiateur de la Wallonie ?
- Des services de médiation de santé établis par province ou bassin de soins, ne pourraient-ils aussi répondre à la question de la multiplicité des relations avec des praticiens (hôpital, ambulatoire, maisons de repos, …) et permettre d'élargir la gestion des plaintes aux questions hors droits du patient ?

La question du traitement des données issues des rapports annuels reste ouverte. Elle pourrait faire émerger des problématiques redondantes qu'il serait utile de connaître pour les gestionnaires d'hôpitaux dans le cadre de l'amélioration continue.

Une enquête raisonnablement calibrée, pourrait compiler l'information utile à un état des lieux de la médiation hospitalière et faciliter une réforme attendue de tous les acteurs.

W 2017
14

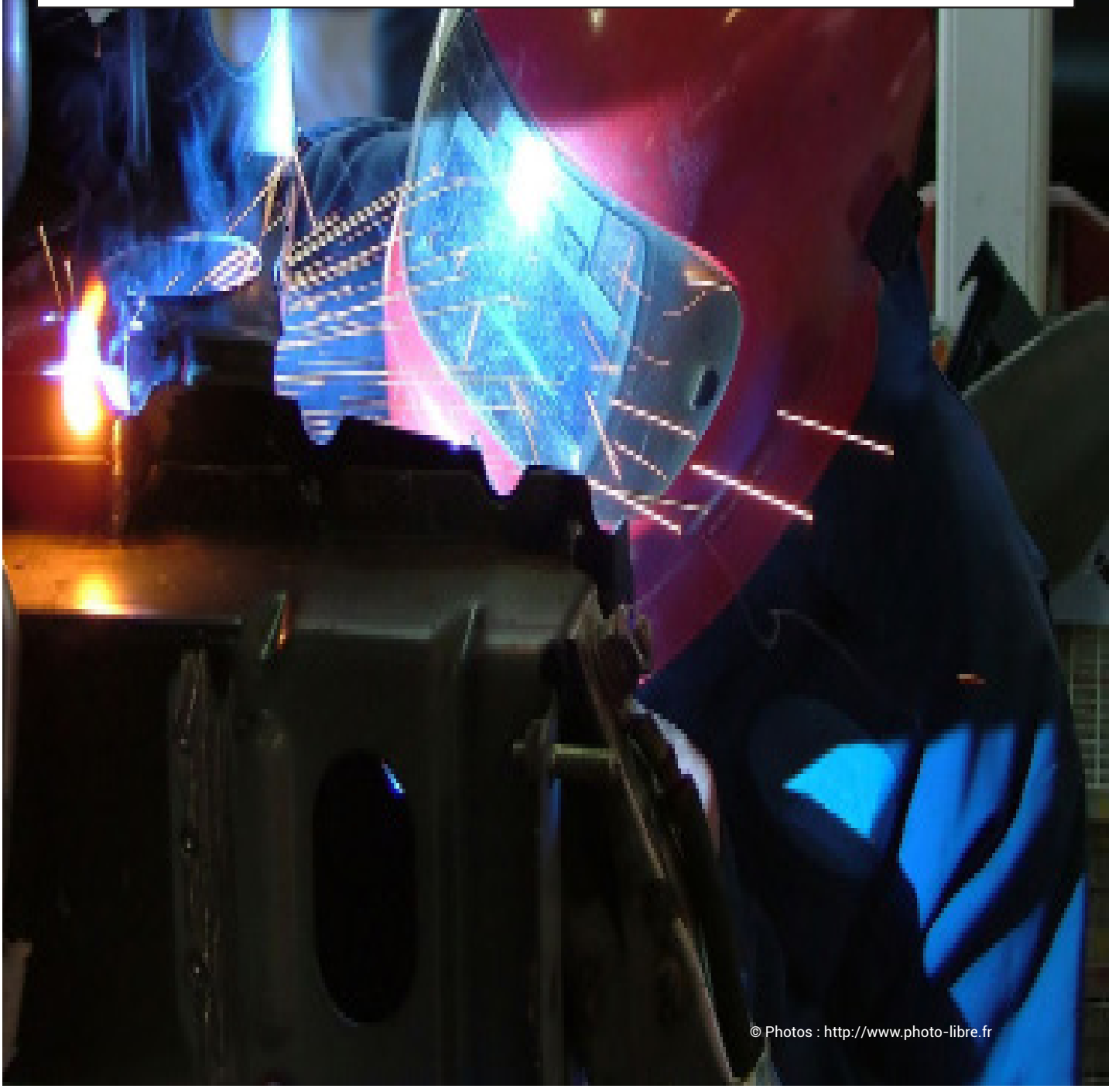
Qualité de vie - Droits du Patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Considérant que la Wallonie est devenue compétente pour la mise en oeuvre de la législation fédérale relative à la médiation « Droits du patient » dans les établissements hospitaliers ;
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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

ECONOMIE ET EMPLOI



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice 2017, le Médiateur a reçu 44 réclamations relatives à l'économie, ce qui est très stable par rapport aux 48 dossiers traités en 2016.

Parmi ces 44 réclamations, 15 concernaient une prime à l'investissement et 11 une prime à l'emploi. Cinq dossiers se rapportaient à une prime E-Business, 4 à une bourse de pré-activité et 2 à l'économie sociale.

Par ailleurs, le Médiateur a reçu 51 réclamations concernant les aides à l'emploi (dispositifs 22 APE et 29 SESAM).

1. Economie

Les problèmes rencontrés par les entrepreneurs vont de la demande de remboursement, total ou partiel, pour non-respect des délais de réalisation de l'investissement ou pour n'avoir pas atteint le minimum requis d'investissement, aux refus d'octroi des primes se justifiant par le fait que la demande a été introduite hors délai, que le secteur d'activité est exclu, que le chiffre d'affaires est majoritairement réalisé avec des clients non-assujettis à la TVA, …

Tout comme les années précédentes, le Médiateur souligne que l'Administration est toujours en recherche d'une solution médiane lorsqu'elle est possible. Ainsi, dans plusieurs dossiers, alors que l'Administration avait refusé l'octroi d'une aide ou demander un remboursement, le Médiateur, en collaboration avec l'Administration, a pu obtenir un aménagement de la première décision qui a permis dans divers cas un octroi partiel ou un remboursement moindre.

Un cas soumis au Médiateur a par contre attiré son attention sur la portée d'une disposition décrétale qu'il juge par trop répressive.

Le dossier 2017/266 sous la loupe

Une prime partiellement octroyée lors d'une auto-construction

Monsieur H. a introduit une demande de prime à l'investissement auprès de l'Administration qui a accueilli favorablement sa demande. Monsieur H. débute les travaux tout en respectant tous les aspects propres à l'octroi d'une prime à l'investissement à savoir le secteur d'activité ainsi que les délais légalement prévus. Après une première phase de travaux, Monsieur H. introduit une demande de liquidation partielle du montant de la prime. Après ce premier versement, l'Administration effectue un contrôle sur place afin de s'assurer que le projet de Monsieur H. répond bien à la demande de prime. Il s'avère que Monsieur H. peut être qualifié de « multi-entrepreneur ». En effet, il est actif dans le domaine de la construction,

de l'Horeca et de l'immobilier. Monsieur H., en personne physique, tient une seule et même comptabilité pour toutes ses activités. De plus, Monsieur H. n'est pas informatisé et l'ensemble des documents se présente sous format papier. Autrement dire que le contrôle administratif allait être compliqué.
En effet, sur base des éléments qui ont été présentés aux inspecteurs, l'Administration annule l'octroi de la prime à l'investissement et demande à Monsieur H. le remboursement de la première tranche accordée, soit près de 30.000€. Suite à cette décision, Monsieur H. interpelle le Médiateur. Pendant plusieurs mois, ce dernier n'a de cesse de réclamer des documents à Monsieur H. afin d'instruire au mieux la réclamation. La comptabilité unique et les multiples activités de Monsieur n'aident pas à la compréhension du dossier. Après plusieurs mois d'échanges, le Médiateur décide de se rendre sur place afin d'évaluer la situation. Le Médiateur découvre une personne débordant d'énergie mais ne sachant pas canaliser celle-ci. A force de patience, le Médiateur parvient à cerner le problème rencontré par Monsieur H. En effet, en tant qu'entrepreneur, il a réalisé lui-même en majeure partie le bâtiment pour lequel il sollicitait une prime à l'investissement. Monsieur H. ne disposait dès lors que de très peu de factures justifiant le montant de la prime. Sur base de la visite des lieux et de l'analyse de la comptabilité, le Médiateur a sollicité un rendez-vous auprès de l'Administration. Lors de l'entrevue, en présence de Monsieur H., le Médiateur a exposé du mieux qu'il pouvait la situation particulière de Monsieur H.. Au final, l'Administration a accepté que le montant de la prime soit partiellement octroyé à Monsieur H., ce dernier ne devant pas rembourser la tranche déjà reçue.

Le dossier 2017/52 sous la

Suppression totale des aides en l'absence d'une possibilité de dérogation

Monsieur D. décide d'investir dans l'acquisition de 3 tracteurs agricoles. Après avoir introduit sa demande auprès de l'Administration, cette dernière est acceptée et une aide de plus de 35.000€ devrait être octroyée à Monsieur D. Administrativement, Monsieur D. respecte toutes les conditions. Monsieur D. fait parvenir à l'Administration la demande de liquidation de la prime. Après analyse, l'Administration informe Monsieur D. que la liquidation ne sera pas faite et que sa demande est finalement refusée intégralement. En effet, il s'avère que du matériel d'occasion a été acquis. Or la législation rejette du bénéfice des aides le matériel d'occasion. Monsieur D. interpelle le Médiateur. Après étude de la réclamation, le Médiateur constate en effet que l'un des tracteurs est un véhicule d'occasion. Dès lors, à juste titre, le montant relatif à l'acquisition de ce véhicule doit être déduit du plan d'investissement, ce qui réduit à due concurrence le montant de la prime. Pour les deux autres, l'un est neuf et le dernier consiste en du matériel de démonstration. Il n'a jamais été vendu et n'a été immatriculé que pour les besoins des démonstrations lors de salons ou autres foires. Le Médiateur interpelle l'Administration en suggérant que le montant admissible de l'investissement soit revu à la baisse en déduisant le coût du tracteur d'occasion mais demande à ce que le coût des deux autres (neuf et de démonstration) soit pris en compte.
L'Administration invoque alors l'article 20 3° du décret du 11 mars 2004 relatif aux incitants régionaux qui prévoit qu'en cas de fourniture, sciemment ou non, par la petite ou moyenne entreprise de renseignements inexacts ou incomplets, quel qu'ait été l'effet de ces renseignements sur le montant des incitants, le montant des incitants sont remboursés. Monsieur D. ayant indiqué dans sa demande d'aide que les 3 tracteurs étaient neufs, l'Administration applique strictement la réglementation et refuse l'intégralité de l'aide. Dans ce cas particulier, le Médiateur estime que les conséquences de l'application stricte de la réglementation ont un impact beaucoup trop négatif sur l'entreprise.

Dans ce cadre, le Médiateur recommande qu'un aménagement législatif soit fait afin de permettre de déroger à l'application stricte de cet article 20 3°.

W 2017 15

Economie - Modifier la réglementation qui prévoit l'exclusion de l'intégralité de l'aide à l'investissement si une information erronée est transmise à l'Administration

Considérant que le nombre d'informations à transmettre est élevé ;
Considérant que le risque de transmettre une information erronée est important ;
Considérant que si une information transmise par le demandeur est erronée, l'intégralité de l'aide sollicitée est supprimée, ce qui constitue une « sanction » disproportionnée ;
Considérant qu'aucune dérogation relative à l'application de l'article 20, 3°, du décret du 11 mars 2004 n'est prévue ;
Le Médiateur recommande que le décret du 11 mars 2004 soit adapté afin de prévoir une possibilité de dérogation à l'application stricte de l'article 20, 3°.

2. Aides à l'Emploi

La majorité des réclamations porte encore sur la motivation des décisions notifiées. Ce problème général de motivation avait déjà été abordé lors des exercices précédents 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. Cette question a fait l'objet de plusieurs discussions avec la Direction de la Promotion de l'Emploi laquelle rappelle ce qu'elle a déjà mentionné auparavant, à savoir notamment le fait qu'elle n'est pas le seul auteur des décisions. En effet, si l'Administration propose, c'est la ou le Ministre de l'Emploi qui prend position. Cela rend parfois 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. Il est souhaitable qu'à l'occasion d'une prochaine réforme de ces aides, et notamment du système des aides APE, l'on ait recours à des définitions précises des concepts utilisés.

Ces deux problèmes reviennent quasi systématiquement dans les réclamations dont est saisi le Médiateur.
En effet, au moment de clôturer ce rapport, près de cinquante réclamations ont été introduites parce que les demandes d'aide APE ont été refusées. Il s'agit essentiellement des nouvelles demandes ou des demandes d'extension de points APE.

Il est important ici de rappeler que le Ministre de l'Emploi a clairement fait savoir que durant cette année 2018,

année de préparation et d'adoption d'un nouveau décret en matière d'aide APE, les nouvelles demandes et les demandes d'extension ne seraient en principe pas octroyées.

Il s'agit d'un choix politique que le Médiateur n'a pas à commenter.

Néanmoins, les arrêtés ministériels de refus sont motivés sur la base de motifs relatifs à l'absence de caractère innovant, à l'incapacité à prendre en charge la partie du coût salarial à charge de l'employeur, ou encore aux ressources propres qui permettraient de prendre en charge intégralement les emplois pour lesquels l'aide est sollicitée.

Pour beaucoup d'employeurs, il est souvent difficile de comprendre ces motivations, sachant d'autant plus que dans plusieurs dossiers, l'administration a remis un rapport totalement ou partiellement favorable à l'octroi de l'aide.

Le travail du Médiateur est rendu compliqué : d'une part, il interroge l'administration pour obtenir des précisions quant aux différents motifs de fait repris dans l'arrêté et d'autre part, il est conscient que la décision ministérielle de refus s'inscrit dans le cadre de la procédure de révision des aides APE.

Dans un tel contexte, n'aurait-il pas été juridiquement plus clair de prendre une disposition modificative de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 décembre 2002 portant exécution du 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/ laquelle aurait précisé que seules les demandes de prolongation d'aide seront traitées ? Cela n'aurait-il pas contribué à apporter plus de clarté aux promoteurs notamment ceux agissant dans le monde de l'économie sociale et du secteur non-marchand ?

Par ailleurs, le Médiateur a été confronté à un problème de confiance légitime dans la valeur de la décision ministérielle.

En effet, durant cet exercice 2017, nous avons été saisis de quelques réclamations à l'égard de décisions ministérielles négatives concernant des aides APE, prises à la fin de l'année 2017 alors même que les réclamants disposaient déjà d'une décision positive de la Ministre de l'Emploi, prise en juillet 2017.

Certes, les décisions positives n'avaient pas été notifiées par l'administration conformément au prescrit règlementaire. Mais pour l'association bénéficiaire, un courrier particulièrement clair d'un ministre informant de sa décision positive et précisant que le suivi sera fait par l'administration, est évidemment considéré comme définitif. Quelle ne fut pas leur surprise de recevoir plusieurs semaines/mois plus tard, une décision ministérielle négative, motivée, et notifiée par l'administration.

Malgré notre intervention, le Ministre de l'Emploi n'a pas estimé devoir revoir sa décision, considérant qu'il ne pouvait endosser une décision dont le fondement légal était contestable.

Confronté à ces situations préjudiciables, le Médiateur souhaite attirer l'attention sur l'impérieuse nécessité de respecter strictement la procédure fixée dans les décrets et arrêtés d'exécution, et de ne pas prendre des décisions d'octroi d'un avantage (aide, prime, allocation,…) alors même que la légalité de ces décisions pourrait être remise en cause.

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. A cet égard, le Médiateur observe que les délais de traitement non seulement des demandes d'aide, mais également des réponses au Médiateur, ont été particulièrement longs. Il convient de rappeler que l'accord de coopération donne au Médiateur la compétence pour fixer le délai de réponse au Médiateur, et que le règlement d'ordre intérieur pour le traitement des réclamations, approuvé par les Parlements, fixe un délai d'une durée d'un mois, qui peut bien entendu être prolongé.

Suivi des recommandations relatives aux aides SESAM

W 2017 16

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 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 le 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.**

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

W 2017 17

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 au Ministre de l'Emploi de justifier l'exclusion de ce secteur (et de tous les secteurs concernés) dans l'hypothèse où la réforme des aides à l'emploi l'exclurait encore.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

W 2017 18

Aides à l'emploi - Améliorer la lisibilité des informations destinées aux demandeurs d'aide et les mette 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.

Suivi de la recommandation

Cette recommandation est toujours d'actualité.

W 2017 19

Aides à l'emploi - Limiter au maximum la durée de traitement d'une demande d'aide SESAM

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 2017
20

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.

Suivi de la recommandation

Alors que la Ministre de l'Emploi en fonction jusqu'en juillet 2017 avait donné instruction au FOREM d'accorder le bénéfice du dispositif SESAM aux deux entreprises qui avaient saisi le médiateur car elles avaient engagé un demandeur d'emploi inscrit à l'Arbeitsamt et non pas au Forem, le Ministre de l'Emploi qui lui a succédé n'a pas souhaité poursuivre dans cette voie, arguant que dans l'état actuel du droit positif, cela lui était impossible. Il s'est ainsi exprimé lors de l'audition du Médiateur organisée par la Commission compétente du Parlement de Wallonie sur son rapport annuel 2016. Le Ministre a ajouté qu'il aurait suffi aux travailleurs en question de s'inscrire également au FOREM comme demandeurs d'emploi puisque les deux inscriptions concomitantes sont possibles.
Le Médiateur regrette que le souci de simplification administrative et la volonté de renforcement de la coopération interrégionale n'aient pas prévalu dans la recherche de solution pratique dans ces dossiers.
Le Médiateur encourage le Ministre wallon de l'Emploi d'envisager de conclure des accords de coopération avec les ministres compétents des autres entités fédérées afin de simplifier les procédures administratives pour les demandeurs d'emploi
La recommandation reste d'actualité.

Suivi des recommandations relatives aux aides APE

W 2017 21

Aides à l'emploi - Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle

Le Médiateur recommande à l'Administration et au 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 réelles de droit et de fait servant de fondement à la décision.

Suivi de la recommandation

Dans le rapport 2016, nous formulions l'espoir qu'à l'occasion des réformes annoncées, les textes réglant les nouveaux dispositifs, fixeraient des exigences précises en ce qui concerne les critères d'attribution de l'aide. A l'heure de conclure ce rapport 2017, une réforme des aides APE est annoncée mais pas encore approuvée. Par contre, de trop nombreuses réclamations concernent la motivation des décisions ministérielles négatives, toujours très, voire trop sommaires et ne répondant pas aux exigences légales. Ce point est développé plus avant dans l'introduction de ce chapitre Aide à l'Emploi. Par conséquent, la recommandation est maintenue

W 2017 22

Aides à l'emploi - Insérer dans la règlementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire

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

Au moment de clôturer le présent rapport annuel, nous ne disposons pas d'information quant au dispositif du nouveau décret relatif aux aides APE. Néanmoins, si cette notion de « catégorie d'employeur prioritaire » devait subsister, la recommandation garde toute sa raison. La recommandation est donc maintenue.

W 2017 23

Aides à l'emploi - Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent

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

En 2017, cette communication de l'avis du Ministre concerné a encore provoqué beaucoup d'incompréhension lorsque le Ministre de l'Emploi n'accorde pas l'aide sollicitée.
La réforme des aides APE annoncée par le Ministre de l'Emploi semble ne plus devoir faire recours à cette procédure d'avis du Ministre compétent.
Dans l'attente de cette réforme annoncée, cette recommandation est maintenue.

Autre recommandation

W 2017 24

Aides à l'emploi - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Le Médiateur recommande que toutes les questions liées au travail au pair fassent l'objet d'une discussion plus générale dans le cadre d'une révision de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

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

Bilan de l'exercice

Les réclamations concernant le FOREM sont très peu nombreuses au regard des missions et du nombre d'usagers de cet organisme. 39 réclamations ont été enregistrées.

6 réclamations concernent l'utilisation des titres services, le FOREM est en effet chargé de la promotion et de la coordination du dispositif. A ce titre, il supervise également les relations entre les clients et SODEXO.

Le dossier 2017/738 sous la

Un retrait des allocations de chômage un peu trop hâtif

Madame S. s'inscrit comme demandeuse d'emploi en septembre 2015. Elle effectue plusieurs recherches, demeurées infructueuses.
Après avoir réalisé un stage de transition professionnelle en entreprise d'avril à juillet, elle décroche un contrat intérimaire de 3 mois.
Pendant ce contrat, elle reçoit une convocation du service contrôle. Elle se rend dans les bureaux du FOREM où à l'accueil, une dame l'informe qu'un contrôle ne devait pas être établi pendant une période de travail.
A la fin de son contrat, elle poursuit des recherches et s'inscrit à divers stages proposés par la mission régionale pour l'emploi.
Elle reçoit une nouvelle convocation à se présenter le 14 décembre 2016 mais ne peut s'y rendre du fait qu'à la date prévue, elle effectue un stage du 5 décembre 2016 au 5 février 2017 auprès d'un magasin où elle espère obtenir un contrat de travail à partir du 8 février.
Trois semaines après la convocation, elle reçoit un courrier du FOREM l'informant du retrait de ses allocations de chômage au motif qu'elle ne s'est pas présentée à la convocation.
Elle demande au FOREM un nouvel entretien mais n'obtient pas de réponse.
Sans autres revenus, Madame S. ne peut subvenir à ses besoins. Elle s'adresse au Médiateur le 6 février en retraçant toutes les recherches et stages qu'elle a effectués depuis son inscription comme demandeuse d'emploi
Le Médiateur contacte le service de gestion des réclamations du FOREM en lui demandant d'analyser ce dossier.
Aussitôt, le service contrôle du FOREM reprend contact avec Madame S. et revoit sa décision en lui adressant une évaluation positive sur base des différentes actions d'insertion qu'elle a mises en place durant son stage d'insertion.
Le FOREM transmet une attestation de retard à Madame S. et l'invite à se rendre auprès de son organisme de paiement et y joignant sa dernière évaluation positive.
Madame S. a ainsi pu bénéficier des allocations de chômage qui lui avaient été supprimées.

Le transfert de la compétence du contrôle des demandeurs d'emploi vers le FOREM au 1er janvier 2016 n'a pas engendré une augmentation des réclamations.
5 dossiers ont été enregistrés en 2017.

Le recours au Tribunal du Travail est la voie la plus appropriée pour contester une décision de retrait ou de suspension des allocations des allocations de chômage. Cependant, le Médiateur estime qu'il lui incombe de tout mettre en œuvre afin de trouver une solution amiable. S'il apparait qu'une solution ne pourra être trouvée dans le cadre d'une médiation, le réclamant est invité à exercer son recours devant le Tribunal. Dans tous les cas, le Médiateur veille à ce que les délais de recours ne soient pas forclos.

Les autres dossiers concernent des problématiques diverses qui n'ont pas appelé de commentaires particuliers 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, aux délais de paiement des indemnités de formation, à la conclusion des contrats de formation.

Les dossiers sont analysés en concertation avec le service de gestion des réclamations dont le Médiateur tient à souligner l'excellente et efficace collaboration.

Cette collaboration est entérinée dans un 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 réclamations intégré à deux niveaux.

Ce service de gestion des réclamations édite un rapport de ses activités et des recommandations qui en découlent. Le Médiateur considère important de communiquer ces éléments dans le présent rapport.

Au cours de l'année 2017, le service de gestion des réclamations a analysé 454 réclamations.

Motifs de réclamations	2017	
02. Qualité des prestations	175	38,55%
05. Aspects financiers	47	10,35%
03. Organisation des activités	46	10,13%
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative	46	10,13%
06. Information	45	9,91%
14. Autre cause	28	6,17%
04. Orientation, sélection, examen	23	5,07%
01. Conditions matérielles des prestations	17	3,74%
09. Discrimination	10	2,20%
12. Sélection et recrutement du personnel de l'Office	7	1,54%
11. Protection de la vie privée	4	0,88%
00. Irrecevable	3	0,66%
08. Harcèlement	3	0,66%
13. Sécurité	0	0,00%
TOTAL	**454**	

Recommandations et suivi des actions mises en œuvre

Chaque trimestre, les causes de mécontentement des réclamations recevables sont analysées par Territoire, Direction générale du Siège central et Service à gestion distincte, et font l'objet de recommandations. Ces recommandations sont reprises, par item, dans un tableau que chaque Direction concernée doit compléter avec les actions éventuellement mises en œuvre (cf. exemple ci-dessous pour le Service à gestion distincte « Contrôle de la disponibilité »).

L'une des grandes réalisations de l'année 2017 a été d'instaurer un système de suivi de ces tableaux ; système qui doit encore est formalisé et finalisé au cours de l'année 2018.

Tableau des recommandations SGD Contrôle de la Disponibilité	Actions mises / à mettre en œuvre	Date
Relations avec les Assurés sociaux		
1. Mettre en place des actions permettant une mise à jour régulière et efficace des dossiers des assurés sociaux qui collent à leur situation réelle, et ce, afin d'éviter l'envoi de convocation à de mauvaises adresses ou à des usagers qui ne sont plus disponibles sur le marché de l'emploi	Les adresses RN sont maintenant à jour au Forem. Le DE reste néanmoins responsable de faire suivre son courrier pendant un déménagement, en attente de la validation de l'agent de quartier.	Fait
	Concernant les dossiers de paiements, nous les recevons 2 à 3 mois en retard. Nous devons donc nous contenter de cette donnée pour déclencher les dossiers des chômeurs indemnisés. Nous n'avons pas de moyen de savoir directement (traitement automatique) s'ils perçoivent toujours dans un délai plus récent.	Pas d'action prévue
2. Mettre en place des actions visant à augmenter la communication et la collaboration entre les conseillers, les formateurs et les évaluateurs	L'articulation accompagnement-contrôle (échanges et utilisation des données accompagnement et contrôle) en disponibilité active a débuté depuis mai 2017. L'avancement sur les sites se fait au fur et à mesure et la totalité des ateliers d'échanges se termineront aux alentours de juin 2018. Ce qui peut donc expliquer les problèmes de communication entre services sur certains sites qui sont encore en cours actuellement. De plus, la note de cadrage entre évaluateurs et conseillers qui existait depuis janvier 2016 a été remplacée par une note de communication entre agents depuis le 01.11.2017 où il est inscrit, notamment, que les agents peuvent se contacter directement pour avoir un éclairage sur un dossier.	En cours Jusque fin juin 2018
	Les formateurs, quant à eux, ont à présent accès aux données DISPO ainsi qu'aux données de l'accompagnement.	Fait
3. Mettre en place des actions visant à ne pas convoquer un usager à une date comprise entre la date d'envoi par recommandé de ladite convocation et la date ultime à laquelle le recommandé reste disponible au bureau de poste lorsque l'usager n'est pas chez lui pour le réceptionner	Délai de convocation minimum augmenté à 3 semaines calendrier pour éviter que la date de la convocation ne soit antérieure à la date ultime à laquelle le DE peut aller rechercher son recommandé.	Fait
Gestion des collaborateurs		
4. Mettre en place des actions pour rappeler régulièrement aux collaborateurs/trices les règles en matière d'accueil et de traitement des usagers du Forem	Un « recadrage » du collaborateur mis en cause est effectué au cas par cas.	Réglé dès que la situation se produit
Communication		
5. Mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer et d'augmenter les capacités informatiques pour permettre aux usagers d'envoyer leurs documents par email ou tout autre applicatif comme WeTransfer	Non souhaité pour des raisons opérationnelles. Les agents sont amenés à scanner les documents pour les conserver dans le dossier du DE. Afin que le dossier reste lisible, tous les documents sont scannés ensemble dans un seul fichier. Permettre au DE d'envoyer tous ses documents voudrait dire que l'évaluateur recevrait une quantité variable de documents, qu'il devrait imprimer lui-même, pour ensuite rescanner.	Pas d'action prévue

4. IFAPME

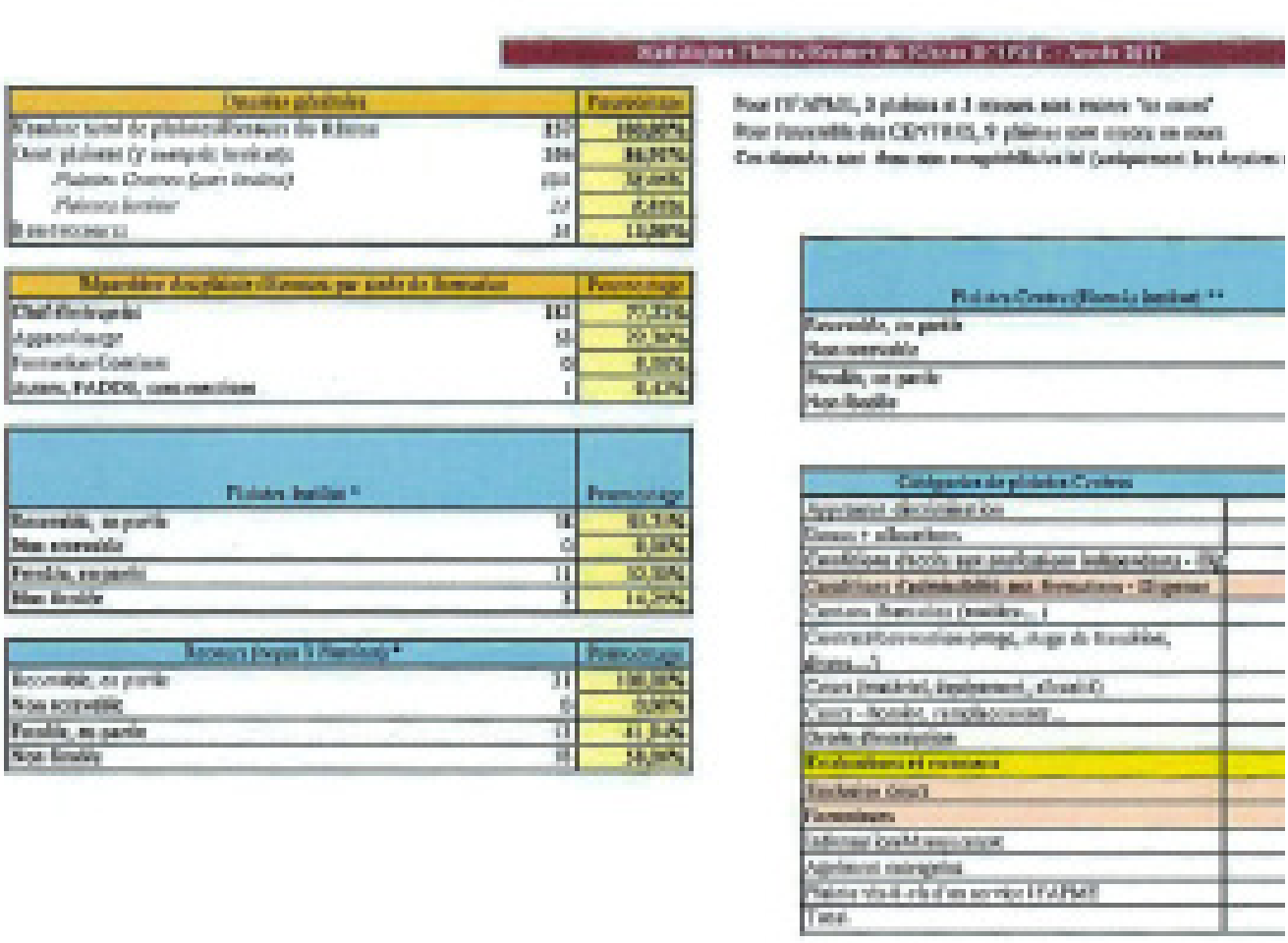
Bilan de l'exercice

8 dossiers de réclamations ont été enregistrés concernant l'IFAPME.
- 3 dossiers concernant une décision d'exclusion.
- 3 dossiers mettant en cause le déroulement des formations et des stages.
- un dossier contestant un refus de dispense de cours.
- un dossier concernant les conditions d'accès à une formation

Ces dossiers n'ont pas appelé de commentaires particuliers sur le fonctionnement de l'IFAPME et sur l'application de critères de bonne Administration.

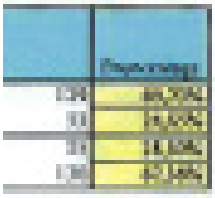
Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur en février 2016. Le Médiateur tient à souligner l'étroite et fructueuse collaboration de ce service de gestion des plaintes.

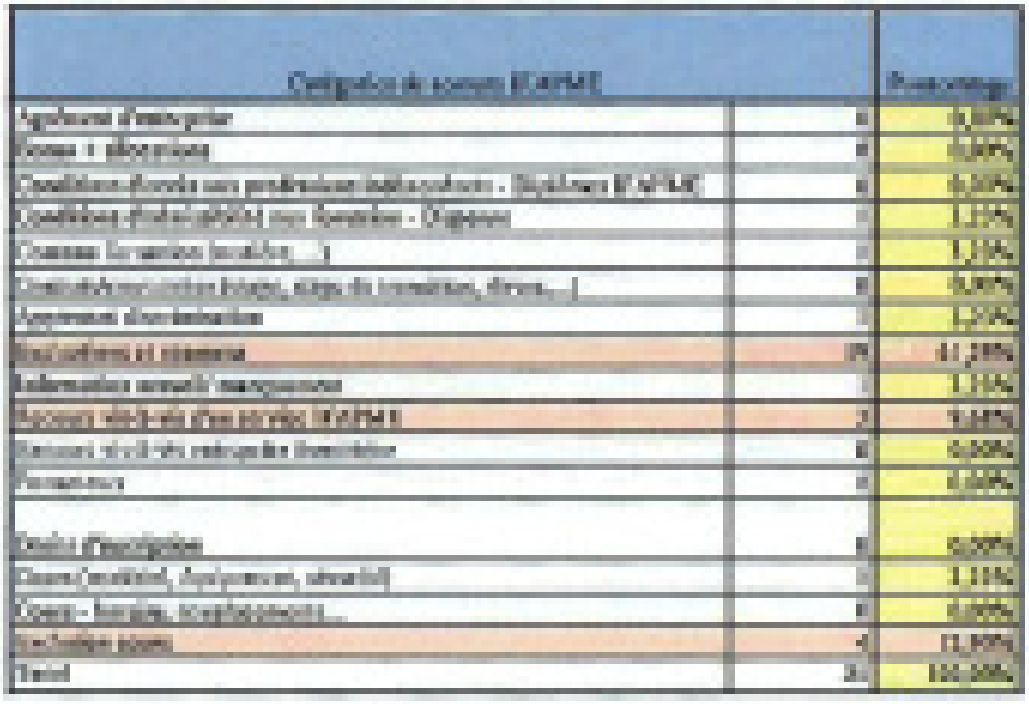
Selon ce protocole, l'IFAPME transmet au Médiateur son rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce rapport sont publiés ci-dessous.

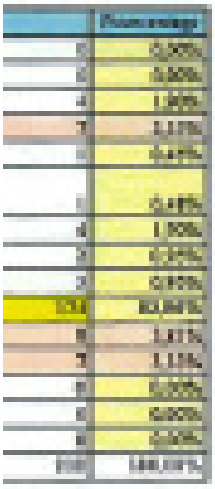


Gestion des plaintes en 1ère ligne

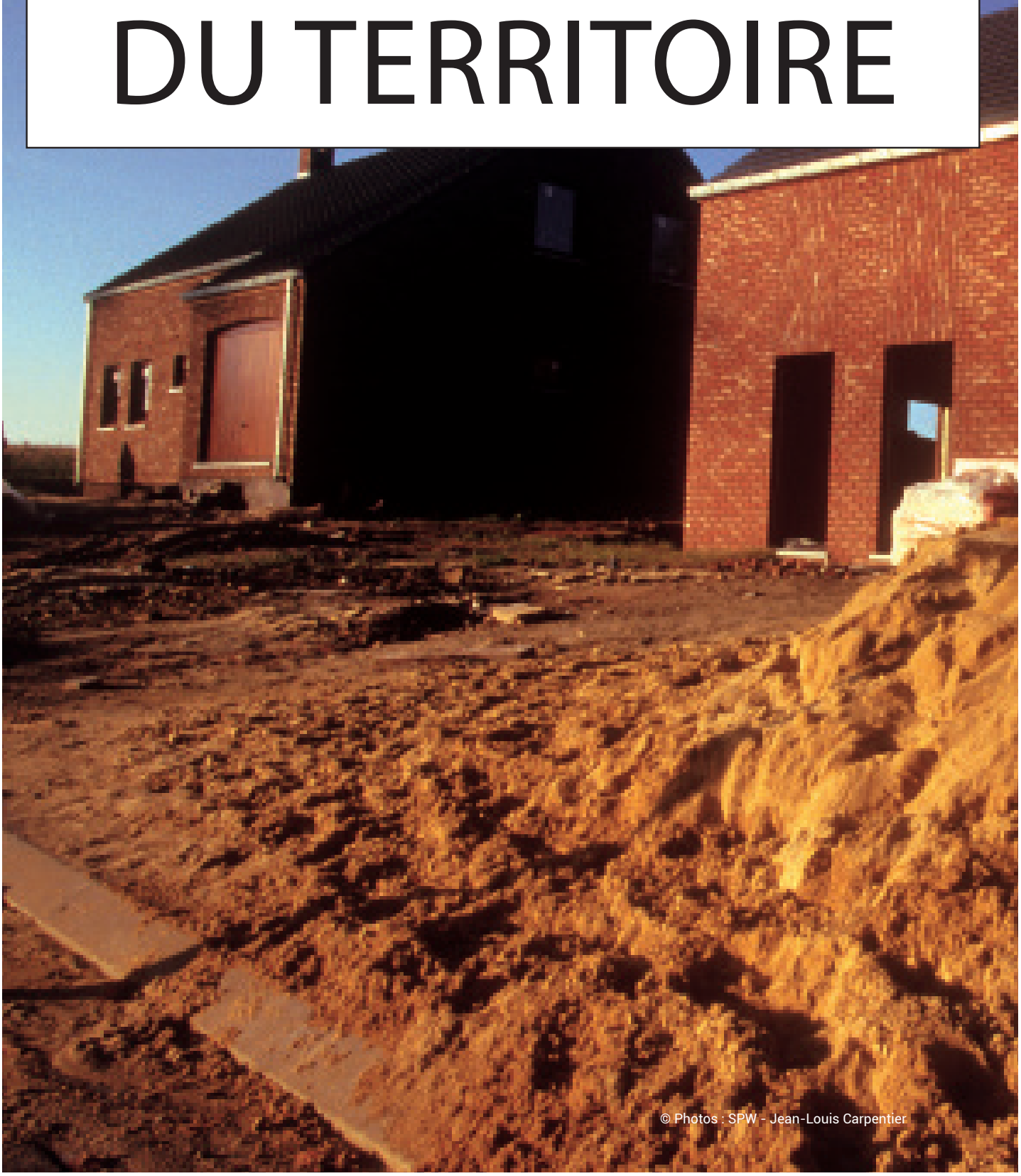








AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Lors de l'exercice 1999-2000, notre Service avait, pour la première fois, dressé des statistiques par matière, plutôt que par Administration. Cette année-là, nous avions reçus 101 réclamations concernant l'aménagement du territoire. De 2002 à 2011, la moyenne s'était stabilisée autour des 140 dossiers par an.
Depuis lors, on assiste à une diminution importante, quasi chaque année, du nombre de réclamation, pour arriver, lors de cet exercice, à 50, contre 64 encore, l'année passée.
Il est difficile d'identifier les raisons profondes de cette diminution.
Le présent exercice n'a, paradoxalement, pas été touché par l'entrée en vigueur du CoDT. En effet, le nouveau Code, tant attendu, est entré en vigueur le 1er juin. Cependant, son application n'a, jusqu'à présent, suscité qu'une réclamation !
Pour le reste, les 50 dossiers dont nous avons été saisis concernent les questions habituelles : délivrance de permis et infraction. Nous n'avons pu tirer d'enseignements d'ordre général de ces réclamations.

Le dossier 2017/806 sous la loupe

Quand une réunion de médiation dissuade d'introduire un recours au Conseil d'Etat

Monsieur et Madame T. ont introduit une demande de permis visant la pose de « L » en béton, à la limite de leur propriété, afin de pouvoir retenir leurs terres, leur terrain étant plus élevé que celui de leur voisin. Cette demande de permis d'urbanisme est refusée, tant par le Collège que par le Ministre statuant sur recours. Monsieur et Madame T. n'acceptent pas la décision, y voyant des problèmes de droit importants. Ils mandatent leur conseil, afin de solliciter une médiation, sur base de l'article 19 des lois coordonnées du Conseil d'Etat (suspension du délai d'introduction d'un recours au Conseil d'Etat), via la saisine du Médiateur).
Une réunion de Médiation est organisée, en présence des représentants du Ministre et de l'Administration. Ceux-ci ont adopté une approche très pédagogique, si bien que chacun est reparti avec la conviction que le but poursuivi (retenir les terres) serait mieux servi, à moindre prix, par un projet alternatif. Une réunion qui évite donc à chacun l'exercice d'un recours au Conseil d'Etat.

Le dossier 2017/81 sous la

Quand chacun se désintéresse de la médiation sollicitée

Monsieur M., habitant un charmant petit village, se plaint d'infractions urbanistiques qu'aurait commises son voisin. Il s'agit d'un hangar, d'un abri pour ânes et d'une serre, tous trois implantés fort près de la limite mitoyenne. Le Médiateur interpelle l'Administration communale, afin de savoir si ces bâtiments sont bien couverts par permis. Les réponses obtenues sont tardives et lacunaires. Quand elles se font plus précises, elles font apparaître des pratiques douteuses. Effectivement, les bâtiments dont question ne sont pas couverts par permis délivré en bonne et due forme. Le Collège s'est contenté d'apposer sur des lettres de demandes, accompagnées de plan d'implantation très sommaire, un cachet du Collège « pour approbation ». Cette décision ne semble pas être actée dans le Registre des délibérations du Collège.

Le Médiateur tente de creuser davantage ce dossier : existe-t-il vraiment une décision du Collège, valant permis d'urbanisme, concernant ces constructions ? Il réinterpelle donc l'Administration communale, qui lui indique qu'une réunion sera organisée, avec les deux voisins, afin de trouver une solution concernant l'implantation des différents bâtiments. Le Médiateur doit décliner l'offre. En effet, le Médiateur a pour mission de tenter de résoudre les différends entre une autorité administrative et un « réclamant ». Il n'a pas pour mission de mener des médiations entre deux particuliers. En l'occurrence, Monsieur M se plaignait du manque de réaction de l'Administration face à ce qu'il considère comme des infractions urbanistiques. Sur cette base, le Médiateur l'a interpellée à plusieurs reprises tant concernant la détermination d'infractions que, par la suite, les mesures à prendre afin d'y mettre fin. Dans ce cadre, une visite sur place semble bien entendu utile afin de recenser les infractions existantes. Cependant, le Médiateur n'est pas compétent pour mener des médiations entre particuliers. En outre, le voisin de Monsieur M n'a pas saisi ses Services. Le Médiateur demande cependant d'être informé des suites de la réunion, en ce qu'elle concerne l'existence des infractions, et le cas échéant, les mesures prises pour y mettre fin. Il n'aura aucune réponse, ni de l'Administration, ni du réclamant.

Le dossier 2017/27 sous la

Quand le désintérêt pour l'infraction se confirme

L'année passée, nous écrivions ceci : " 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 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 mentionnés, il a déjà saisi le Conseil supérieur de la Justice et le 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, j'ai donc adressé un courrier au Parquet lui précisant que dans cette impasse, mes 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.) Depuis, malgré quatre rappels adressés au Parquet, le dossier n'a connu aucune évolution.

Le dossier 2017/2440 sous la loupe

Quand l'Administration statue sur un dossier qu'elle refuse de traiter

Monsieur J. souhaite créer un étang sur son terrain. Le Collège refuse le permis.

Monsieur J. tente alors d'introduire un recours contre ce refus. Il adresse, dans un premier temps, un courrier au Fonctionnaire délégué, sollicitant des renseignements sur le dossier administratif. N'obtenant pas de réponse, il introduit son recours, auprès du même Fonctionnaire délégué.

Ce faisant, il commet deux erreurs. D'une part, l'adresse qui figure sur ses deux courriers est inexacte. D'autre part, le recours aurait dû être adressé non pas au Fonctionnaire délégué, mais bien à la Direction générale de la DGO4. Cependant, le courrier est bien réceptionné par le Fonctionnaire délégué, avant expiration du délai de recours.

Or, curieusement, plutôt que de le transmettre avec diligence à la Direction générale de la DGO 4, chargée de traiter les recours, le Fonctionnaire délégué tarde à répondre, puis adresse un courrier bien frustrant au demandeur. Ce courrier précise l'adresse exacte à laquelle il aurait dû envoyer son recours. Il conclut en disant qu'il est désormais trop tard pour introduire son recours.

Ce dossier pose deux questions.

D'une part, celle de la précision dans l'indication des voies de recours. En effet, il s'agissait encore d'une décision prise sous l'égide du CWATUPE. Or, sur les formulaires de décision de permis d'urbanisme figurait la mention suivant laquelle les recours doivent être introduits à « l'adresse du directeur général de la Direction générale de l'aménagement du territoire, du logement et du patrimoine ».

Comme on peut le voir, aucune adresse précise ne figure sur cette mention. De même, l'Administration a changé de nom depuis bien longtemps, devenant la Direction générale opérationnelle 4. L'imprécision des voies de recours est manifeste, même si elle figure sur des formulaires annexés au décret.

D'autre part, si le demandeur n'a pas été bien précis, l'attitude de l'Administration pose également question. En effet, deux questions peuvent être soulevées.

Premièrement, la question de la diligence de l'Administration. Il est regrettable que le Fonctionnaire délégué n'ait pas transmis en temps et en heure le recours à sa Direction générale. Certes, le courrier est arrivé pendant les vacances, mais un suivi diligent aurait permis d'éviter bien des complications.

Deuxièmement, la gestion des conséquences de cette réaction tardive mérite également d'être commentée. En effet, dès la mi-septembre, le Médiateur a interrogé la DGO4 sur les suites à donner à ce recours mal adressé. La DGO4 lui a répondu assez rapidement qu'elle ne pouvait malheureusement pas traiter le recours, dans la mesure où il avait été réceptionné hors délai.

Pour le Médiateur, cette réponse n'est pas satisfaisante car elle tient de la tautologie. En effet, les Services de la DGO4 ont bien réceptionné un courrier contenant ce qu'ils nomment eux-mêmes un recours. Dès lors, ils se doivent de traiter celui-ci conformément aux articles 542/8 et suivants du CWATUPE, le recours devant faire l'objet d'une décision du Ministre. Cette décision pourrait, le cas échéant, constater l'irrecevabilité du recours, pour forclusion des délais. Sur cette base, le demandeur aurait la faculté d'introduire, s'il le juge utile, un recours devant le Conseil d'Etat.

Mais, en tous les cas, il n'appartient pas à l'Administration de tout à la fois refuser de traiter un recours, et de statuer, sans en avoir la délégation, sur ce même recours, en le déclarant introduit hors délai.

Après de nombreux échanges de courriers s'étendant sur plus de quatre mois, la DGO4 a accepté cette position.

ENVIRONNEMENT ET DISTRIBUTION D'EAU



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'environnement, le Médiateur a instruit 48 dossiers, ce qui constitue à deux dossiers près, un même nombre de réclamations que durant l'exercice précédent, portant sur le défaut d'accès à l'information (2017-1345), les permis de chasse ou encore le maintien ou pas d'une clôture située à l'intérieur d'un massif forestier (2017-3023) et sur les thèmes classiques relatifs à des pollutions diverses, des dépôts de déchets, des permis d'environnement.

La distribution d'eau par la SWDE et les Intercommunales d'eau en Région wallonne fait toujours l'objet de contestations auprès du Médiateur qui a reçu, pour l'exercice 2017, 204 réclamations dont 135 pour la SWDE.

Le dossier 2017/2340 sous la loupe

Deux décisions administratives contradictoires : laquelle suivre ?

Monsieur R.D., agriculteur, a fait labourer ses prairies hors la période réglementaire qui s'étend, sur la base de l'Arrêté du Gouvernement wallon modifiant le Livre II du Code de l'Environnement du 13 juin 2014 en son article R.209, §1er, du 1er février au 31 mai.

Le 7 juillet 2017, Monsieur R.D. reçoit un courrier signé du responsable de l'Unité extérieure de la Direction des contrôles (UDC) de J., c'est-à-dire du Département de la Police et des Contrôles relevant de la même Administration régionale wallonne que celle du Fonctionnaire sanctionnateur délégué, aux termes duquel la Direction des Contrôles a réalisé des visites de ses parcelles de prairies permanentes et a pu constater qu'aucune de celles-ci n'avait été détruite entre le 1er juin 2016 et le 31 janvier 2017. Ce courrier concluait en substance « votre exploitation a donc pour cette période, respecté les exigences prévues à l'article 209 §1° … ».

Le 20 juillet 2017, le Fonctionnaire sanctionnateur, en contradiction avec le Responsable de l'UDC, décide de sanctionner Monsieur R.D. en considérant d'une part, qu'il est un acteur professionnel dans le domaine agricole et qu'à ce titre il se doit de connaître et de respecter les dispositions applicables à ses activités et, d'autre part, qu'il faut également éviter tout risque de récidive dans son chef. Il lui inflige donc une amende d'un montant de 2000 €.

Monsieur R.D. sollicite l'intervention du Médiateur ne sachant « qui croire », quelle décision administrative suivre vu la contradiction entre la décision du responsable de l'UDC et celle du Fonctionnaire sanctionnateur. L'agriculteur signalait au Médiateur avoir pourtant, le 9 mai 2017, donné suite au procès-verbal dressé le 10 février 2017 par des agents du Département de la Police et des contrôles du SPW, et décrit les circonstances qui l'avaient amené à adopter le comportement qualifié d'infraction par l'Administration.

Le Médiateur interpelle le Fonctionnaire sanctionnateur et demande : si un exploitant agricole se doit de connaitre la législation en vigueur, qu'en est-il des agents de l'Administration, lesquels devraient à tout le moins se concerter et travailler en coordination avant d'adopter des décisions contradictoires laissant planer le flou, l'incertitude et l'inquiétude dans le chef des exploitants agricoles.

Il demandait au Fonctionnaire sanctionnateur quels étaient les critères qui l'ont incité, le 20 juillet 2017, à reprendre l'intitulé des agents constatateurs et à arguer du fait que l'éco diagnostic a été fixé à « alarmant » , alors que ce constat initial partait d'une suspicion et que le Responsable UDC, le 7 juillet 2017, affirmait sans apporter aucune réserve ou nuance, que l'exploitation a respecté les exigences prévues à l'article 209 §1° du Code de l'Environnement pour la période du 1er juin 2016 au 31 janvier 2017.

Il lui paraissait que l'obligation de motivation formelle de la décision du Fonctionnaire sanctionnateur n'était pas clairement établie. Cette « motivation » se retranche derrière des constats généraux, sans établir le lien concret pour le cas d'espèce de cause à effet entre l'infraction et le préjudice réellement « subi » par l'environnement.

Comme le Fonctionnaire sanctionnateur insistait sur le fait que le paiement des amendes ne dispense nullement de l'obligation de régulariser la situation infractionnelle selon les directives qui ont été données à l'agriculteur par les agents constatateurs, le Médiateur demandait quelles étaient ces directives et à quel moment les agents constatateurs qui se sont rendus sur place avaient donné des conseils et des suggestions ou des directives. Ceci n'apparait nulle part dans le PV initial du 10 février 2017. Selon les constatations dressées, le contrôle a commencé à 8h30, les agents ont suspecté un labour de la prairie permanente entre le 1er juin 2016 et le 31 janvier 2017, et ont quitté les lieux vers 9h. Selon le Médiateur, la procédure a été hâtive.

Le Médiateur demandait au Fonctionnaire sanctionnateur délégué, au vu de la bonne foi de Monsieur R.D. et de l'absence d'antécédents, de faire preuve de moins de rigueur et d'accepter de diminuer la sanction administrative pour motif d'insuffisance de motivation formelle et sur la base du principe du raisonnable et de la proportionnalité.

Le Médiateur reçoit une réponse verbale du Fonctionnaire sanctionnateur disant que le Responsable de l'UDC de J. ne lui avait pas transmis son constat, c'est-à-dire le courrier qu'il avait adressé le 7 juillet 2017 à l'agriculteur. Il ajoute que seul le Tribunal correctionnel, dans un délai de 30 jours datant de la notification de l'amende administrative peut lever l'amende, mais que le délai est forclos, bien que le montant de l'amende doive être versé dans un délai de 60 jours. C'est-à-dire que l'agriculteur avait jusqu'au 20 septembre 2017 pour s'acquitter de l'amende, mais 30 jours pour contester celle-ci auprès du Tribunal correctionnel.

Il promettait au Médiateur de lui transmettre la copie du courrier qu'il allait adresser au Responsable de l'UDC de J., pour lui rappeler qu'il faudrait lui envoyer les constatations faites par ce dernier.

Le Médiateur n'a jamais reçu le document suscité. Cependant, un courrier de l'Inspecteur général, confirme "la nature pénale de cette sanction administrative", et que le recours contre cette dernière s'introduit par voie de requête soit devant le Tribunal de Police, soit devant le Tribunal correctionnel. L'Inspecteur général ajoute : vu le faible délai pour faire recours (30 jours sous peine de forclusion) j'invite le Médiateur à rediriger sans délai les éventuels plaignants vers les greffes des Tribunaux compétents.

L'affaire a été clôturée sans pouvoir aider le réclamant..

Le dossier 2017/1221 sous la loupe

Amende administrative disproportionnée pour une pollution ne présentant aucune menace grave

Monsieur A.M., 84 ans, propriétaire depuis plus de vingt ans d'une maison à W., s'est vu infliger par le Fonctionnaire sanctionnateur délégué du SPW, le 16 mars 2017, une amende au motif d'infractions de deuxième catégorie au Code de l'environnement et le devoir de remettre les lieux en état avant le 30 juin 2017. L'amende s'élève à 10.000 €, dont les 9/10ème sont assortis d'un sursis de trois ans.

Monsieur A.M. introduit un recours près le Tribunal correctionnel contre cette décision, pour éviter de perdre son droit à contester l'amende qui lui parait totalement disproportionnée voire injuste au regard, d'une part, de toutes les démarches qu'il avait constamment suivies depuis 20 ans pour respecter la législation sur l'environnement et, d'autre part, des conclusions du Rapport de la Société G. suite à l'analyse faite par celle-ci (et à la demande de Monsieur A.M.), de la situation générée par une légère pollution d'une citerne à mazout soutenant partiellement la terrasse de son habitation, terrasse soutenant elle-même un mur de la maison de ce dernier.

Dans le même temps, il sollicite l'intervention du Médiateur en espérant éviter de se présenter devant les Tribunaux à son âge, obtenir plus de souplesse et de compréhension de la part de l'Administration et un dialogue constructif et raisonnable avec celle-ci.

Le 3 avril 2017, le Médiateur interpelle l'Inspecteur général du Département de la Police et des Contrôles, ainsi que la Direction de l'Assainissement des Sols mentionnée tant par le Fonctionnaire sanctionnateur délégué que dans le PV initial du Département précité dont il avait contacté au préalable l'agent agissant en qualité d'officier de police judiciaire ayant dressé le PV.

Les arguments du Médiateur avancés auprès du Département et de la Direction précités sont les suivants :

- *Selon le Rapport de la Société G., daté du 31 mars 2016 : « le 15.12.2015 quatre forages ont été réalisés à la tarière manuelle jusqu'à 3 mètres de profondeur maximum. Tous étaient secs. Seul le forage FR001 a montré une pollution en HM et xylènes avec des dépassements de VS et VI. Le volume de sol pollué est estimé à 15m³, logé entre 0 et 3-4m de profondeur. La pollution ne présente aucune menace grave ni pour la santé humaine ni pour les eaux souterraines pour un scénario résidentiel pour un potager et sans inhalation d'air intérieur (configuration actuelle du terrain). L'assainissement total de la pollution engendrerait un coût très élevé de l'ordre de 35.000€ htva (2500€ par m³) alors que la pollution en l'état ne présente aucun risque… ».*
- *Le problème réside dans la recommandation de la Société G. selon laquelle : « il est proposé de limiter les travaux à l'évacuation de la citerne, sans compromettre la stabilité du bâtiment, et à l'excavation manuelle du premier mètre du sol pollué. Le coût de ces travaux et du suivi par un expert agréé est estimé à 7000€ htva ».*
- *Le propriétaire a présenté des photos montrant que la terrasse n'est pas composée d'une dalle en béton mais de hourdis. La citerne se trouve sous celle-ci ; elle n'y a pas été apportée mais a servi et sert de support à une partie de la terrasse.*

Toute action de démontage de la citerne et d'excavation de terre entraînerait l'effondrement d'une partie de la terrasse et en conséquence d'une partie de la façade.

- *Monsieur A.M. a fait procéder à la mise hors d'usage de cette citerne par une Société agréée et a présenté le certificat y relatif au Département de la Police et des Contrôles du SPW.*
- *La législation exige de faire vérifier une cuve à mazout de 3000 litres par des tests d'étanchéité,*

par une Société agréée, et cette autorisation est valable trois ans. En l'espèce l'autorisation ou plutôt l'attestation ou certification de conformité est valable jusqu'en octobre 2017. Or, l'incident est intervenu au mois d'août 2016.

- Quand l'incident survient par l'écoulement de 100 litres de mazout, l'Administration ne tient pas compte du fait que Monsieur A.M. a respecté la législation et fait vérifier sa cuve tous les trois ans depuis l'acquisition de son habitation et que la certification est toujours valable.

Monsieur A.M. a agi en bon père de famille, a fait preuve de diligence tout au long des années qu'il a habité cette maison et a donc fait vérifier la cuve à mazout régulièrement comme exigé par la législation.

- Le rapport d'expertise de la Société G. conclut expressément et clairement qui n'y a ni urgence ni pollution grave pouvant porter atteinte à la santé et à l'environnement.

- C'est Monsieur A.M. qui a lui-même alerté les pouvoirs publics, les entreprises et autorités compétentes à propos de cet incident. C'est bien la preuve qu'il a agi en citoyen responsable.

- L'Administration reproche au citoyen de ne pas avoir excavé la cuve (et ce sans compromettre la stabilité du bâtiment comme le recommande la Société G.). Il n'y a dans son chef aucune infraction d'autant qu'il a acquis et placé une nouvelle cuve moderne conformément aux règles en vigueur.

- Monsieur A.M. n'a pas failli à ses obligations et devoirs. Il est de bonne foi, a déjà fait des dépenses de plus de 10.000€ en cette affaire et, s'il a reconnu ne pas avoir enlevé les terres, c'est parce qu'il y a là mise en danger de sa propriété et que, respecter à la lettre la décision administrative relève de l'impossible considérant le risque d'effondrement de la façade de son habitation.

Le Médiateur a demandé à l'Inspecteur général du Département et à la Direction de l'Assainissement des Sols d'analyser ce dossier sur la base des principes de proportionnalité, du raisonnable et du bon sens et de lui faire part de leurs positions à ce sujet.

Il n'excluait pas l'organisation d'une réunion de médiation avec toutes les parties concernées afin de débloquer cette situation dans les meilleurs délais.

Ne recevant pas de réponse, le Médiateur a fait rappel de son intervention le 9 mai 2017.

Le 12 mai 2017, le Médiateur reçoit de la part de l'Inspecteur général un accusé de réception de son courrier initial du 3 avril 2017, selon lequel : « pour votre parfaite information, vous trouverez ci-joint la décision, ainsi que la notification envoyée à Monsieur A.M. En effet, celles-ci répondront en partie à vos interrogations. Pour le surplus, vu le recours introduit par Monsieur A.M. près le Tribunal correctionnel, je vous invite à attendre sa décision ».

En fait, le courrier de Monsieur l'Inspecteur général n'était pas accompagné des pièces annoncées. Deux tentatives téléphoniques de la part du collaborateur-greffier du Médiateur, qui encode les pièces entrantes et sortantes du Service, pour informer l'Administration de cette « omission » sont restées vaines.

L'affaire a « poursuivi son chemin » au Tribunal correctionnel et est encore en cours au moment de la rédaction du présent Rapport.

Entretemps, le Médiateur sera informé du fait que Monsieur A.M. s'est résigné à faire appel à un architecte assermenté pour prouver ses affirmations selon lesquelles son habitation serait déstabilisée en cas d'excavation de la cuve. La conclusion de l'architecte est sans appel : « …même en descendant à un mètre sous le niveau de la citerne, on dégage des terres situées plus bas que les fondations et donc le risque d'effondrement du bâtiment est bien toujours réel ».

Le 22 novembre 2017, le Médiateur reçoit de la part de la Directrice de l'Assainissement des Sols un accusé de réception de son courrier daté du 3 avril 2017, disant en substance : « Monsieur A.M. s'est vu infliger une amende administrative suite au fait qu'il n'a pas donné suite à la décision du Fonctionnaire

sanctionnateur délégué du 3 mai 2016, concernant une pollution par du mazout de chauffage ayant eu lieu au droit de sa citerne.
Vu la décision prise par le Fonctionnaire sanctionnateur en date du 16 mars 2017, et vu le recours introduit par Monsieur A.M. auprès du Tribunal correctionnel concernant cette décision, je me rallie à la position prise le 12 mai dernier par le Service du Fonctionnaire sanctionnateur, dont copie ci-joint ».
Le Médiateur répondra qu'il ne peut que s'étonner du délai que l'Administration a mis à lui répondre et du contenu de ce courrier qui ne parait pas tenir compte des avancées de la procédure judiciaire, dont s'il en a connaissance, n'en est pas informé en qualité de Médiateur et qu'en raison même de l'existence de cette procédure judiciaire en cours qui entraine la suspension de l'intervention du Médiateur, il n'y aurait plus à entretenir aucune correspondance à ce stade.
En réponse, le Médiateur reçoit, le 4 janvier 2018, un courrier signé de l'Inspecteur général du Département des Permis et Autorisations (et non du Département de la Police et des Contrôles) avec l'en-tête du Département du Sol et des Déchets et de la Direction de l'Assainissement des Sols, selon lequel : « le Département du Sol et des Déchets n'étant pas compétent en ce qui concerne les montants de l'amende, une concertation a été menée par les Services du Fonctionnaire sanctionnateur afin de vous apporter une réponse coordonnée. Etant dès lors au fait qu'une réponse vous avait été adressée par le Fonctionnaire sanctionnateur et qu'une réunion serait organisée en cas de blocage de la situation, le Département du Sol et des Déchets a effectivement tardé à vous répondre qu'il se ralliait à l'avis rendu par le Fonctionnaire sanctionnateur.
Afin d'éviter ces situations, je vous invite à l'avenir à n'adresser de demandes qu'au Service à l'origine de la décision, en l'occurrence le Fonctionnaire sanctionnateur qui se chargera d'organiser les contacts éventuellement nécessaires au sein de la DGO3 ».
Le Médiateur a répondu que sur la base des articles 10 et 16 du décret de la Région wallonne du 31 mars 2011 , il continuera à instruire en toute indépendance et en toute légalité les réclamations introduites au sein de son Institution en interpellant les membres des Services administratifs concernés (en l'occurrence mentionnés tant par le Fonctionnaire sanctionnateur que dans le PV de l'agent agissant en qualité d'officier de Police judiciaire). Quant à la tenue d'une réunion de médiation, faut-il rappeler que l'Inspecteur général a invité le Médiateur à attendre la décision du Tribunal correctionnel ?
A l'heure de la clôture du rapport, Monsieur A.M. informe le Médiateur que le Fonctionnaire-sanctionnateur a levé l'amende.
La réclamation a finalement été clôturée positivement.

1. L'Environnement

Le Médiateur considère que les délais tardifs de réponse des Départements de la Police et des Contrôles, ainsi que du Département des Permis et autorisations sont manifestement déraisonnables pour souligner cette problématique dans ce Rapport.

Celle-ci est illustrée par le cas 2017-1221 ci-avant et celui des retraits des concessions minières, pour lequel déjà dans le Rapport 2016 (pages 234-235), le Médiateur avait relevé la négligence des agents publics, la bonne volonté qui fait défaut et les délais constitutifs d'une faute engageant la responsabilité de l'Administration sur la base des articles 1382 et 1383 du Code civil.

Le Médiateur se doit de relever qu'au sein de l'Administration de l'environnement, le Département de la Nature et des Forêts fait heureusement exception puisqu'à une requête du Médiateur datée du 12 décembre 2017, le Département de la Nature et des Forêts apportait une réponse claire et précise le 15 décembre 2017 (cas 2017-3023).

Pour ce qui concerne les cas des retraits des concessions minières, aucune réponse n'a été apportée au Médiateur depuis le mois de janvier 2017, lui promettant pourtant une avancée dans l'instruction de tels dossiers.

Le Médiateur a reçu une information verbale du Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du Territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des zonings, qu'une législation en matière de mines minières et carrières était en préparation, mais aucune réponse concrète concernant les réclamations pour lesquelles tant l'Administration que le Ministre avaient été interpellés n'a été apportée.

Cependant, au moment de la clôture du Rapport, le Médiateur a reçu un courrier du Ministre (daté du 16 mars 2018) l'informant du fait que le Gouvernement wallon a validé le retrait de trois concessions pour lesquelles le premier avait reçu des réclamations. Il lui proposait de prendre contact avec son Cabinet en vue de se faire présenter l'état d'avancement général du dossier de retrait de concessions minières.

Pour le cas de Monsieur A.M., non seulement l'Administration impose au justiciable de fournir à ses frais toutes les expertises techniques nécessaires et donc tout élément de preuve écrit portant tant sur le fait que sur sa responsabilité, mais de plus elle se refuse toute forme de dialogue avec lui et applique de façon mécanique des sanctions, sans utiliser les moyens assurant l'équilibre des intérêts privés et publics dans la recherche de la justice et le rétablissement d'une situation dégradée.

L'Administration, en imposant des coûts d'expertise au justiciable, fait peser le poids exagéré de la rigueur de la norme, de façon manifestement disproportionnée et ne se comporte pas, ce faisant, en Administration diligente et à la recherche de l'équilibre entre les parties en présence, pas plus qu'elle ne se fait le protecteur naturel des plus vulnérables des citoyens à ne pas considérer l'âge et l'état de santé de Monsieur A.M.

L'Administration défend certes l'intérêt général. Le Médiateur observe que dans ce cas, l'intérêt général est manifestement disproportionné par rapport au préjudice établi et à l'absence de dangers, établis par constat d'expert, ainsi que par rapport aux mesures de sûreté et de préservation prises, hors toute injonction par Monsieur A.M.

Au nom de la défense de cet intérêt général, l'Administration n'aide pas le citoyen, alors qu'il subit déjà le fait d'une fuite de mazout plus qu'il n'en est le responsable par négligence ou faute.

Si le risque est présumé mais non établi pour le futur pour la pollution du sol, la santé humaine directe ou par les plantes, ne revient-il pas à l'Administration de l'établir et non de vouloir faire porter toute la charge de la preuve et des dépenses d'expertise sur Monsieur A. M. par ailleurs diligent, prudent et agissant en propriétaire soigneux dans les limites de la vulnérabilité que peut présenter une personne de son âge ?

A aucun moment l'Administration dans la recherche de l'établissement d'une situation juste qui préserve les droits et libertés de chacun, ne met en cause la Société certifiante qui, année après année et aux frais du justiciable dont la mauvaise foi ne peut être ni présumée ni saisie, a établi des certificats de conformité de la cuve étant supposée à l'origine de la fuite du carburant dans le sol.

En outre, le Médiateur relève dans les deux cas 1221 et 2340 des similitudes dans l'attitude de l'Administration et plus exactement dans les motifs de la décision du Fonctionnaire sanctionnateur, qui sont discutables. A titre d'exemple (mais il n'est pas unique), il est question dans les deux cas de « risque de récidive ». Or, dans le cas de l'agriculteur, celui-ci n'a jamais fait l'objet de sanctions administratives et le Fonctionnaire sanctionnateur lui-même affirme que l'intéressé « a pris conscience de l'illégalité de son comportement et adopté une attitude constructive ». Dans le cas de Monsieur A.M. on ne voit pas quel risque de récidive il y a dans le chef d'une personne de 84 ans qui a subi la pollution, en est la première victime, ne l'a pas provoquée, a isolé la cuve incriminée et a placé une nouvelle répondant aux normes.

Enfin une amende fixée dans la fourchette établie par les textes législatifs certes, mais en tenant compte d'une prétendue circonstance aggravante présumée (« récidive future ») est, aux yeux du Médiateur, illégale et sans même écarter la suspension, elle vise le sursis.

W 2017
25

Environnement - Respecter les règles de bonne Administration, notamment la coordination des suivis et les délais de réponse au Médiateur

Considérant les critères de bonne gouvernance et les principes de bonne conduite administrative, notamment les principes de proportionnalité et du raisonnable, de coordination efficace et de délai raisonnable,
Considérant l'absence de coordination entre certains services administratifs de la DGO3 ;
Considérant les longs délais des réponses adressées au Médiateur de la DGO3 ;
Le Médiateur recommande aux Départements et Directions de la DGO3 de coordonner leurs activités et décisions à l'égard des citoyens et de répondre dans des délais raisonnables au Médiateur.

W 2017 26

Environnement - Envisager la modification de la procédure près le Tribunal correctionnel

Considérant la nature pénale de la sanction administrative qu'est l'amende infligée en matière d'environnement,
Considérant le court délai pour introduire un recours près le Tribunal correctionnel sous peine de forclusion,
Considérant qu'il conviendrait de laisser une marge de manœuvre pour la médiation en cas de sanction administrative en matière d'environnement,
Le Médiateur recommande au législateur d'envisager l'insertion d'une « étape supplémentaire » dans la procédure de recours, telle une saisine du Médiateur, avant d'introduire un recours près le Tribunal correctionnel.

W 2017 27

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.

W 2017
28

Environnement - Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Considérant que la diminution, voire l'arrêt de captages 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 ». Le point de vue de l'Administration est plus réservé. Selon elle : "l'identification de la cause des venues d'eau dans les caves n'est toutefois pas souvent aisée, et même en cas de fortes intempéries, l'eau peut aussi bien venir d'une remontée de nappe que d'écoulements superficiels. Dans tous les cas, la méthode la plus simple pour remédier au problème consiste à placer une pompe vide-cave avec flotteur qui permet la mise en fonction automatique de la pompe en cas de montée des eaux. Il apparaît malaisé à l'Administration d'organiser un système d'aides aux victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captage d'eau souterraine comme préconisé par le Médiateur. La preuve de la cause est un frein à la mise en place d'un tel système, et les cas identifiés sont peu nombreux. Une solution pourrait éventuellement être recherchée pour chaque cas spécifique, mais toute autre solution que le placement d'une pompe vide-cave s'avèrera toujours coûteux (imperméabilisation des caves, maintien en service du pompage en cause avec rejet d'eau au réseau hydrographique)".
Le Médiateur profite de l'argumentation avancée par l'Administration pour proposer qu'un texte soit adopté fixant les conditions et critères précis d'obtention d'une aide aux personnes concernées (puisque les cas identifiés sont peu nombreux, cela ne pourrait grever le budget de la Région).Par ailleurs AQUAWAL considère que la problématique doit se penser de manière globale et une solution à long terme doit être trouvée.
Selon AQUAWAL, "ce captage se situant en zone de démergement, c'est par ce biais que ce problème doit se solutionner. Nous rappelons que l'ensemble des usagers wallons finance le démergement puisque c'est un poste inclus dans le coût-vérité assainissement.
Nous proposons donc que des contacts soient pris avec l'IDEA pour assurer la gestion de l'eau excédentaire dans cette zone. (cfr. le courrier d'AQUAWAL au Médiateur du 29/01/2018)."
Cette Recommandation est toujours d'actualité.

2. Distribution d'eau

La distribution d'eau par la SWDE et les Intercommunales d'eau en Région wallonne fait toujours l'objet de contestations auprès du Médiateur qui a reçu, pour l'exercice 2017, 204 réclamations dont 135 pour la SWDE.

Les « barrages » élevés entre la SWDE et ses clients ont pour origine la surfacturation de l'eau, les fuites cachées, la non-prise en compte des clients « spécifiques » tels que les personnes âgées ou handicapées ou économiquement vulnérables ou encore ne possédant pas les outils technologiques, la dureté commerciale de la SWDE dans les discussions et décisions adoptées, les travaux non effectués selon les règles de l'art, la qualité de l'eau ou encore les raccordements.

A la lumière des réclamations analysées, le Médiateur relève que les relations entre la SWDE et ses clients sont correctes et satisfaisantes.

Cependant, ces relations pourraient être améliorées si la SWDE consentait à être moins rigide en adoptant des comportements marqués par plus de compréhension et par l'équité dans certaines situations telles que des dysfonctionnements de vannes avant compteur ou encore les fuites d'eau cachées difficilement décelables à l'intérieur d'une habitation.

Ainsi, la SWDE gagnerait la confiance de certains de ses clients qui se plaignent de la position dominante de celle-ci dans la distribution d'eau sur le territoire de la Région wallonne, ne leur laissant pas le choix d'aller vers un autre fournisseur, comme cela existe en matière d'énergie.

Le dossier 2017/2364 sous la loupe

Qui, du plombier ou de l'agent de la SWDE, a provoqué une fuite d'eau lourde de conséquences ?

Madame Z.M., habitante de A., a une seconde résidence à M. dont l'installation d'eau a posé problème et créé un litige avec la SWDE pour un double motif, à savoir l'origine d'une fuite d'eau mais aussi le non-remboursement par cette Société d'un trop-perçu.
Quant au premier motif : selon Madame Z.M., lorsqu'il y a eu intervention des agents de la SWDE le 7 février 2017 pour placer deux nouveaux compteurs d'eau à sa seconde résidence, l'installation a été remise en marche après le remplacement de la « pièce-compteur ». Les agents n'auraient pas bien fixé cette « pièce-raccord » qui fait le lien avec le reste de l'installation.
Le 2 mars 2017, un agent de la SWDE a lui-même constaté une fuite d'eau et en a montré l'origine à Madame Z.M. en affirmant : « la pièce-raccord bouge car elle n'était pas fixée ». Cet agent aurait coupé l'eau avant le compteur et aurait déclaré qu'il fallait resolidariser la « pièce-raccord ». De mars à mai, l'habitation est restée inoccupée.
Début mai, des travaux ont été effectués par le plombier appelé par Madame Z.M. pour rouvrir les eaux, qui aurait bien fixé le raccord.
En s'informant auprès de la SWDE en juin, sur l'éventualité du remboursement des 24 m³ (constituant la

fuite d'eau) la Société a dépêché une équipe pour vérifier l'installation.
Suite à cette visite, la SWDE, par courrier du 14 juillet 2017, faisait savoir à la cliente « qu'il a été constaté que l'augmentation de sa consommation résultait d'une fuite située après le compteur au niveau du raccordement effectué par son plombier ».
Contestant cette conclusion, Madame Z.M. sollicite l'intervention du Médiateur. Ce dernier interpelle la SWDE et lui demande d'apporter la preuve de son affirmation selon laquelle le plombier de Madame Z.M. aurait fait une fausse manœuvre qui serait à l'origine de la fuite d'eau et d'appeler en témoignage l'agent de la SWDE qui avait montré à la cliente que le raccord n'était pas bien fixé. Madame Z.M., pour sa part, avait produit les preuves (les dates) de ses dires.
Quant au deuxième motif: il s'agissait du non-remboursement par la SWDE dans des délais raisonnables de la somme versée par la cliente qui, par une erreur d'encodage, s'est acquittée pour une facture d'un montant de 1114,90 € au lieu de 114,90 € (montant de sa facture d'eau).
La SWDE répondra au Médiateur avoir contacté la cliente pour lui dire que la facturation relative à la surconsommation a été rectifiée. En effet, la surconsommation de 24 m³ a été prise en charge par la SWDE. Quant au solde de la facture qu'elle avait acquitté par erreur, il a été remboursé à Madame Z.M.
L'affaire a été clôturée positivement.

Le dossier 2017/1980 sous la loupe

Une vanne avant compteur peut-elle être actionnée par les usagers ?

Monsieur R. a été victime d'une fuite d'eau, conséquence de la défectuosité d'une vanne dans sa résidence secondaire.
En effet, un dysfonctionnement de la vanne de la SWDE avant compteur a provoqué un écoulement du robinet d'eau de purge, entrainant une consommation de 80 m³, soit deux à trois fois la consommation de Monsieur R. dans sa résidence principale sur une année.
La vanne a été remplacée.
Monsieur R. conteste la surfacturation du 30 mars 2017 auprès de la SWDE et se voit opposer une fin de non-recevoir au motif que seul un agent de la SWDE peut actionner la vanne.
Après plusieurs courriers échangés avec la SWDE sans obtenir satisfaction, il sollicite le Médiateur. Selon ce dernier, qui interpelle la SWDE, les responsabilités devraient à tout le moins être partagées. La vanne est située avant compteur et est de la responsabilité de la SWDE.
Certes le client aurait dû contacter la SWDE dès qu'il s'est aperçu de l'incident (pour rappel, c'est une résidence secondaire) et du fait que la vanne était défectueuse.
Cependant, sur le site internet même de la SWDE, il est clairement indiqué : « en cas de fuite, pensez avant tout à fermer le robinet d'arrêt situé avant le compteur, dans le sens de la circulation de l'eau … ensuite contactez la SWDE ».
Ces indications, qui démontrent bien que le client peut dans certaines conditions « actionner » la vanne avant compteur pour éviter la poursuite de tout écoulement d'eau, paraissent en contradiction avec

l'argument de la SWDE selon lequel seul un agent peut actionner la vanne.
Le Médiateur demande à la SWDE de prendre en considération cet élément dans l'instruction du dossier de Monsieur R. qui est de bonne foi, et d'accepter la diminution de la facture et/ou de poser un geste commercial conséquent.
Dans un premier temps, la SWDE refuse de revenir sur sa décision en arguant du fait que l'installation de Monsieur R. n'était pas conforme. Le Médiateur réinterpelle la Société et insiste sur le fait que l'installation est bien conforme et que cela n'a pas empêché la survenance, sur le matériel de la SWDE, d'une défectuosité.
La SWDE a fini par poser un geste commercial en réduisant la facture du 30 mars 2017 de la somme de 235,59 €, partie correspondant à la surconsommation constatée. Monsieur R. sera donc remboursé de cette somme.
Affaire clôturée totalement positive.

Les deux exemples ci-dessus démontrent que l'intervention du Médiateur, le dialogue dans le respect mutuel ont en tout cas sensibilisé la SWDE aux problèmes concrets de ses clients confrontés à des situations techniques difficiles qui auraient pu fragiliser leur budget (sans l'intervention du Médiateur) et l'ont amenée à modifier ses décisions initialement strictes.

D'ailleurs, au niveau des relations entre la SWDE et ses clients, le Médiateur note que le nouveau contrat de gestion entre cette Société et le Gouvernement wallon pour la période de 2018-2022 met le service au client et la satisfaction de ce dernier au cœur des objectifs poursuivis, comme cela était le cas des objectifs énoncés dans le contrat de gestion qui a pris fin en 2017. Le service de proximité et autres objectifs concernant les citoyens continuent donc à être d'actualité.

Néanmoins, le Médiateur attire l'attention de la SWDE sur la situation des « clients spécifiques » : il ne faut pas ajouter à la facture d'eau, parfois élevée, la fracture numérique et la faire peser sur des clients très âgés ou handicapés ou qui ne disposent pas des ressources et de la vigueur cognitive, physique et sociale pour traiter avec la SWDE, à l'aide des outils informatiques, soit qu'ils n'en disposent pas , soit que leur utilisation soit hors de leur portée.

Pour en revenir aux surfacturations de l'eau dues à des fuites cachées difficilement décelables, le Médiateur rappelle que dans ses précédents Rapports 2013 à 2016, il a constamment pointé la rigidité de la position de la SWDE et recommandé plus de souplesse.

A ce sujet, une proposition de décret modifiant le Livre II du Code de l'environnement constituant le Code de l'eau en vue d'un plafonnement des factures d'eau en cas de fuite d'eau cachée au sein d'un logement, a été déposée au Parlement wallon le 20 juillet 2017 (doc. parl. 876 (2016-2017)/1). Son objectif est « d'intégrer dans le Code de l'eau un dispositif tarifaire standardisé en cas de fuite d'eau définie comme toute fuite sur une canalisation d'eau potable située après le compteur au sein d'un logement, à l'exclusion des fuites consécutives à la défectuosité d'appareils ménagers, d'installations sanitaires ou de chauffages et de leur raccordement ».
Le Médiateur a été invité à donner un avis écrit sur cette proposition. L'avis a été adressé à la Présidente de la Commission de l'Environnement de l'Aménagement du Territoire et des Travaux publics (voir annexe).

Cette initiative parlementaire rencontre partiellement les Recommandations du Médiateur de souplesse dans ce domaine, mais ne constitue pas une « grande avancée » ou un progrès conséquent pour les réclamants qui le sollicitent pour les fuites d'eau cachées difficilement décelables sur des appareils de chauffage ou des boilers. Il se permet de signaler qu'une fuite sur un boiler ne peut être détectée par les usagers, le tuyau de

tels appareils étant relié directement à l'égout. Il en résulte que des efforts pourraient être consentis pour que les usagers victimes de telles fuites ne restent pas – et eux-seuls – pénalisés, même si le contrôle des appareils internes relève de leur seule responsabilité.

Il conviendrait même dans ces cas d'inclure sinon une responsabilité partagée, une initiative équilibrée de la part de la SWDE (une sorte de geste commercial).

W 2017
29

Distribution d'eau - Plus de compréhension et de souplesse dans l'analyse des dossiers de fuites d'eau difficilement décelables

Considérant les grandes difficultés pour les usagers de détecter certaines fuites d'eau dans des appareils directement liés à l'égouttage ou de déceler dans les meilleurs délais des fuites d'eau ;

Considérant que les techniciens (tels les plombiers) reconnaissent souvent la complexité du travail à effectuer pour détecter des fuites d'eau cachées ;

Le Médiateur recommande à la SWDE d'adopter une attitude plus souple et conciliante dans l'analyse des dossiers et situations de fuites d'eau cachées et au législateur d'adopter un texte permettant à la SWDE d'agir dans le sens d'une plus grande compréhension de telles situations.

Pour ce qui est des modalités et implications de la pose de limiteurs d'eau : comme mentionné dans le Rapport 2016 (page 239), le Médiateur a été invité par la SWDE et AQUAWAL à rejoindre le Comité d'accompagnement d'une étude diligentée par le Gouvernement wallon « pour s'assurer de l'efficacité des procédures tendant à distinguer les mauvais payeurs des personnes en réelles difficultés de paiement, cet élément étant le point critique du système de pose ».

Les débats et discussions de ce Comité ont été constructifs et les rapports intermédiaires ainsi que les synthèses des réunions rédigées par AQUAWAL, d'une grande qualité. Les conclusions des travaux ont été remises à l'actuel Ministre de l'Environnement de la Région wallonne.

Les conclusions des travaux de ce Comité n'ont pas manqué de préciser que : « sur le principe, le Médiateur et le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté restent partisans d'une interdiction pure et simple des limiteurs de débit d'eau ».

W 2017
30

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.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Une proposition de décret modifiant l'article D202 du décret du 27 mai 2004 relatif au Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau en vue de revoir le mécanisme de pose de limiteurs de débit d'eau a été déposée le 26 mars 2018 au Parlement wallon en ce sens. L'article unique dispose que "la pose d'un limiteur de débit d'eau dans un immeuble affecté en tout ou en partie à l'habitation, n'est possible qu'en exécution d'une décision judiciaire rendue pour non-paiement et autorisant le recours à la pose d'un limiteur de débit".

W 2017
31

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 reste d'actualité. A l'heure de la rédaction de ce Rapport, le Médiateur est informé de l'existence d'un projet du Gouvernement wallon ayant cet objectif.
En outre, AQUAWAL réagit à cette recommandation en ces termes :
" AQUAWAL rappelle que la coordination des chantiers en voirie doit à terme limiter le nombre de chantiers menant à une ouverture de voirie, notamment suite à la mise en place de la plateforme POWALCO. Il faut cependant s'attendre à ce que la moindre fréquence s'accompagne d'une plus grande durée moyenne. Nous demandons au législateur d'être attentif à ce risque.
Il ne faut pas perdre de vue que les commerçants profitent d'une voirie toute équipée par les pouvoirs publics et cette voirie est mise gratuitement à disposition des commerçants ce qui leur permet de disposer d'une clientèle et de services d'approvisionnement en eau énergie, téléphonie et Internet. Cette voirie peut dès lors être considérée comme un facteur de production pour les commerçants. Nous pensons donc que les travaux de voirie doivent faire l'objet d'une gestion normale du risque de par les entreprises concernées.
Cependant, le secteur public doit pouvoir informer correctement et suffisamment à l'avance sur les chantiers prévus, ce qui n'est pas forcément le cas actuellement. La plateforme POWALCO n'a pour l'instant pas pour objectif d'informer les riverains des chantiers prévus ce qui pourrait être imaginé.
De plus, la garantie de pérennité d'accès des chalands vers les commerces doit être assurée systématiquement. Dans tous les cas, il est hors de question, pour AQUAWAL que la facture d'eau ne soit augmentée par la mise en place d'un dispositif d'aide dans ce cadre. Le secteur de l'eau doit continuellement investir des montants importants pour respecter les directives européennes actuelles et à venir, garantir la qualité de l'eau augmenter ses investissements dans les renouvellements de réseau afin d'assurer leur pérennité et leur niveau de performance et sécuriser l'approvisionnement. Si les investissements sont de nouveau grevés par des surcoûts, les objectifs fixés par les contrats de gestion entre la SWDE et la SPGE d'une part et le Gouvernement wallon d'autre part ne seront pas atteints.
L'intérêt général de tous les wallons doit primer sur l'intérêt particulier de quelques-uns. Ce surcoût est en effet destiné à couvrir par le secteur public, un risque de baisse des profits privés, qui devrait se gérer comme tout autre risque, par l'assurance ou par un fonds alimenté solidairement par les commerçants, ou encore financé par l'impôt des sociétés.
Cependant en cas de chantier d'infrastructure imprévu ou de dépassement des délais initiaux, cette indemnisation pourrait être prévue puisque le risque avéré a dépassé l'estimation raisonnable."

En tout état de cause, le Médiateur rappelle ce sur quoi il insistait dans son Rapport 2015 (p.215) à savoir qu'il ne conteste pas et ne remet pas en cause les travaux d'amélioration des chaussées ou encore le renouvellement des canalisations ou d'autres travaux publics. En revanche, il interpelle les sociétés et Administrations concernées à propos du non-respect des délais de fin des chantiers. Lorsqu'un délai est dépassé de deux ou trois semaines cela est encore raisonnable mais des retards qui s'étendent sur plusieurs mois sont inadmissibles et peuvent entraîner des pertes conséquentes de revenus aux riverains-commerçants".
Il ajoute (suite à la réaction d'AQUAWAL), que ni les sociétés ni l'Administration ne peuvent être fondées à valoriser l'amélioration de la route et/ou la modernisation des canalisations en les déduisant des dommages subis par les commerçants, alors que les autres riverains bénéficient à titre gratuit de celles-ci.

W 2017 32

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 ciblées menées à posteriori 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.
Néanmoins, AQUAWAL considère que « la généralisation des envois mensuels par tous les clients n'apporterait aucun bénéfice et vu son coût, aurait un impact sur le prix de l'eau ».

W 2017
33

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. Cependant, le Gouvernement wallon planche sur un Passeport eau des habitations, qui devrait rencontrer le même objectif.

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.

Suivi de la recommandation

Le Médiateur recommandait à l'INASEP et à la SWDE d'utiliser à l'égard de leurs clients tous les moyens d'information en cas de perturbation ou d'accident dans la distribution de l'eau, sans oublier les moyens plus classiques et surtout les canaux directs individuels.
Le Médiateur a reçu l'information selon laquelle les moyens classiques et les canaux directs individuels seraient utilisés par l'Intercommunale et la Société concernée, en cas de problème de distribution et de qualité de l'eau. **La Recommandation est rencontrée.**

AGRICULTURE



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

Durant cet exercice le Médiateur a reçu 17 plaintes relatives à différentes aides agricoles : prime à la clôture des berges, aides vaches allaitantes, mesures agro-environnementales, prime à l'installation (ISA).

1. Agriculture

Plusieurs réclamants ont contesté le montant du remboursement exigé et le mode calcul des aides couplées, ou encore le délai de traitement. D'autres ont contesté la procédure employée. La question portait dans ces cas sur le fait que les exploitants n'avaient pas reçu de notification de la décision de remboursement d'une aide (ou ne l'avait pas comprise) et qu'ils recevaient 7 et 14 mois plus tard, une mise en demeure de la Direction de l'enregistrement comptable. Cette mise en demeure impliquant de facto la perception d'intérêts de retard en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours, les réclamants demandaient une suspension de ce délai pour contester la décision initiale.

L'obligation d'introduire les documents administratifs par internet

Trois agriculteurs qui ne disposent pas d'ordinateur, se sont plaints auprès du Médiateur d'être obligés de se servir d'internet pour réaliser leur déclaration de superficie. La possibilité de se rendre dans une Direction extérieure pour obtenir de l'aide ne correspond pas à leur attente pour des motifs de disponibilité, de principe ou d'accès au réseau. Ces personnes indiquent vouloir être autonomes comme ils l'étaient auparavant. Une d'entre elles explique qu'elle n'avait pas reçu le formulaire (papier) à temps l'année précédente, dès lors elle avait dû demander à sa fédération de le faire et avait payé cette démarche. L'année suivante, l'Administration lui a fait savoir qu'elle n'avait plus le choix car elle avait transmis les documents une fois par internet.

A partir de janvier 2018, toutes les déclarations de superficie devront d'ailleurs être transmises par internet en exécution du Règlement d'exécution (UE) n° 809/201 4 de la Commission du 17 Juillet 2014.

Le Médiateur s'est inquiété de la discrimination qui pourrait être faite à l'encontre des agriculteurs qui ne disposent pas d'internet. Sans données sectorielles sur le sujet, il rappelle cependant que 10 % de la population belge à l'âge de 16 à 74 ans n'ont jamais utilisé un ordinateur et 11 % n'ont jamais navigué sur l'internet. En outre, les critères d'âge et de formation augmentent considérablement le risque de fracture numérique. Il est aussi à noter que des zones rurales sont nettement moins bien couvertes par les opérateurs qui offrent encore des connections internet fixes à débit lent, voire pas de connexion du tout.

Des politiques de soutien adaptées s'imposent aux agriculteurs qui ne sont pas connectés, en particulier

pour les petites exploitations isolées ou dont les exploitants sont relativement âgés, d'autant que la Politique agricole commune (PAC) renforce la pression afin qu'ils passent à une agriculture numérique de très haut niveau technologique.
Interrogée par le Médiateur sur l'impact de la numérisation des formulaires, l'Administration explique qu'afin d'atteindre cet objectif, une quinzaine de séances d'information sur la DSweb ont été organisées depuis 2015. Un système de mandat a également été mis en place, permettant aux agriculteurs de mandater une organisation professionnelle (syndicat, bureau comptable,.. mais le service est payant) ou une tierce personne (voisin, fils, ...) pour compléter leur déclaration à leur place. En outre, les Directions extérieures du Département de l'Agriculture prévoient également des plages horaires, pendant les 3 mois de déclaration, afin d'accompagner les agriculteurs à compléter leur DS via le web.
Mais quid de ceux qui ne savent pas du tout comment procéder ?
L'Administration va-t-elle remplir toutes les démarches à leur place ? Pendant combien de temps ?

Quels indicateurs seront surveillés par l'Administration afin d'être certain de ne laisser personne au bord du chemin ?
Les solutions proposées actuellement ne conviennent pas aux agriculteurs qui ont contacté le Médiateur car ils veulent pouvoir continuer à être autonomes pour remplir ces documents et recevoir l'information utile. Ces exploitants vivent mal ces modernisations qui grignotent petit à petit la maîtrise qu'ils avaient de leur environnement. L'un d'eux, ne trouvant pas mot pour expliquer ce sentiment de dépossession, dit au Médiateur : « je me sens aussi loin de mon métier que si je demandais à un agent de l'Administration centrale de venir surveiller un vêlage »… Le Médiateur a compris ce qu'il voulait dire.

Le dossier 2017/2072 sous la loupe

A dossier compliqué, outil adapté!

Le Médiateur est interpellé par M. P. au sujet d'une décision de refus d'intervention relatif à l'équipement des pâtures le long des berges. Ne disposant pas de matériel informatique, cet exploitant s'est fait aider par un Bureau du « Contrat de rivière » dans un premier temps pour le dossier spécifique, puis par une Direction extérieure de la DGO3 dans le cadre de la déclaration de superficie. La demande de subvention est introduite le 24 juin 2014. Le 7 mai 2015, une notification d'octroi parvient à M.P. En dernière ligne de la « remarque générale » du document, apparaît que « l'aide réelle correspondra aux informations de la superficie répertoriée dans la déclaration ». Le 30 juin 2015, M.P. envoie les déclarations d'investissements, les factures et les photos pour chaque parcelle. Cependant, la réglementation prévoit que pour bénéficier de la subvention, l'éleveur doit introduire dans un second temps, une déclaration de superficie pour l'année en cours, accompagnée du formulaire N°11.
Quelques mois plus tard, M. P. se rend au bureau décentralisé afin qu'un agent de l'Administration remplisse par internet sa déclaration P.A.C. Malheureusement, tous deux oublient de joindre la copie dudit formulaire qui se trouvait dans le dossier « papier ». Dès lors il n'a pu être rentré dans les temps impartis, ce qui a motivé la décision de refus, reçue le 16 février 2016. Ce long délai de traitement s'explique par le fait que plusieurs agriculteurs n'avaient pas reçu de notification ou en avaient reçu dans des délais qui ne permettaient pas de fournir les documents manquants. Ces subventions ont par conséquent fait l'objet d'un report de liquidation d'une année.
Sur base de ces éléments, le Médiateur interpelle l'Administration et s'étonne qu'aucun outil ne permette

à la Direction des Surfaces agricoles de savoir automatiquement quels exploitants n'ont pas rentré de déclaration alors qu'ils ont reçu une notification d'octroi de l'Aide. Ceci aurait permis un simple rappel aux exploitants qui avaient omis de les envoyer. En outre, un logiciel transversal aurait pu permettre au bureau décentralisé de contrôler que tous les documents nécessaires au vu des notifications reçues par les intéressés, étaient bien joints à la déclaration P.A.C.

Il indique également que le délai de procédure de report exceptionnel, introduite auprès de la Commission aurait pu donner le temps de vérifier que tous les agriculteurs ayant reçu une notification positive étaient en ordre. Dès lors, estime le Médiateur, la responsabilité des manquements commis dans ce dossier est partagée, et la pénalité encourue par l'exploitant est inappropriée.

l'Administration a pourtant fait valoir que la Direction des Surfaces avait transmis régulièrement à la Direction des Structures agricoles les listes des demandeurs ayant introduit leur formulaire, que lors de plusieurs séances d'information préalable, les agents de l'Administration ont insisté sur l'importance de la déclaration de superficies dans le processus de demande et que la notification indiquait bien que l'aide réelle correspondrait à la déclaration de superficie. Celles-ci étant clôturées, a-t-elle conclu, la décision défavorable relative à ce dossier ne peut pas être modifiée.

La médiation suspend le délai de recours au Conseil d'Etat

Le Médiateur a relevé que plusieurs notifications de décision étaient incomplètes. En effet, chaque décision administrative individuelle doit indiquer les voies de recours existantes, mais aussi mentionner la possibilité d'introduire une plainte auprès du Médiateur. Dès lors, décliner clairement ces indications est fondamental afin de poursuivre l'objectif prioritaire d'une orientation « citoyenne » dans les actes administratifs et aussi afin que le citoyen ne les confonde pas.

La promulgation du nouvel article 19, alinéa 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat organise la suspension du délai de recours en annulation au Conseil d'Etat par le dépôt par le destinataire d'un acte administratif d'une réclamation auprès du Médiateur.

Dans ce cadre, le Médiateur a adressé à la DGO3 cinq propositions de texte qui pourraient figurer sur les décisions concernées et sur son site internet.

- Une proposition lorsqu'existent un recours administratif organisé et un recours au Conseil d'Etat.
- Une proposition lorsqu'existent un recours administratif organisé et un recours à une juridiction administrative.
- Une proposition lorsque n'existe qu'un recours devant les tribunaux de l'ordre judiciaire.
- Une proposition lorsque n'existe qu'un recours au Conseil d'Etat.
- Une proposition lorsque n'existe qu'un recours à une juridiction administrative.

Malheureusement, le Médiateur n'a pas observé de modification des courriers de notification en ce sens, ni sur l'onglet plainte/Médiateur/amélioration du portail, bien que celui-ci, il faut le souligner, donne accès à la mention générale du Médiateur en un seul clic.

Les conséquences de l'annulation par le Conseil d'Etat du remembrement TGV7 de Rebecq-Tubize

Suite à la construction du TGV, le Ministre wallon en charge de l'Agriculture a créé en mars 1993, un « Comité d'échange Tubize-Rebecq » pour organiser les échanges d'exploitation des parcelles agricoles. Après 4 ans de procédure, le comité d'acquisition d'immeubles a acté l'échange d'exploitation des parcelles. Cet échange organise, jusqu'aujourd'hui encore, l'exploitation des différentes parcelles.

En matière de remembrement, la législation prévoit qu'après cet échange d'exploitation, l'échange de la propriété des parcelles soit organisé. Ainsi, le 4 mars 2004, un arrêté du Gouvernement wallon a été adopté, fixant un remembrement simplifié consécutif à l'échange d'exploitation visé ci-dessus. L'Administration a préparé les plans de relotissement, organisé les enquêtes publiques,… et a arrêté un plan d'échange complet en mai 2010.

Tout permettait dès lors de penser que l'échange serait complètement exécuté puisque la Région wallonne avait versé les soultes aux agriculteurs, qui étaient prévues en cas de différences de valeur entre les parcelles. Sur le terrain, les blocs et parcelles d'exploitation projetés avaient été physiquement délimités et bornés. Les agriculteurs ont donc pris possession de leurs nouvelles parcelles fin 2009 début 2010.

Malheureusement, c'était sans compter deux recours auprès du Conseil d'Etat, lequel a annulé la décision par arrêt n° 223.316 du 29 avril 2013, pour vice de procédure (absence d'étude d'impact sur l'environnement). Ainsi, les échanges n'ont jamais pu être finalisés et il n'y pas eu de signature de l'acte de remembrement simplifié qui aurait consacré le transfert des propriétés aux nouvelles parcelles.
Le Médiateur regrette de constater que depuis 2013, tout le processus est bloqué.

Des agriculteurs continuent d'exploiter des terres qui ne leur appartiennent pas, et d'autres ne disposent pas du droit de propriété des leurs. Les modifications foncières, au cours du temps, ont fait l'objet d'accords de plus en plus compliqués, et ont dégradé la situation immobilière au point que le cadastre actuel n'est plus en rapport avec la réalité de la propriété des parcelles. Les intéressés souhaitent sortir de cette insécurité juridique dans laquelle ils vivent depuis 2013.

Le Comité d'échange Rebecq-Tubize n'a pas défini de nouvelles lignes à suivre afin de résoudre la question de l'échange des propriétés. En effet, la décision du Conseil d'Etat ne permet pas, sur le terrain, le retour automatique à la situation ab initio.

Par ailleurs, un « Fonds TGV » a permis que des chemins d'exploitation soient créés (chemins publics en partie réalisés sur des terrains privés). Il est prévu que l'acte de remembrement permette, en fin de procédure, de restituer une surface équivalente aux propriétaires lésés par le nouveau tracé des voiries.
Lors d'une rencontre entre le Médiateur et la Direction de l'Aménagement foncier rural à l'occasion du dépôt d'une plainte à ce sujet, il est apparu que :

- le retour à la solution ab initio était le seul scénario théoriquement envisagé ;
- des solutions avaient été trouvées pour exempter les remembrements simplifiés d'évaluation des incidences sur l'environnement ;
- lors de la rédaction du Code wallon de l'Agriculture [CWA] (Décret 27 mars 2014), le législateur wallon a prévu la possibilité de reprendre les opérations de remembrement ab initie tout en étant dispensé des formalités préalables, quel que soit l'état d'avancement de la procédure (art. D.424§2).

Ces dispositions pourraient donc être appliquées aux remembrements simplifiés non encore terminés (renommés « aménagements fonciers » dans le CWA).

Cependant, l'Administration a dû préciser qu'à l'échelle du service extérieur de la DAFoR à Mons, pas moins de 10 remembrements simplifiés couvrant quelque 14.000 hectares sont toujours en cours.

W 2017
34

Agriculture - Renforcer la DAFOR

Considérant que dans le cadre de la procédure de remembrement TGV7 Rebecq -Tubize, la question de l'échange de propriétés aurait dû être traitée il y a plus de 15 ans et que ce délai créé notamment par un arrêt d'annulation du Conseil d'Etat, a entraîné une très grande complexification de la situation sur le terrain,

Considérant que d'autres procédures de remembrements sont aussi à l'arrêt,

Considérant que par manque de moyens humains (le service extérieur de la DAFoR à Mons n'est plus actuellement constitué que de 9 équivalents temps-plein) et malgré l'aide de prestataires extérieurs, ces dossiers ne peuvent être traités de front,

Considérant que cet épineux dossier représente une situation pour le moins inquiétante sur le terrain,

Considérant qu'en outre, si des ressources complémentaires étaient obtenues pour la DAFor, elles devraient être prioritairement affectées aux remembrements non interrompus, afin d'éviter que le Conseil d'Etat ne puisse annuler la décision d'un Comité d'aménagement foncier au motif d'un délai de traitement déraisonnable,

Le Médiateur recommande que des mesures de renforcement du cadre effectif de la DAFoR soit attribuées dans les meilleurs délais afin de commencer à résorber le passif accumulé et de rétablir un droit réel et légal en propriété et d'occupation aux exploitants.

Département de la Police et des Contrôles - L'Unité du Bien-être animal (UBEA)

Depuis le 31 mai 2017, toute personne qui fait de la **reproduction de chiens ou de chats** et la commercialise, doit demander un agrément auprès de l'UBEA de la DGO3. Plusieurs types d'agréments existent selon le nombre annuel de portées et le nombre de femelles reproductrices sur un même lieu. Ces demandes doivent être introduites par courrier ou par internet sur des formulaires ad hoc. La page web dédiée aux demandes stipule qu'un accusé de réception sera envoyé dans les 15 jours de la réception de la demande. En cas de dossier incomplet, le demandeur sera invité à le compléter. Si le dossier est complet, un numéro d'agrément sera délivré dans les trente jours.

Le Médiateur a été saisi de 10 réclamations portant essentiellement sur le délai de traitement des demandes d'agrément d'éleveurs occasionnels et l'inaccessibilité du service par téléphone. Il a constaté que certains éleveurs n'avaient pas reçu d'accusé de réception, ou d'agrément alors que le dossier était complet, d'autres ne savaient pas que leur dossier était incomplet. Leurs animaux avaient atteint l'âge d'être vendus mais les propriétaires n'étaient pas en mesure de pouvoir mettre des annonces commerciales dans la presse.

Le Médiateur a été informé que l'UBEA avait connu un afflux de plus de 1000 demandes d'agrément en 5 mois, sans que le personnel ait été renforcé. En outre, un problème informatique a aussi entraîné un retard important dans le traitement des dossiers. Bien qu'il n'ait pas à s'immiscer dans l'organisation interne d'un service administratif, le Médiateur ne peut rester indifférent aux difficultés rencontrées par les citoyens lorsque l'organisation d'un service aboutit à des dysfonctionnements. Il doit par ailleurs souligner que ses interventions auprès de l'UBEA ont fait l'objet d'un retour d'information rapide et efficace.

Par ailleurs, Deux dossiers portant sur la **confiscation de chiens** à la suite d'un constat de mauvais traitement, ont notamment attiré l'attention du Médiateur sur la question des modalités de procédure de médiation. Dans les 2 cas, les chiens avaient été cédés à un refuge. Pour l'un, la destination visait in fine un accueil dans une famille ; dans l'autre cas, le vétérinaire avait préconisé une euthanasie en regard de l'agressivité et de l'état de santé du chien. Le Médiateur s'est interrogé sur l'effet direct des décisions prises sur le droit de contestation d'une décision prise à son encontre, dont dispose le citoyen. Il n'était à l'évidence pas dans l'intérêt de l'animal de demeurer indéfiniment dans un refuge. Cependant, la décision de destination telle que la cession en pleine propriété du chien, au refuge, un mois après la saisie dans le premier cas, ou a fortiori lorsqu'il y a une euthanasie, a pour impact d'empêcher le réclamant d'exercer son droit à la médiation et même d'introduire un recours auprès du Conseil d'Etat. Comme rappelé ci-dessus, la promulgation de l'article 19, alinéa 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat organise la suspension du délai de recours en annulation au Conseil d'Etat par le dépôt d'une réclamation auprès du Médiateur. Or, le plaignant ne peut ici espérer un retrait d'acte ou une modification de la décision suite à la médiation. Il ne peut pas introduire un recours au Conseil d'Etat dans les 60 jours, la cession de propriété ayant pu être exercée, ou l'euthanasie pratiquée, le recours n'a plus d'objet.

W 2017
35

Bien-être animal - Garantir l'accès à la médiation

Considérant que l'article 42 de la loi du 14 août 1986[1] relative à la protection et au bien-être des animaux prévoit qu'en l'absence d'une décision de restitution, de vente, de cession de propriété ou de mise à mort, après un délai de deux mois à compter de la date de la saisie, la saisie est levée de plein droit ;

Considérant que ce dispositif implique que la décision de destination de l'animal saisi soit prise par l'UBEA endéans les 60 jours ;

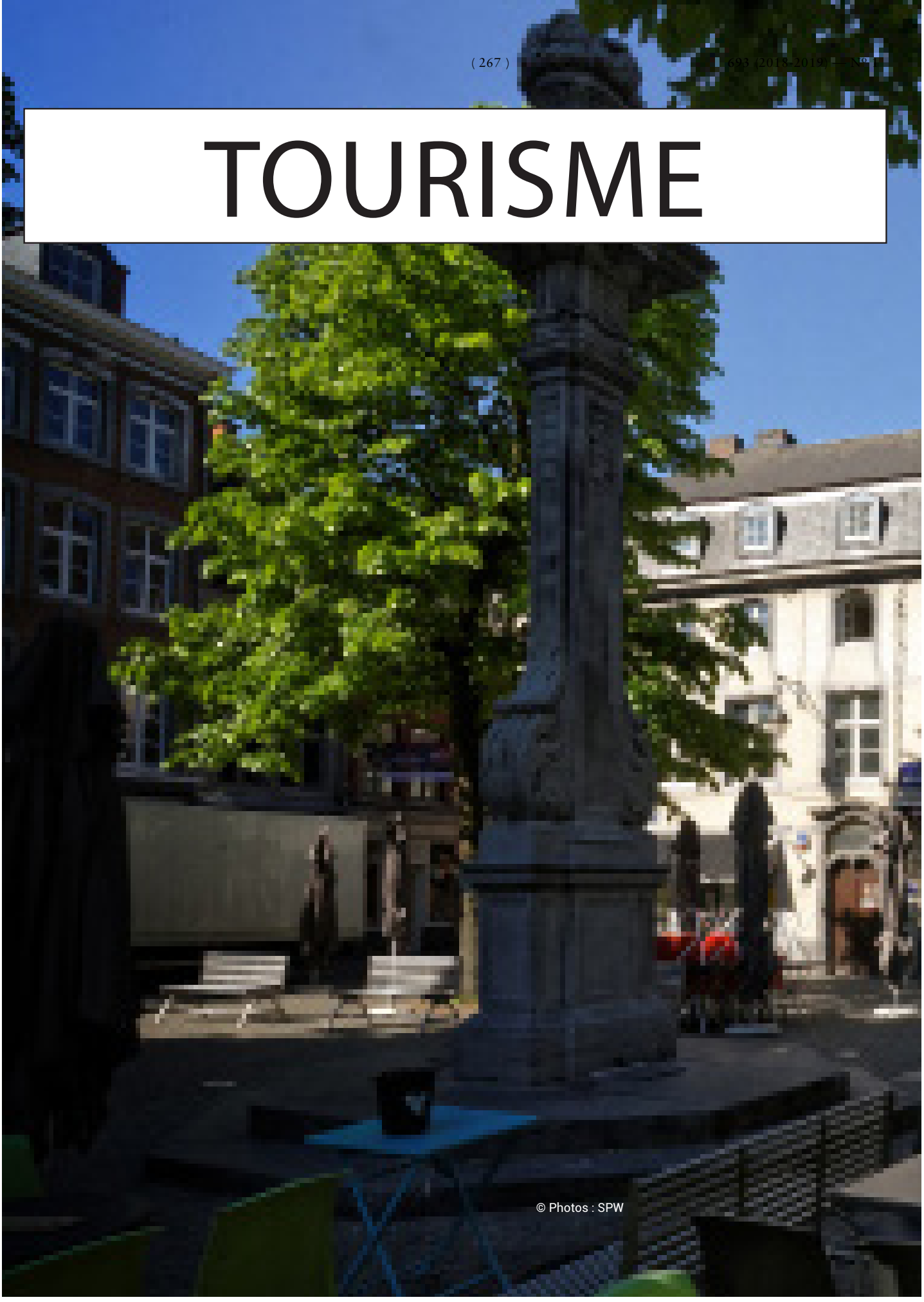
Considérant aussi que la décision de destination telle que la cession en pleine propriété du chien, au refuge (souvent après un mois mais obligatoirement avant 60 jours), ou a fortiori lorsqu'il y a une décision d'euthanasie, a pour impact d'empêcher le réclamant d'exercer son droit à la médiation et même d'introduire un recours en annulation auprès du Conseil d'Etat,

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation afin d'adopter une procédure qui laisse ses chances à chacune des parties, et dans le respect de l'animal, en n'autorisant la cession définitive de la propriété de l'animal qu'après l'issue de la médiation ou même de la décision du Conseil d'Etat, et en mentionnant la médiation au plus tôt de la procédure afin que le citoyen puisse choisir le mode de contestation qu'il souhaite.

---

1. Loi du 14 août 1986 relative à la protection et au bien-être des animaux (M.B. 03.12.1986)
Art. 42. [§ 1er. Lorsque les agents de l'autorité, visés à l'article 34, constatent une infraction à la présente loi, à ses arrêtés d'exécution ou aux règlements ou décisions européens et que cette infraction concerne des animaux vivants, ils peuvent saisir administrativement ces animaux et, si nécessaire, les faire héberger dans un lieu d'accueil approprié.
Ils peuvent également saisir des animaux lorsque ceux-ci sont détenus en dépit d'une interdiction prononcée en application [de l'article D.157, § 2, 6°, et D.163, § 6, alinéa 2, 5°, du Livre Ier du Code de l'Environnement](3). .../...
Le Service public fédéral compétent pour le Bien-être Animal fixe la destination de l'animal saisi conformément au paragraphe 1er(.../...) Cette destination consiste en la restitution au propriétaire sous ou sans caution, la vente, le don en pleine propriété à une personne physique ou morale, l'abattage ou la mise à mort sans délai
§ 3. La saisie visée au paragraphe 1er est levée de plein droit par la décision visée au paragraphe 2 ou, en l'absence d'une telle décision, après un délai de deux mois à compter de la date de la saisie.

TOURISME



© Photos : SPW

Bilan de l'exercice

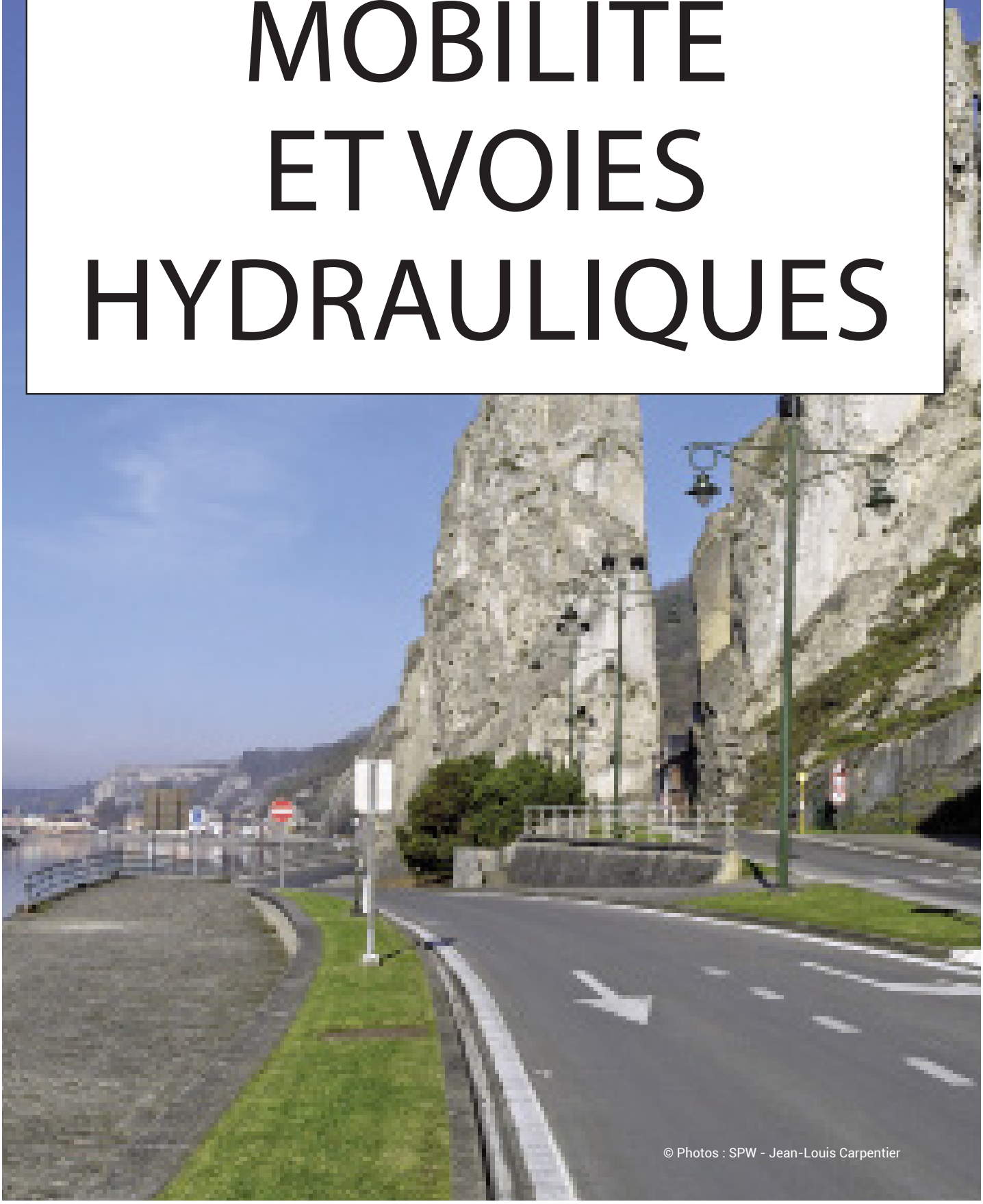
Dans le domaine du Tourisme, le Médiateur a instruit 5 dossiers.

Le dossier 2017/618 sous la

Tourisme social – Une promesse de subvention qui tarde à être honorée

L'asbl B. a été reconnue admissible, en 2013, à une subvention dans le cadre du tourisme social de 1.145.932 €. Cette subvention devait être liquidée en deux phases.
La première tranche de 332.129 € a été versée en juillet 2013.
L'asbl interpelle le Médiateur en décembre 2015 car la deuxième phase (813.803 €) ne lui a pas encore été payée.
Interpellé, Le Ministre répond, à cette époque, qu'effectivement la deuxième phase de subvention n'a pas encore fait l'objet d'un engagement budgétaire et qu'il n'est, dès lors, pas possible pour le Commissariat général au Tourisme de liquider le solde.
Le Médiateur ne peut se satisfaire de cette réponse et demande au Ministre de lui communiquer un délai approximatif endéans lequel celle-ci pourrait faire l'objet d'un engagement budgétaire. Il insiste sur le fait que l'association rencontre d'importantes difficultés financières engendrées par ce retard de paiement (2.4 millions d'euros ont été investis dans ce projet) et du fait qu'elle s'estime lésée à l'égard d'autres associations qui, selon elle, auraient bénéficié de subsides similaires.
Après de nombreuses interpellations, le Ministre informera le Médiateur, début janvier 2018, que le Gouvernement wallon a pris, en date du 30 novembre dernier, un engagement budgétaire pour la seconde phase et qu'une première tranche de 60 % de ce montant vient d'être liquidée.
Le Médiateur se doit de rappeler que, dès lors qu'une promesse ministérielle a été faite, le Gouvernement se doit d'honorer ses engagements.

MOBILITÉ ET VOIES HYDRAULIQUES



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

L'homologation des véhicules a été transférée en date du 1er juillet 2014 à la Wallonie par la loi spéciale du 6 janvier 2014, relative à la 6ème réforme de l'Etat.
Durant l'exercice écoulé, le Médiateur a reçu 11 dossiers concernant l'homologation de véhicules non commercialisés dans l'Union Européenne mais ayant déjà été homologués sur base individuelle par un pays de l'UE.

Homologation des véhicules non commercialisés dans l'UE

Dans ce cas, il y a lieu pour l'acheteur d'introduire une demande de réception individuelle dont la procédure est déterminée par la Directive 2007/46/CE du Parlement Européen et du Conseil du 5 septembre 2007, article 24.

Pour pouvoir répondre aux prescrits de cet article et accorder la réception individuelle, l'Administration wallonne exige un « certificat d'origine » et un certificat de conformité prouvant que le véhicule répond aux exigences techniques belges, même si ce véhicule a déjà été homologué dans un autre pays de l'UE.

C'est cette étape qui pose le plus de problèmes car le demandeur est parfois obligé de réclamer des documents complémentaires dans un autre pays (délai et barrière de la langue) et est renvoyé pour la conformité vers ESTL, seul service technique agréé par la DGO2 (le contrôle technique ne l'est pas pour ce genre de matière), situé à Courtrai. ESTL ne répond pas toujours ou pas rapidement aux demandes de rendez-vous. Une fois que le demandeur a obtenu ce dernier, il est obligé de trouver le moyen d'amener son véhicule sur place sans le faire circuler sur la voie publique ce qui induit des frais supplémentaires, tout cela sans garantie aucune quant à l'issue de la demande.

Le dossier 2017/1371 sous la 

« Cela fait plus de 6 mois que j'attends de pouvoir utiliser mon véhicule »

Le Médiateur est saisi d'une réclamation émanant de M. D. concernant l'homologation d'un pick-up américain ayant transité par l'Allemagne et ayant été homologué dans ce pays.

Le réclamant se plaint du fait que l'homologation de son véhicule est bloquée depuis octobre 2016 car il aurait envoyé tous les documents remis par le TÜV allemand (documents qui mentionnent 6 exemptions) alors que s'il avait envoyé les 2 feuillets jaunes obligatoires, il n'aurait rencontré aucune difficulté pour l'obtention de celle-ci.

Ce blocage lui occasionne de nombreux frais et son véhicule est immobilisé dans son garage.

Ce véhicule a été auparavant réceptionné individuellement en Allemagne sur base – entre autres – de dérogations aux règles européennes (sur base de règles nationales allemandes).

La Belgique ne possédant pas de base légale permettant d'offrir les mêmes dérogations qu'en Allemagne, cette dernière ne semblant de surcroît pas pourvoir expliquer le contenu de ses dérogations ayant trait notamment au freinage, à la direction, … le véhicule et sa réception individuelle allemande doivent donc être analysés plus avant afin de déterminer s'ils répondent bien aux exigences belges d'application au moment de sa première immatriculation. Pour cette raison, le réclamant a été invité à prendre contact avec le service technique ESTL afin de vérifier la conformité du véhicule avec la réglementation en vigueur. Le réclamant a tenté en vain d'obtenir un rendez-vous auprès d'ESTL.

Finalement, M. D. se fait délivrer par le GTU un nouveau rapport sans les dérogations mais précisant les actes réglementaires US équivalents et l'envoie à la DGO2 qui est prête à l'accepter à la condition que les autorités allemandes, à savoir le Landkreis de Brilon, confirme celui-ci. En effet, le document de réception individuelle allemand du 18.10.2016 fait référence à l'ancien rapport du GTU. Il est donc nécessaire que les autorités allemandes délivrent un document validant le second rapport du GTU. En effet, le GTU est un service technique allemand non reconnu en Belgique et seul le Landkreis peut confirmer l'exactitude et la validité de ce rapport. Dès réception de ce document, l'Administration wallonne pourra valider ces documents et autoriser l'immatriculation en Belgique.

W 2017
36

Mobilité – Homologation de véhicules hors CE – Etendre à l'ensemble des Etats membres de l'Union Européenne, la validité de l'homologation d'un véhicule produit hors de l'UE, obtenue dans un Etat membre de l'UE

Considérant la plus-value importante pour les citoyens de l'UE d'une harmonisation des législations nationales en matière de libre circulation des biens et des personnes ;

Considérant le nombre croissant de transactions commerciales concernant des véhicules entre pays de l'UE ;

Considérant que dans l'état actuel de la législation européenne, l'homologation d'un véhicule acquis en dehors de l'UE, n'est valide que dans l'Etat où a eu lieu cette homologation ;

Le Médiateur recommande au Gouvernement d'attirer l'attention des autorités européennes sur l'intérêt pour tout citoyen de l'UE de voir remplacer le point 6 de l'article 24 de la Directive 2007/46/CE du Parlement Européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules par un texte stipulant que la validité de la réception individuelle accordée par un Etat membre est valable dans l'ensemble des autres États membres.

Rapport annuel de l'Organe de conciliation interrégional dans le cadre des systèmes de prélèvement kilométrique

Depuis le 1er avril 2016, la Belgique est devenue une zone de péage pour le transport de marchandises d'une masse maximale autorisée de plus de 3,5tonnes. La Belgique rejoint ainsi les rangs d'autres zones de péage européennes telles que la France, l'Allemagne, la Pologne.

L'introduction du système de prélèvement kilométrique dans les trois régions de Belgique a fait l'objet de toute une série d'exclusivités. Par exemple, il s'agissait du premier système SET (Service Européen de Télépéage) contrôlé par satellite à être immédiatement déployé dans l'ensemble du pays simultanément.
Pour plus d'explications sur le système de prélèvement en Belgique, rendez-vous sur www.viapass.be. Viapass est l'entité publique interrégionale en charge du contrôle complet du système.

Selon les statistiques présentées sur le site Internet de Viapass, l'année 2017 (la première année civile complète au cours de laquelle le système a été opérationnel) a généré des péages d'un montant total de 676millions d'euros (hors TVA) pour les trois régions réunies.

Le fournisseur de base dans le système est Satellic, une entreprise privée belge. Satellic assure en premier lieu un certain nombre d'obligations de service public et joue également un rôle crucial dans le maintien de l'ensemble du système. Par ailleurs, Satellic enregistre également les kilomètres de péage parcourus de ses propres clients (au moyen de boîtiers de télépéage appelés OBU « On board units »), puis calcule les péages dus et les encaisse. Le système belge est conçu de sorte que ce deuxième service puisse également être offert par d'autres prestataires de services nationaux et internationaux.

De cette manière, les assujettis au péage peuvent toujours s'adresser à Satellic (une obligation de service public) pour obtenir un boîtier de télépéage et le service correspondant, mais ils peuvent également se tourner vers un autre prestataire de services. Le système belge est le premier système GNSS en Europe (et dans le monde) qui le permet.

Concrètement, au cours de la première année, les poids lourds ont exclusivement roulé avec des boîtiers de télépéage issus de deux prestataires de services: Satellic donc, mais également avec des boîtiers de télépéage provenant d'une autre entreprise privée: Axxes.

D'autres prestataires de services sont cependant également les bienvenus afin de parvenir à une offre plus étendue et diversifiée. C'est précisément sur ce point que le rapport annuel de l'organe de conciliation annonce à présent une entente sur toute la ligne.

Conciliation sur toute la ligne

Après la mise en place de l'organe mi-2016, trois (candidats) prestataires de services (entreprises privées) ont demandé à l'organe d'intervenir dans un différend sur la rémunération qu'ils reçoivent des pouvoirs publics.

L'organe de conciliation a joué intensivement le rôle de médiateur pendant six mois entre les pouvoirs publics et les (candidats) prestataires de services.

Le 24 avril 2017, et aussi grâce au rôle crucial de coordination de Viapass, une entente a pu être atteinte et il a pu être

convenu d'un plan de rémunération plus adéquat qui se compose essentiellement d'une réduction de l'indemnité fixe annuelle par boitier actif et d'une indemnité variable adaptée, calculée selon un modèle dégressif affiné en fonction des revenus de prélèvement générés par le prestataire de service et donc en relation directe avec les kilomètres parcourus par ses clients.

Le nouveau plan de rémunération abaisse ainsi le seuil pour entrer sur le marché. La conséquence pour le redevable : un choix plus large entre les prestataires de services. Ainsi, d'autres prestataires de services entreront sur le marché belge. Les clients pourront ainsi également s'adresser plus facilement à un seul et même prestataire de services pour des prélèvements kilométriques dans plusieurs États membres de l'Europe.

La nouvelle réglementation n'a bien entendu aucun effet sur les prélèvements que le client doit payer. Finalement, l'effet pour les Régions (concessionnaire SOFICO en Région wallonne) est aussi relativement limité.
La nouvelle réglementation entraine principalement un déplacement des parts de marché entre les prestataires de services et non pas, en principe, une modification du nombre de boîtiers de télépéage actifs ou du nombre de kilomètres parcourus sur des routes à péage.

C'est la raison pour laquelle l'organe de conciliation s'attend à ce que le montant total des rémunérations que les Régions/SOFICO versent à l'ensemble des prestataires de services (dont le partenaire public Satellic) reste plus ou moins dans le même ordre de grandeur.

Avec toutes les parties impliquées, l'organe se réjouit de cette médiation extrajudiciaire réussie; celle-ci assure un nouvel équilibre non discriminatoire, reflétant les coûts et les risques des prestataires de services de manière équitable, et respectueux également de la vocation européenne de la réglementation SET (Décision 2009/750/CE).

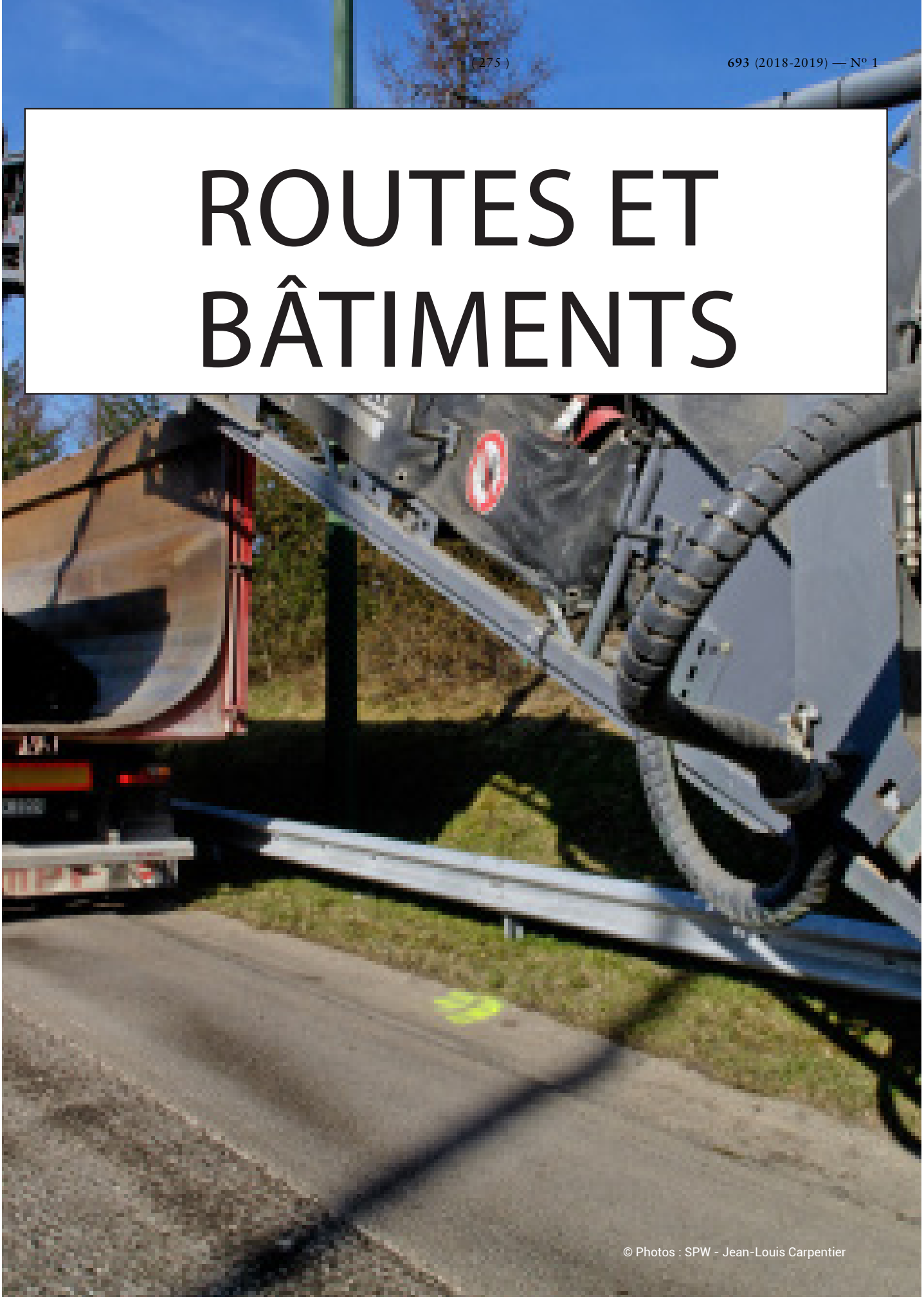
L'Organe de conciliation

Pour rappel, le fonctionnement de l'organe de conciliation interrégional s'appuie sur 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 (M.B.10juin2016).
L'organe a une mission de conciliation lorsque des différends surgissent dans le cadre des négociations ou les relations contractuelles entre les prestataires de services et les pouvoirs publics. De plus, l'organe de conciliation est habilité, en particulier, à examiner si les conditions contractuelles imposées par les pouvoirs publics aux différents prestataires de services sont non-discriminatoires et reflètent de manière équitable les coûts et les risques des parties au contrat.

L'organe de conciliation compte trois membres: le médiateur flamand Bart Weekers, le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Marc Bertrand, et la directrice du service des plaintes du Service public régional de Bruxelles, Sophie Jurfest, remplacée depuis peu par Mark Van Roy.

693 (2018-2019) — N° 1

ROUTES ET BÂTIMENTS



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

47 réclamations ont été déposées concernant ce secteur. On relève 15 dossiers relatifs aux 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.

Le dossier 2017/3029 sous la loupe

Quelle est la nature juridique d'une quittance d'indemnité ?

L'assureur de Monsieur P. contacte le Médiateur dans le cadre de dégâts causés au véhicule de son client. L'Administration a accepté de reconnaitre la responsabilité de la Région mais l'assureur conteste le montant de l'indemnisation.
Dans le cadre de la procédure, Monsieur P. a signé une quittance d'indemnité en renonçant à toutes revendications ultérieures moyennant le paiement par la SOFICO d'une indemnité.
L'assureur a ensuite introduit pour le sinistre concerné une facture de dépannage. Dans ce cadre, la Direction du Contentieux général l'a informé que cette facture ne pouvait être prise en compte dans la mesure où l'assuré avait renoncé à toutes revendications ultérieures.
L'assureur estime que la quittance signée par son client ne peut être assimilée à une transaction.
Le Médiateur interpelle le SPW en lui demandant de lui préciser la nature de cet acte juridique.
Celui-ci doit-il être considéré au sens des articles 2044 et suivants du Code civil ? Ou s'agit-il, comme l'invoque l'assureur, d'une quittance pour tout solde de compte telle que mentionnée à l'article 148 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances ?
En réponse, le SPW indique, que dans le cadre du dommage dont a été victime Monsieur P., la SOFICO lui a adressé un document intitulé « Quittance d'indemnité » stipulant expressément qu'il renonçait à toutes revendications ultérieures de quelque nature qu'elles soient du chef du préjudice subi à la suite de ce sinistre.
Le montant fixé dans cette quittance correspond au montant principal tel que réclamé sur base de la facture de réparation. Le SPW indique qu'aucun poste relatif à des frais de dépannage n'a jamais été évoqué

auparavant. En signant cette quittance, l'Administration estime que Monsieur P. n'a pu se méprendre sur le quantum qui lui était alloué, ni sur l'identification des postes du dommage couverts par cette indemnité. L'acte juridique concerné, la quittance d'indemnité, est donc l'instrumentum de la transaction intervenue entre les parties, conformément au libellé de l'article 2044 du Code civil, selon lequel «la transaction est un contrat par lequel les parties terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître. Ce contrat doit être rédigé par écrit ».

Quant à la notion de « quittance pour solde de tout compte » telle que visée par l'article 148 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, elle ne trouve nullement application au cas d'espèce, la Région wallonne n'étant pas une entreprise d'assurances au sens de cette législation et n'y étant en conséquence pas soumise.

Selon la jurisprudence, «une transaction portant sur le dommage subi par la victime d'un accident de la circulation peut être annulée en cas d'erreur sur la personne ou sur l'objet du litige. Une erreur sur l'ampleur du dommage n'est par contre pas une erreur sur l'objet de la transaction. En acceptant de signer un contrat au terme duquel la victime se déclare entièrement indemnisée et renonce expressément à toute nouvelle réclamation, elle se prive de la possibilité d'introduire une nouvelle action pour un dommage complémentaire, même inconnu lors de la signature dudit contrat» (Pol Mons, 13/04/2006, CRA, 2009, p. 62). Le Médiateur informe donc l'assureur qu'il n'est plus possible pour Monsieur P. d'encore obtenir l'indemnisation d'un autre poste du dommage qui n'est pas mentionné dans la quittance.

W 2017
73

Autoroutes et Routes - 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 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).

TRANSPORTS



© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier

Bilan de l'exercice

104 réclamations ont été déposées concernant ce secteur des Transports.

1. Transports en commun

Le dossier 2017/2716 sous la loupe

Le désarroi des personnes âgées face à l'information numérique

Plusieurs usagers des Sociétés de Transport en commun de personnes, dont Madame A.C., se plaignent de ne pas avoir de livrets d'horaires des autobus à l'espace Wallonie de N.
La réclamante A.C. affirme emprunter régulièrement au moins quatre autobus de destinations différentes. Cependant, vu le « défaut d'information sur papier », elle demande au Médiateur : « comment s'informer en l'absence (dans le chef des usagers) d'ordinateur ? ».
Le Médiateur a adressé à la réclamante les renseignements souhaités, à savoir le livret d'horaires qu'il a téléchargé. Il a interpellé la Direction du TEC concerné au sujet des conséquences négatives de l'évolution numérique par les TEC en matière d'information des clients notamment âgés.
La Direction précitée a répondu que sur simple demande, les livrets étaient envoyés à ces derniers.

Le dossier 2017/2782 sous la loupe

L'oubli d'un abonnement sévèrement sanctionné

Les deux enfants de Monsieur O.L. sont des usagers du TEC et disposent chacun d'un abonnement Horizon + coûtant annuellement 218,40 €, permettant l'utilisation des autobus sur tout le réseau.
La jeune fille de Monsieur O.L. qui devait effectuer le trajet O.J. a oublié son abonnement à l'école et en a informé le chauffeur, aussitôt montée dans l'autobus.
Conformément au Règlement des TEC, elle s'est vu remettre un document l'invitant à payer le prix du billet (5,50 €) augmenté de 2,50 €, soit un total de 8 €.

Le père de la mineure, respectueux du Règlement, s'est acquitté de la somme et a ainsi évité l'amende de 50 €.
Il a cependant introduit une réclamation auprès du Médiateur, estimant que cette rigidité n'est pas compatible avec « l'esprit d'un service public orienté client ». Il espère par sa réclamation que le Règlement précité sera modifié.
Le Médiateur a promis à Monsieur O.L. de signaler ce cas au législateur wallon dans la mesure où il revient à ce dernier d'adopter les textes et leurs amendements.
Le Médiateur considère que le Règlement est rigide. Exiger l'achat d'un billet alors qu'un abonnement en cours est valide et a été oublié n'est effectivement pas de nature à rapprocher les TEC des citoyens à qui, de surcroit, il est imposé des déplacements et des démarches administratives qui paraissent disproportionnées aux faits reprochés, lesquels sont d'ailleurs exempts de faute intentionnelle.

Au plan des libertés d'aller et de venir et de circulation des personnes, comme au plan des droits et libertés liés aux conditions de vie des citoyens garanties par la Constitution et les Conventions européennes, certaines situations vécues par des clients des cinq Sociétés d'exploitation du Groupe TEC et de la SRWT qui les chapeaute, posent la question de l'avancée ou du recul dans l'effectivité de ces droits et libertés expérimentés lors de l'utilisation occasionnelle ou non du transport public par autobus[1].

Repris au niveau de la SRWT, ainsi que du Groupe TEC, ces libertés et droits sont-ils traduits en principes généraux qui ensuite trouvent une mise en oeuvre satisfaisante, en particulier pour les usagers faibles ou des personnes marquées par la précarité ?

En d'autres termes, le slogan « TEC it easy. Simplicité sur toute la ligne »[2] vise-t-il tous les clients des TEC ou n'est-il pas effectivement pour un certain nombre d'entre eux : « TEC it out. Exclusion sur toute la ligne » ?

C'est dans le cadre de cette question que se situent les réclamations en matière de transport public de personnes par autobus émanant de personnes dépendantes du transport public pour leurs déplacements et qui réagissent, mues par un vif sentiment d'injustice, auprès du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et ce au sujet :

- des circuits de vente moins accessibles, la difficulté à être informé des horaires, tarifs et autres produits, en l'absence d'outils numériques (cas 2017-2716 et cas 2017-3262) ;

- de la politique commerciale du Groupe TEC sous trois angles :

  - l'angle de la relation aux personnes, dans le traitement de situations individuelles concernant des

1 Articles 11 et 23 de la Constitution belge.
2 Infotec, la SRWT et le Groupe TEC. Sur le site : www.infotec.be.

personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap (cas 2017-2665)[3], des personnes en situation de précarité traitées par les agents conducteurs et de contrôle (par exemple l'autobus dévié de son itinéraire rapido empêchant de se rendre à l'hôpital (cas 2017-2861) ; manque de courtoisie des chauffeurs (mais aussi des clients) ;

- l'angle du traitement de circonstances pratiques telles que l'absence de bornes d'oblitération en état de fonctionnement, commandement du chauffeur d'accéder au bus par l'arrière rendant ainsi parfois impossible l'oblitération à des machines situées à l'avant et les citoyens sont immédiatement contrôlés (cas 2017-3034), dureté de certains contrôles effectués dans les autobus (cas 2017-2547 et 2017-3034), horaires non respectés et retards répétés des passages des autobus (cas 2017-1803 et 2017-1869) ;
- l'angle de l'absence d'harmonisation intermodale optimalisée entre les réseaux TEC, STIB et DE LIJN obligeant pour en bénéficier à des démarches administratives et des déplacements multipliés (par exemple le cas 2017-2012 : le réclamant interpelle le Médiateur à propos de l'impossibilité d'obtenir l'accès Mobib sans se déplacer pour l'acquérir ainsi que l'intervention majorée sur Bruxelles, alors que « l'accès à l'intervention majorée était auparavant disponible directement dans les autobus ».
  Le Médiateur a interpellé la Direction du TEC concerné en ces termes : « comme votre ancienne pratique administrative n'a plus cours, la question est de savoir si votre nouvelle pratique entraine un recul significatif ou pas du niveau d'aide ou de protection des usagers ou d'une certaine catégorie d'usagers ?».

- de la difficulté d'acheminer des recours et du coût des recours à exposer par le client (envoi de plusieurs recommandés pour se faire rembourser mais pas de réponse, envoi de plaintes par recommandé, déplacement, assistance, etc) face à des réponses et des commandements de payer générés de manière standard et numérique (sans coût) et pour un enjeu souvent très modeste (amende administrative) qui pourtant est pour certaines personnes un facteur de déséquilibre budgétaire et personnel (un usager avait envoyé quatre recommandés pour obtenir un remboursement de 16 €).

Or, vivent en Wallonie, terrain d'action du service public TEC groupant les cinq Sociétés de transport public sous-régionales, 3.614.473 habitants (soit 31,9% de la population belge) qui sont donc potentiellement transportables.

Une population régionale qui, par ailleurs, est marquée par le vieillissement en termes d'espérance de vie à la naissance et en termes de part importante du segment des ainés dans la population[4] .

Nombreuses sont les personnes transportées qui se félicitent des services assurés par le TEC.

3. Cas 2017-2665, le réclamant explique au Médiateur les faits suivants : « j'ai signalé au TEC mon problème : sans être aveugle, je suis très myope et il m'est difficile, bien souvent, de savoir si mon titre a été enregistré par la machine. Jadis, avec les titres-papiers au moins le citoyen avait-il une trace/preuve écrite de son pointage. Dans leur réponse, les TEC m'ont simplement suggéré d'être attentif au son émis par la machine, ainsi qu'à ce qui apparait très brièvement sur l'écran. Pas facile pour un myope dans la cohue ».
4. Iweps, la gestion du vieillissement en Wallonie à l'horizon 2025-2045. Rapport de recherche, 2016, n° 17, 33-56. Sur le site : https:/www.iweps.be/publication/gestion-vieillissement-wallonie-aux-horizons-2025-2045-enjeux-prospective/.

Cependant, si le transport par métro-tram-bus, qui s'établit à environ 12 % de la population belge[5], concerne donc quelque 433.700 belges habitant la Wallonie, en tenant compte du fait que le déficit de mobilité (d'ailleurs transversal aux autres dimensions), compte parmi les 10 dimensions prioritaires caractérisant le public précarisé (en situation de pauvreté) en Wallonie, qui s'établit à 19,9 % pour les femmes plus nombreuses à vivre cette situation et à 17,7% pour les hommes, cela porte à quelque 76.764 les hommes et à 86.300 les femmes qui auraient accès au transport public par métro-tram-bus, comme étant, en l'absence de la voiture, le seul moyen de transport habituel[6].

Selon le Médiateur, cette question, qui concerne donc un cinquième de la population, ne peut être ignorée par des Sociétés de droit public ayant leurs actes réputés commerciaux comme les TEC, ni par la SRWT, si une approche inclusive et tendant à insuffler un nouvel esprit de service public, est développée qui contribue au bien-être des habitants de la Région wallonne et à « faire des transports en commun un mode de déplacement plus durable et accessible à tous » en proposant « une offre et un réseau correspondant aux besoins de ses clients » par « mise à disposition d'un canal adapté à chaque besoin du client »[7].

5. SPF Mobilité et Transport, chiffres clés de la mobilité 2016. Sur le site http://mobilit.belgium.be/fr
6. Union des villes et communes de Wallonie/Fédération des CPAS. Public précarisé : le choix des dimensions prioritaires, 2013, 32-33. « La mobilité importe pour ce qu'elle permet de faire ». Des résultats ressortent également les éléments suivants : « alors qu'est dénoncé le « peu de transport en commun sauf dans les grandes villes et le manque de fiabilité (peu de passages des trains ou bus, des retards fréquents,…). Quant aux weekends, plusieurs font le constat qu'ils n'ont pas de bus le weekend ou en soirée. Ils se sentent alors 'punis' car ils ne peuvent pas circuler, ils doivent rester chez eux ». Sur une note plus positive, sont mis en évidence « les services Idess des CPAS, un projet très valorisé parce qu'il apporte une aide concrète à un prix abordable » ; Service Insertion Professionnelle/Fédération des CPAS, mesure anthropométrique de l'Homme le plus pauvre de Wallonie, 2010, 8, 11-13.
7. Infotec, la SRWT et le Groupe TEC. Sur le site : www.infotec.be.

W 2017 38

Transports – Collaborer avec d'autres acteurs du transport est une nécessité

Considérant la part importante de la population précarisée et concernée par le vieillissement,
le Médiateur recommande :

1. La mise à l'étude au sein de la SRWT de mesures applicables au Groupe TEC et/ou au sein de VIAS Institute (fédéral)[1]

2. La consultation du Conseil consultatif des usagers des transports publics de personnes par la route (CCUTPPR)[2], des questions suivantes :

a. **Les mesures à prendre** par les Sociétés du Transport, transitoires à l'évolution de l'approche commerciale et de l'évolution numérique, accompagnant le vieillissement de la population et l'accès effectif au service public TEC de personnes en situation de pauvreté. Ceci pourrait éviter toute fracture ayant pour résultat l'isolement et l'immobilité pour les uns et l'e-mobilité pour les autres (cas 2017-2665).

b. **Les obstacles à l'utilisation des transports en commun**, notamment l'incidence démographique, celle de la coordination des différents réseaux et de l'attitude des agents transporteurs sur ces réseaux, ainsi que des contours d'une politique commerciale qui s'accordent avec les exigences premières du service public.

c. **Les améliorations à préconiser** dans la manière de traiter les futurs clients et les clients en situation de pauvreté ou de déficit numérique, ainsi que les usagers faibles, adultes majeurs et notamment en lien avec la question de la formation des agents transporteurs, en particulier les conducteurs et les contrôleurs.

En outre, au vu des situations qui lui sont rapportées par les réclamants à propos

a) de l'absence de courtoisie ou mauvais comportements de certains chauffeurs d'autobus et des retards répétés du passage des autobus entrainant des punitions des élèves à l'école ;

b) de l'obligation d'acheter un ticket en cas d'oubli de l'abonnement ;

c) de la sévérité et de la rigidité dans l'exigence des amendes administratives et

d) la complexité des recours permettant aux usagers de s'expliquer.

1 Le VIAS Institute est l'ancien IBSR, sur le site http://www.vias.be/fr

2 CCUTPPR, créé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 1993 (MB du 21/09/1993).

W 2017 39

Transports – Respecter le droit européen

Considérant la primauté du droit européen sur les actes nationaux,
Le Médiateur recommande la suppression de l'obligation de se procurer un ticket de transport (à se faire rembourser par la suite) quand le ticket de transport existant ne peut être oblitéré en raison d'une déficience dans le système dont le TEC a la responsabilité.

W 2017 40

Transports – Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur

Considérant la nécessité de créer des relations de confiance entre les chauffeurs d'autobus et contrôleurs et les usagers,
Considérant l'obligation d'améliorer l'offre de service public, notamment le respect des horaires,
Considérant l'inexistence d'une charte des usagers,
Le Médiateur recommande l'établissement d'un guide du voyageur et l'accessibilité d'un règlement des TEC qui ne paraisse pas uniquement centré sur les obligations du voyageur, mais également sur celles du transporteur et qui comprenne notamment les missions et les valeurs de ce dernier.

W 2017 41

Transports – Simplifier les recours et réglementer le système des amendes dans le sens de la proportionnalité

Considérant la nécessité de repenser le système des amendes administratives ;
Considérant les progrès à apporter en matière de recours et des droits de la défense ;
Le Médiateur recommande

- **la mise en place d'un système réglementé d'amende proportionnelle aux revenus des contrevenants au règlement du transport, ou l'insertion de circonstances influant sur la détermination de l'amende, qui tiennent compte de l'espèce ainsi que l'établissement d'un système réglementaire de paiements fractionnés des amendes, s'il échet.**
- **la simplification administrative d'un recours qui doit rester personnalisé et « avec contact » (et ce par opposition à la politique de « sans contact » prévue par les TEC en 2015), ainsi que l'option coût zéro pour les plaintes et recours fondés (car il ne faut pas oublier que les usagers s'exposent à des frais lorsqu'ils intentent des recours).**

Le Médiateur préconise que ces quatre points (les 4 Recommandations précitées) soient examinés à la lumière notamment des éléments suivants :

- La cohérence des acteurs publics en Wallonie. Le but étant de ne pas arriver à des situations qui, de facto opposent des réglementations à d'autres ou aboutissent à des situations injustes pour les citoyens. Ceci invite à ce que la SRWT tienne compte des recommandations dans le domaine des besoins des citoyens et en particulier de leur autonomie au quotidien, établies par d'autres acteurs publics tels que l'Agence numérique, l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles[1].

1. Pour ces autres acteurs publics de la Région wallonne, voire le site http://www.wallonie.be/fr/guide/guide-services/16360.

- Considérer, en tant que passager, le client transporté sur le service public comme un usager faible au sens de l'article 29 bis de la loi du 21/11/1989, en excluant toute responsabilité qui ne soit pas liée à un comportement intentionnel, par exemple la volonté de ne pas payer un ticket de transport versus l'impossibilité pratique d'oblitérer un ticket existant[2].
- Considérer comme un contrat de transport la relation qui s'établit entre le prestataire de services et le particulier co-contractant, devrait être reconnu comme un service au sens du Code de droit économique, relatif à la sécurité des produits et des services, transposant la Directive européenne 2001/95/CEE du 03/12/2001 concernant la sécurité générale des produits. A ce titre, seuls des services sûrs peuvent être commercialisés et le producteur ou le distributeur est responsable des conséquences éventuelles des manquements du Service. La précarisation ou l'augmentation du sentiment de précarité ou d'isolement, en raison de difficultés administratives ou d'accès ou de recours au TEC, pourrait constituer un risque que le producteur ou le distributeur fait courir aux voyageurs, même dans des conditions d'utilisation normale ou raisonnablement prévisibles.
- Bien qu'occasionnels et parcourant des distances inférieures à 250 km, les droits des clients du service public sont limités, au regard du Règlement UE 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar du 16 février 2011, entré en vigueur le 1er mars 2013. Toutefois, cela ne signifie pas que la garantie fournie par le transporteur en soit diminuée, en termes de « niveau élevé de protection », de la fourniture d'un « service fiable et de qualité ». Parmi ces droits énoncés par le Règlement UE précité, se trouve celui relatif à « des conditions de transport non discriminatoires ».

A cet égard, c'est le caractère objectif de la situation d'une personne donnée, au regard des infrastructures existantes et des comportements des agents dans les circonstances du moment, qui détermine si oui ou non une discrimination a émergé en ce qui concerne l'entrée d'une personne dans le TEC (achat de billet, accès à l'information, accès au véhicule, etc) et la sortie (satisfaction ou plainte). La discrimination dite positive se manifeste alors dans un traitement différencié d'un client par rapport aux autres, en raison de particularités propres à sa situation lorsqu'il se trouve en transport public par autobus ou agit pour entrer dans le TEC ou en sortir.

2 Loi du 21/11/1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs, M.B. 08/12/1989.

2. Transport scolaire

En matière de Transport scolaire, les décisions administratives se suivent et … se ressemblent : rigidité et stricte application du décret du 31 mars 2014 et de la note circulaire de la SRWT de 2010, sévérité dans l'instruction des requêtes sans prise en considération de la réalité vécue par les familles et répétition quasi standardisée des motifs ou arguments de l'Administration et du Ministre qui a le Transport scolaire dans ses attributions.

Le Médiateur aurait tendance à qualifier la position administrative de surréaliste, voire aberrante. En tout cas, les décisions administratives sont contraires aux principes/critères du bons sens et du raisonnable.

Le cas exposé est quasi identique à celui retenu par le Médiateur durant l'exercice précédent.

Le dossier 2017/3370 sous la loupe

Pourquoi ma grande soeur peut-elle prendre le bus scolaire et pas moi ?

Les deux filles de Monsieur H. ont respectivement 2 ans et demi et 6 ans et demi et sont inscrites à l'école communale de F. Depuis 2014, la fille âgée de 6 ans et demi, Z., bénéficie du transport scolaire.
La demande de transport scolaire introduite par la Directrice de l'école de F. pour la fille de 2 ans et demi, a été refusée au motif qu'une ligne publique adaptée est disponible le matin et le soir.
Monsieur H. sollicite l'intervention du Médiateur. Ce dernier considère que la décision de refus ne respecte pas la circulaire 2017-2018 relative au transport scolaire au point 6.4.1. du délai d'attente des usagers. En outre, le bus scolaire n'est pas rempli : comment peut-on justifier cette décision alors que le bus embarque et débarque la petite de 6 ans et demi sans prendre sa sœur en charge ?
Selon le Médiateur, l'application stricte du décret aboutit à une injustice et est en violation de l'esprit-même du décret lequel se fonde sur le principe d'égalité. Il interpelle la Direction du TEC en ce sens.
L'affaire a été clôturée défavorable au plaignant, l'Administration ayant répondu « qu'en date de la demande de Transport scolaire pour la fille aînée en 2014, il y avait absence de ligne publique adaptée. Ceci n'était plus le cas au moment de l'introduction de la demande pour la petite en 2017».
L'Administration a insisté sur le fait que « sur la base de la circulaire du 29 juin 2017 du Ministre ayant le transport scolaire dans ses attributions, la règle demeure la fréquentation des lignes régulières de service public (TEC et SNCB) et que ce n'est qu'en l'absence de ligne publique qu'un service régulier spécialisé est organisé (circuit scolaire). Cette disposition est d'ailleurs prévue à l'art. 34§2 du décret du 1er avril 2004.
Concernant une inadéquation du délai d'attente, cette situation est conforme aux prescriptions qui sont imposées au TEC, puisqu'au paragraphe 6.4 de la circulaire du 29 juin 2017, le délai entre l'arrivée du bus et la fin des cours peut aller jusque 50 minutes lorsqu'une ligne dessert plusieurs écoles qui n'ont pas d'horaires aménagés. La société TEC estime que la décision qu'elle a prise pour cette élève respecte les conditions qui lui sont imposées ».

Ce cas incite à rappeler cette recommandation :

W 2017
42

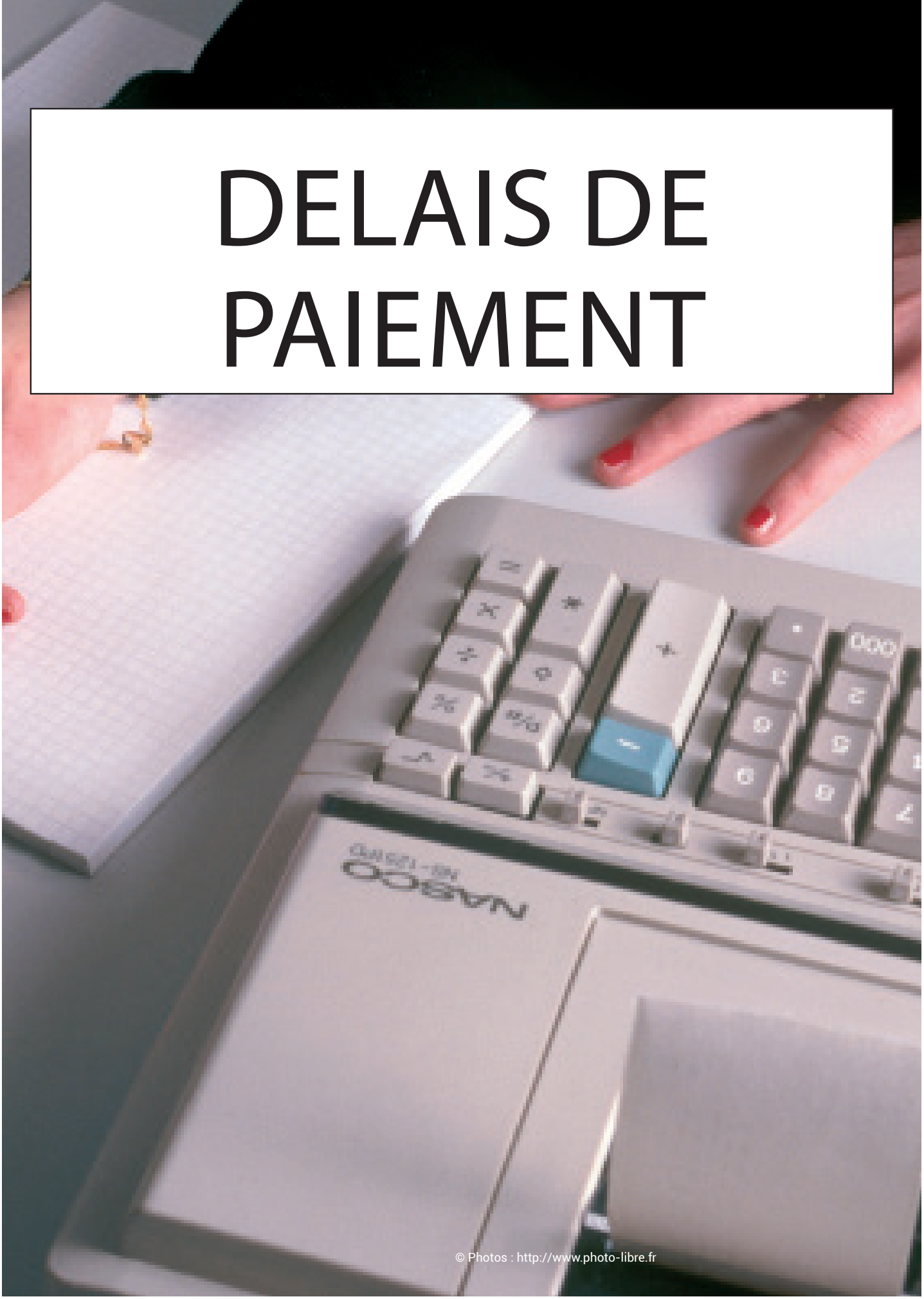
Transport scolaire - Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Considérant le vide juridique dû à l'inexistence d'arrêtés d'application du décret du 1er avril 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.

Suivi de la recommandation

Cette Recommandation est toujours d'actualité.

DELAIS DE PAIEMENT



© Photos : http://www.photo-libre.fr

Bilan de l'exercice

En 2017, 103 réclamations ont été analysées dont 50 avaient été déposées les exercices précédents.

A la date de clôture de l'exercice, il restait 41 dossiers toujours en attente de paiement qui ont été reportés à l'exercice 2018.

Ceux-ci concernent des aides accordées depuis plusieurs années par l'Administration fonctionnelle (3 dossiers 2010, 4 dossiers 2011, 6 dossiers 2012, 6 dossiers 2013, 11 dossiers 2014, 8 dossiers 2015, 2 dossiers 2016 et 1 dossier 2017).

Le dossier 2017/85 sous la loupe

Une prime qui se fait attendre

La mère de Monsieur B. a été reconnue admissible au bénéfice d'une prime à la réhabilitation en janvier 2015. Elle est décédée en 20 avril de la même année.
Monsieur B., qui est l'unique héritier, contacte le Médiateur en 2016 en s'inquiétant du versement de la prime.
Le Médiateur interpelle l'Administration qui lui indique que le dossier n'est pas complet et qu'elle doit réinterroger le notaire qui a été chargé de la succession.
Les choses évoluant peu rapidement, le Médiateur se propose de contacter directement le notaire et lui demande de fournir les pièces manquantes, à savoir la dévolution successorale et la déclaration de décharge, pour que l'Administration puisse finaliser.
Le notaire ayant transmis les documents demandés, la prime a finalement pu être payée début 2017.

Des facteurs extérieurs (telle une procédure de divorce, un décès, une cession en faveur d'un organisme ou encore une 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 mais le manque de personnel disponible ne lui a pas permis d'atteindre complètement ses objectifs.

Au cours de 2017, cette Administration a, à nouveau, dû faire face au départ de plusieurs agents, dont le remplacement prend souvent plusieurs mois suite à la lenteur de la procédure de recrutement.

Au 31 décembre 2017, il ne restait que la moitié des effectifs prévus au cadre soit 7, 7 équivalents temps plein dont un seul juriste qui était affecté au paiement des salaires.

Le Ministre du Budget a indiqué que le recrutement de 5 agents était en cours dont les 2 premiers devraient être opérationnels en février 2018.

Dans ce contexte, il semble que les dossiers de réclamations ne seront pas clôturés dans l'immédiat.

Le Médiateur, bien évidemment, déplore la lenteur d'analyse des dossiers et les délais de paiement anormalement longs et ne peut que rappeler le principe de bonne Administration selon lequel tout usager a droit au traitement de son dossier dans un délai raisonnable.

Il faut cependant souligner que la Direction du contentieux a, au cours de l'année 2017, finalisé la plupart des dossiers « divorce » et ceux relatifs aux cessions envers un entrepreneur qui étaient en attente depuis plus de 3 ans.

Il faut également tenir compte du fait que cette Administration a dû prioriser les dossiers à analyser et qu'elle s'est d'abord attelée à traiter les dossiers concernant des subventions/aides récurrentes et les factures des prestataires du SPW afin de ne pas mettre en difficulté les bénéficiaires.

En 2015, ce service a fait l'objet d'une enquête de la Cour des Comptes. A la demande de cette institution, le Médiateur lui a transmis ses constats concernant le fonctionnement de cette Administration.

Ce rapport de la Cour des Comptes a été publié en ce mois de juillet 2017. Il rejoint les remarques formulées par le Médiateur à savoir le manque de communication envers les autres Administrations quant à la transmission et la nature des éléments à transmettre ainsi que des délais de traitement particulièrement longs pour certaines catégories de dettes, notamment les sommes destinées aux sociétés et les primes aux particuliers.

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.

W 2017 43

Délais de paiement – Optimaliser les processus internes de traitement des dossiers

Considérant les importants retards de paiement 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 2017 44

Délais de paiement – Organiser des collaborations transversales

Considérant les importants retards de paiement 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

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 à ce jour 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.

693 (2018-2019) — Nº 1



POUVOIRS LOCAUX

© Photos : SPW

Bilan de l'exercice

Pour l'exercice 2017, le Médiateur a enregistré 44 dossiers relatifs aux intercommunales de distribution d'eau partenaires : 21 concernaient la CILE , 10 l'INASEP, 10 l'IECBW et 3 non précisés par le réclamant.
Les principaux griefs avancés concernent la facturation (25 dossiers), la surconsommation (9 dossiers) et la qualité de l'eau (4 dossiers).

Intercommunale – IECBW

Le dossier 2017/3292 sous la loupe

« Je conteste formellement l'augmentation de la consommation d'eau qui m'est facturée »

Le Médiateur est interpellé par M. H. concernant l'IECBW qui lui facture une surconsommation d'eau.
Le réclamant est gérant d'un immeuble comportant plusieurs logements. L'IECBW a procédé en juin 2017 au remplacement d'un compteur d'eau suite à une fuite sur l'ancien compteur. Deux mois après le placement de ce nouveau compteur, un technicien passe pour effectuer un relevé du nouveau compteur et constate que plus de 200 m³ d'eau ont été consommés. Or, auparavant, il n'y avait jamais eu de problème de surconsommation, aucune fuite n'a été détectée au niveau de l'installation du bâtiment et la consommation est redevenue tout à fait normale. Par ailleurs, en aval du compteur principal, l'immeuble en question est équipé de plusieurs compteurs individuels qui n'ont enregistré aucune hausse anormale de consommation. Le réclamant est donc convaincu que le compteur a dysfonctionné pendant un moment. Dans un premier temps, le Médiateur, suivant la procédure prévue en pareil cas, invite M. H. à faire procéder à l'analyse du compteur. M. H. refuse et transmet copie d'un courriel d'un collaborateur de l'IECBW qui lui explique qu'un compteur, élément mécanique, peut se bloquer et dans ce cas les chiffres des unités, dizaines, centaines, … peuvent tourner ensemble et ensuite, en l'utilisant, tout pouvait rentrer dans l'ordre. D'autre part, dans un autre mail envoyé par un collaborateur de l'IECBW, il est indiqué qu'une analyse du compteur ne décelant aucun dysfonctionnement de ce dernier ne certifie pas à 100 % qu'aucun dysfonctionnement n'aurait eu lieu et que la situation serait revenue à la normale. C'est donc en raison de ce dernier point que le réclamant ne souhaite pas faire procéder au test du compteur et assumer le coût de celui-ci si ledit test n'est pas totalement fiable. Etant donné ces éléments, le Médiateur interpelle l'intercommunale en vue de l'octroi d'un geste commercial. Celle-ci accepte de réexaminer le dossier. Il en résulte que, tenant compte du fait que les compteurs de passage après le compteur IECBW n'ont pas fait état, selon le réclamant, d'une surconsommation, l'IECBW décide d'accorder un geste commercial et de ne pas réclamer la consommation litigieuse et recontacte M. H. afin de procéder au remplacement préventif du compteur concerné.

Intercommunales « Environnement »

Pour l'exercice 2017, le Médiateur a enregistré 8 dossiers relatifs aux intercommunales partenaires : 7 concernaient le BEP Environnement et 1 l'ICDI. Le principal objet de réclamation est l'absence de ramassage des déchets (5 dossiers).

PARTIE 5

Communication et Relations extérieures

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 2017, 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 : pour le site Internet, on a compté plus de 30.000 visites (voir rapport ci-après) et pour la page Facebook, 684 personnes ont « liké » la page au 1er janvier 2017 et 875 au 31 décembre 2017
50 publications entre le 1er janvier et le 31 décembre 2017 ont été publiées sur Facebook.
En effet, 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 ainsi que de quelques communiqués de presse. En 2017, nous avons ajouté une rubrique : chaque semaine, nous publions un cas vécu et traité par l'institution.

En 2017, nous avons également ouvert un compte twitter sur lequel nous avons publié 111 tweets Aujourd'hui nous en sommes à 409 abonnés.

À noter également :

- La présence du service du Médiateur au Salon des Mandataires (MEW à Marche-en-Famenne).
- 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.

Enfin, une campagne d'information « grand public » a été réalisée en 2017 : nous avons publié en septembre une brochure encartée dans les quotidiens « L'Avenir », à 110.000 exemplaires ! 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.

Le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2017.

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.

Communication et relations extérieures

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.

Deux activités spécifiques peuvent être soulignées.

En mai 2017, l'AOMF a, sous l'impulsion de son président, ouvert le chantier en vue de l'élaboration d'un Guide de principes et valeurs déontologiques pour le Médiateur et ses collaborateurs.

En effet, l'affirmation de principes de conduite professionnelle des médiateurs et de leurs collaborateurs renforce la confiance des citoyens et permet de mieux connaître le rôle du médiateur.
Le rôle du médiateur a évolué : il n'est pas limité à un rôle de médiation entre le citoyen et l'administration ; il dispose également de la capacité de formuler des recommandations ponctuelles et structurelles pour améliorer le fonctionnement des services publics. Il contribue ainsi à restaurer ou à renforcer la confiance des citoyens dans leurs autorités, ce qui implique des responsabilités et des règles déontologiques conformes à cette évolution.
Par ailleurs, nos sociétés réclament plus de transparence sur le fonctionnement des institutions publiques
Cette première rencontre consacrée à ce thème a permis de réfléchir aux questions de déontologie à partir d'une évaluation et d'une prise en compte des attentes de la société envers les médiateurs.
C'est dans ce cadre que nous nous sommes souciés de rechercher l'équilibre entre indépendance du médiateur [qui n'est pas un privilège], transparence de l'institution, et droit à l'information du public.
Dans le cadre de ce travail, la déontologie a été abordée de manière positive afin que soient réaffirmées, à la fois, des valeurs fondatrices communes à la fonction de médiateur, des principes préventifs, des qualités personnelles et des réponses aux attentes du public.
Les travaux consisteront en un Guide de référence pour toutes les institutions membres de l'AOMF, lequel sera soumis à l'approbation de l'Assemblée générale qui se réunira en novembre 2018 à Bruxelles et à Namur.

L'autre activité importante en 2017 a consisté en l'organisation de la première conférence commune entre l'Assemblée parlementaire de la Francophonie et l'AOMF.
En effet, il pouvait paraitre paradoxal qu'alors qu'au niveau national, les Médiateurs sont considérés pour la plupart comme institutions collatérales des Parlements, au niveau de la Francophonie, il n'y a aucune relation structurelle.
C'est pourquoi, un protocole de collaboration a été signé en 2015 à Berne entre les deux associations.

Fallait-il encore lui donner corps.

C'est ainsi que l'AOMF a proposé à l'APF d'organiser une première activité commune. Et après réflexion et discussion, nous nous sommes fixés sur l'organisation de la présente conférence.
Très rapidement, la thématique d'une première rencontre de haut niveau entre parlementaires et médiateurs s'est imposée : les parlementaires et les médiateurs, chacun dans l'exercice de leurs fonctions, contribuent à leur niveau au renforcement de la bonne gouvernance.
Nous avons voulu décliner cette thématique assez générale à partir de la réalité des relations de coopération entre les parlements et les médiateurs, au travers de situations nationales parfois fort différentes.
Il s'agissait de l'enjeu de cette première conférence : permettre aux parlementaires d'encore mieux appréhender les contours de la fonction de médiateur, non seulement comme institution chargée de

contribuer à la solution des différents qui opposent les citoyens à l'administration, à l'autorité publique mais aussi institution formulant à partir des constats tirés du traitement des réclamations des citoyens, des recommandations aux responsables administratifs et politiques, dont les parlements, pour améliorer le fonctionnement des services publics et donc renforcer la confiance des citoyens dans leur administration.
Cette conférence était également l'occasion de comprendre comment les institutions de médiation ont évolué les dernières années, comme défenseur des droits, avocats du peuple, protecteur du citoyen.
L'autre enjeu important de la rencontre était de permettre aux médiateurs présents, et au-delà aux médiateurs de la francophonie, de comprendre l'intérêt d'un renforcement de la coopération avec la représentation nationale de leurs pays. Certes, le médiateur est indépendant, neutre et impartial, dans le traitement des réclamations qui lui sont soumises. Mais il n'en reste pas moins que le médiateur pourrait être de plus en plus reconnu comme partenaire du parlement lorsque celui-ci exerce son rôle de contrôle de l'action du pouvoir exécutif, l'action du gouvernement.

Enfin, il faut encore noter qu'en 2018, l'AOMF sera accueillie en Belgique. En effet, à l'invitation du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Congrès et l'Assemblée générale trisannuels auront lieu à Bruxelles et à Namur en novembre. Cette rencontre sera également l'occasion de célébrer le 20e anniversaire de cette Association.

Communication et relations extérieures

9 Janvier	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
10 Janvier	Audition Commission Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
12 Janvier	Réunion avec des représentants du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (Namur)
16 Janvier	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
19 Janvier	Réception de Nouvel an Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
20 Janvier	Réunion avec M. Michiels, Administrateur délégué de la Coopération technique belge (Bruxelles)
20 Janvier	Réunion avec Mme Catherine De Bruecker, Médiatrice fédérale (Bruxelles)
24 Janvier	Réunion avec des représentants de la CSC Enseignement (Bruxelles)
26 Janvier	Réunion avec Mme Fanny Constant, Secrétaire générale du Conseil de l'enseignement des communes et des provinces (Bruxelles)
27 Janvier	Réception de Nouvel an du Ministre-Président du Gouvernement wallon (La Hulpe)
30 Janvier	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
31 Janvier	Réception de Nouvel an aux autorités du pays- Palais royal (Bruxelles)
2 Février	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
2 Février	Réunion avec M. Cédric Langer, Ombdusman de la Communauté germanophone (Bruxelles)
3 Février	Réunion avec M. Bernard Devos, Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
3 Février	Réunion avec M. Etienne Noël, Directeur général du Secrétariat général de l'enseignement catholique (Bruxelles)
6 Février	Réunion avec des représentants de la CGSP Enseignement (Bruxelles)

13 Février	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
15 Février	Réunion avec des représentants du Syndicat de l'enseignement libre SEL-SETCA (Bruxelles)
16-17 Février	Salon des Mandataires (Marche-en-Famenne)
20 Février	Réunion avec des représentants de la Fédération des établissements libres subventionnés indépendants FELSI (Bruxelles)
20 Février	Passage sur l'antenne de Bel-RTL
21 Février	Réunion avec M. O. Legrand, Conseiller du Président du Parti socialiste (Bruxelles)
24 Février	Réunion avec l'Association professionnelle du personnel de l'enseignement libre APPEL (Bruxelles)
7 Mars	Réunion de la Plateforme Droits de l'homme (Bruxelles)
8 Mars	Remise du rapport annuel de l'Ombudsman flamand (Bruxelles)
9 Mars	Réunion avec Mme Christine Defraigne, Présidente du Sénat (Bruxelles)
9 Mars	Réunion avec Mme Emily O'Reily, Médiatrice européenne (Bruxelles)
13 Mars	Réunion avec des membres du Cabinet du Ministre Marcourt sur les dossiers d'allocations d'études (Bruxelles)
13 Mars	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
15 Mars	Réunion avec les Préfets coordinateurs de « Wallonie-Bruxelles Enseignement » (Bruxelles)
16 Mars	Réunion avec des fonctionnaires de la DGO de l'Aménagement du Territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie du Service public de Wallonie (dossier aménagement foncier) (Namur) sur le dossier de remembrement A6/TGV
20 Mars	Réunion avec des responsables de la SWDE – Ry de Rome (Couvin)

Communication et relations extérieures

22 Mars	Réunion avec M. Xavier Baeselen, Greffier du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et M. Christian Saelens, Délégué Wallonie-Bruxelles à Tunis (Bruxelles)
23 Mars	Réunion au Service d'aide à la jeunesse de Bruxelles (Bruxelles)
27 Mars	Réunion avec Mme Annie Devos, Administratrice générale des Maisons de Justice du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
29 Mars	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
31 Mars	Réunion avec M. Dehou, Directeur du service de l'adoption du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
19 Avril	Réunion M. Geert Lorein, Responsable du Synode fédéral des Eglises protestantes et évangéliques de Belgique (Bruxelles)
21 Avril	Remise du rapport annuel des Médiateurs fédéraux à la Chambre des Représentants (Bruxelles)
24 Avril	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
25 Avril	Réunion avec des enseignants de la Haute école IHECS (Bruxelles)
25 Avril	30ème anniversaire du Service social du Service public de Wallonie (La Hulpe)
25 Avril	Réunion avec des représentants de Essenscia, Fédération des industries chimiques (Bruxelles)
27 Avril	Réunion avec des représentants de l'Union des étudiants de la Communauté française- UNECOF (Bruxelles)
28 Avril	Réunion avec des membres du personnel du Service de protection de la jeunesse- SPJ (Bruxelles)
3-5 Mai	Réunions du Bureau et du Conseil d'Administration de l'AOMF et séminaire sur la déontologie (Rabat- Maroc)
11 Mai	Réunion de l'Organe de conciliation (prélèvement kilométrique) (Bruxelles)
12 Mai	Congrès des Directeurs généraux des Communes de Wallonie (Waterloo)
16 Mai	Rencontre avec M. Deffeit, Quotidien Le Soir (Namur)

19 Mai	Réunion avec M^me^ Marlene Hardt, Ombudsman de la Communauté germanophone (Namur)
22/24 Mai	Participation à la Conférence internationale organisée par la Federacion Iberoamericana del Ombudsman (Mexico City- Mexique)
30 Mai	Réunion avec M^me^ M.-A. Lagasse, Directrice du Service des Allocations et Prêts d'études du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
31 Mai	Réunion avec M^me^ Nathalie Ombelets, Directrice générale de la Société wallonne du Crédit social et signature d'une convention de partenariat (Namur)
9 Juin	Réunion de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Anvers)
12 Juin	Rencontre avec des représentants du quotidien «L'Avenir» (Namur)
19-20 juin	Séminaire du Réseau européen des Médiateurs (Bruxelles)
21 Juin	Réunion chez Essenscia, Fédération des industries chimiques (Bruxelles)
22 Juin	Réunion avec des représentants d'entreprises membres de la fédération des industries chimiques Essencia (Gembloux)
23 Juin	Rencontre avec les collaborateurs du Téléphone vert du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
3 Juillet	Réunion avec des représentants de Test-Achats (Bruxelles)
4 Juillet	Réunion avec M. Patrick Charlier, Directeur de UNIA (Bruxelles)
5 Juillet	Réunion avec des représentants du Centre d'action sociale globale CSAG de la Ligue des Familles (Bruxelles)
5 Juillet	Réunion avec M. Stéphane Tassin, journaliste au quotidien « La Libre Belgique » (Namur)
7 Juillet	Réunion avec des représentants de la Fédération des associations de parents de l'enseignement officiel FAPEO (Bruxelles)
17 Juillet	Réunion avec des représentants de la Fédération unie des groupements d'éleveurs et d'agriculteurs FUGEA (Namur)

Communication et relations extérieures

18 Juillet	Réunion avec le Directeur général de l'Intercommunale namuroise de services publics (Philippeville)
21 Juillet	Te Deum à l'occasion de la Fête nationale (Bruxelles)
29 Août	Participation à un jury de recrutement chez UNIA (Bruxelles)
11 Septembre	Réunion avec les collaborateurs des Espaces Wallonie et du Téléphone vert du Service public de Wallonie (Namur)
20 Septembre	Réunion avec des représentants de la Cellule d'informations financières (Namur)
20 Septembre	Réunion avec des représentants des Médiateurs droits des patients en milieu hospitalier (Namur)
21-22 septembre	Participation à la célébration du 25ème anniversaire de l'institution de l'Avocat du Peuple de Roumanie- Bucarest (Roumanie)
26 Septembre	Participation au Colloque Actualités du contentieux administratif (Bruxelles)
27 Septembre	Cérémonie officielle à l'occasion de la Fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
3-6 Octobre	Réunion du Bureau de l'AOMF et séminaire (Fredericton - Nouveau-Brunswick- Canada)
10 Octobre	Cours sur la médiation à la Faculté de droit de l'UCL, dans le cadre du cours de contentieux administratif du professeur David Renders (Louvain-la-Neuve)
12 Octobre	Réunion avec les responsables des services de plainte de première ligne ayant signé un partenariat avec le Médiateur (Namur)
13 Octobre	Réunion avec Mme Alda Greoli, Vice-Présidente du Gouvernement wallon (Namur)
16 Octobre	Réunion à la Coopération technique belge (Belgique)
17 Octobre	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
17 Octobre	Conférence sur la médiation à la faculté de droit et de sciences politiques de l'Université de Liège dans le cadre du cours du Professeur Geoffrey Grandjean (Liège)

19 Octobre	Réunion avec les responsables de la Direction des allocations et prêts d'études du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
20 Octobre	Réunion des Médiateurs du Benelux- Chambre des représentants (Bruxelles)
24 Octobre	Réunion avec des représentants de la Fédération des étudiants francophones FEF (Bruxelles)
6 Novembre	Audition par la Commission Finances et Fonction publique du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale - Propositions d'ordonnance créant une institution de Médiation pour la Région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles)
7 Novembre	Cours sur la médiation à la HENALUX-IESN (Namur)
7 Novembre	Dépôt du rapport sur le projet pilote «Médiation Intercommunales» auprès du représentant de M^{me} Valérie Debue, Ministre des pouvoirs locaux (Namur)
17 Novembre	Réunion avec les responsables du Service contentieux du Service public de Wallonie (Namur)
21 Novembre	Réunion du Conseil d'Administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
22 Novembre	Réunion de l'Organe commun (Bruxelles)
22 Novembre	Remise du rapport annuel 2016 à M. André Antoine, Président du Parlement de Wallonie et à M. Philippe Courard, Président du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
23-24 Novembre	1ère conférence commune de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie APF et de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie AOMF à Tunis (Tunisie)
28 Novembre	Réunion avec des représentants de la Fédération des Employeurs des Secteurs de l'Éducation permanente et de la Formation des Adultes FESEFA (bruxelles)
4-8 Décembre	Séminaires organisés pour les collaborateurs des institutions membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie AOMF (Bruxelles)
8 Décembre	Conférence sur la médiation (Liège)

Communication et relations extérieures

14 Décembre	Cours sur la médiation à la Haute école EPHEC (Woluwe-Saint-Lambert)
15 Décembre	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et des Ombudsmans CPMO (Namur)
20 Décembre	Rencontre avec le responsable de la communication de l'institution de l'Avocat du peuple d'Albanie (Bruxelles)

PARTIE 6

Qualité et Stratégie

Le renouvellement de la certification Qualité en juin 2016 avait amené le service du Médiateur à évaluer son fonctionnement et vérifier s'il était cohérent avec les finalités et objectifs qu'il poursuit. **La certification obtenue est valable du 1 août 2016 jusqu'au 14 septembre 2018.**

En juin 2017, l'audit de surveillance a établi que la mise en oeuvre d'un système de management suivant les nouvelles exigences de la version 2015 de l'ISO 9001 était effective et que le système évoluait favorablement.

Un travail important a complété l'approche à partir d'une gestion des risques : après avoir relevé l'ensemble des risques possibles pour chacun des processus, une quantification de ces risques a été établie à l'occasion d'un brainstorming de l'ensemble des collaborateurs. Les risques stratégiques et opérationnels présentant un score élevé sont pris en considération et un plan d'actions y est associé.

Le second point d'amélioration du service a consisté en un travail sur la gestion des recommandations (liste, suivi, statut) et sur un projet de recommandations systémiques.

La connaissance des attentes des citoyens est déjà bien mature et nourrie par les rencontres, les permanences décentralisées et l'enquête de satisfaction. D'autres acteurs extérieurs sont aussi régulièrement interrogés à travers les auditions (Parlement), les médiations directes et réunions (Administrations), les rencontres et sensibilisation (prescripteurs de médiation). Ceci n'empêche pas de devoir mener une réflexion nouvelle visant à affiner la perception des attentes des partenaires ou « clients » du service de médiation.

Les points d'amélioration essentiels de l'année ont été :

- L'approfondissement de la gestion des risques et une première actualisation
- Une augmentation du nombre de rencontres avec les prescripteurs de médiation
- La poursuite de l'implémentation du système de traitement des réclamations de 1ère et 2 ème lignes
- Implémentation d'une ligne de vie des recommandations
- L'actualisation de notre conduite en matière de critères de bonne Administration
- Un traitement personnalisé des alertes dans la documentation interne
- L'amélioration des délais de traitement des réclamations

Analyse 2017 - La satisfaction des usagers

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. Elle est envoyée à tous les dossiers clôturés. 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, 1681 enquêtes ont été envoyées et 509 réponses ont été reçues, soit un **taux de réponse de 30% (32% en 2016)**

Ce taux de réponse est plus élevé pour les dossiers fondés (35%) et décline pour les catégories non fondées (27 %) et irrecevables (25%).

La **satisfaction globale est de 70%**, soit identiquement le même pourcentage que pour les résultats enregistrés au cours de l'année 2016.

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, 84% (82% en 2016) des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur, tandis que ce taux de satisfaction tombe à 48% (47% en 2016) pour les réclamations non-fondées et à 50% pour les irrecevables (49% pourcentage en 2016).

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

75% des personnes sont satisfaites de la qualité de l'écoute du Médiateur, pour les dossiers fondés, 87% sont satisfaites (85% en 2016). Par contre, on observe que le sentiment de ne pas avoir été suffisamment écouté diminue pour les personnes dont le dossier est irrecevable ; 63% sont d'entre elles déclarent leur satisfaction. Ce chiffre est, cependant, en augmentation au regard de l'exercice 2016 (53%). La satisfaction en ce qui concerne cet item pour les dossiers non fondés reste faible mais est en augmentation (54% contre 45% en 2016).

En ce qui concerne la possibilité de suivre **l'évolution** du traitement de la réclamation : **73% des répondants ont indiqué avoir pas pu suivre facilement l'évolution de leur dossier** (même pourcentage qu'en 2016). Parmi les personnes insatisfaites, 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%** (même pourcentage qu'en 2016) **des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers du Médiateur**. 7 %, par contre, indiquent avoir rencontré des difficultés de compréhension. Une attention particulière est réservée à cet indicateur afin de détecter des pistes éventuelles d'amélioration en termes de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de l'utilité, celle-ci a augmenté. **70% des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile** (contre 62% en 2016). Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (81% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 57% pour les irrecevables et 49% pour les non-fondéss).

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, **35 dossiers ont été réexaminés** afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, **10 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). 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. 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.

Ce préalable posé, il importe de souligner que **86% des sondés estiment avoir été bien ou très bien accueillis** (même pourcentage que l'année passée). Ce chiffre monte jusqu'à 91% concernant les réclamations fondées. A l'inverse, en définitive, seuls 4 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 2 % concernant les réclamations jugées fondées. On peut donc se réjouir de la satisfaction des usagers concernant l'accueil reçu.

	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Envoyés 2017	868	347	466	1681
Reçus 2017	300	93	116	509
Taux de réponse	35%	27%	25%	30%
Poids du groupe	59%	18%	23%	100%

Accueil	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	91%	77%	78%	86%
Négatif	2%	8%	6%	4%
Sans avis	6%	15%	16%	10%

Ecoute	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	87%	54%	63%	75%
Négatif	9%	38%	22%	17%
Sans avis	4%	9%	15%	7%

Evolution	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	83%	67%	sans objet	79%
Négatif	9%	20%	sans objet	9%
Sans avis	8%	13%	12%	

Compréhension	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	91%	83%	77%	86%
Négatif	5%	11%	9%	7%
Sans avis	4%	6%	14%	6%

Utilité	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	81%	49%	57%	70%
Négatif	15%	43%	30%	24%
Sans avis	4%	8%	13%	6%

Satisfaction	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	84%	49%	50%	70%
Négatif	13%	42%	41%	24%
Sans avis	3%	9%	9%	6%

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 2017, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.673.500€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.611.000€ et 1.062.500€.
Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, s'élèvent à 374.050€ (13,3% des dépenses) tandis que les dépenses relatives au personnel s'élèvent à 2.432.615€ (86,7 % des dépenses).
Le traitement du Médiateur est fixé par l'accord de coopération créant l'institution. Il est fixé au traitement de Conseiller à la Cour des comptes.

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 2016 du service commun ont été transmis au Premier Président de la Cour des comptes en octobre 2017. Plusieurs agents de cette Institution ont contrôlé les comptes en décembre 2017.
Le rapport final de la Cour a été communiqué le 31 mars 2018.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2017), le personnel du Service de médiation commun se composait de 22 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, 2 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 2017, comme les années précédentes, le Service a accueilli trois stagiaires, à savoir une stagiaire (3e bac droit) de l'Université St-Louis à Bruxelles pour 60 heures, une stagiaire de la Haute Ecole EPHEC (3e bac droit) pour trois mois et un stagiaire de la haute Ecole HENALUX (3e bac droit) pour trois mois.

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 il 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) assurent des fonctions dans le cadre de la gestion « Qualité » du service, dans des tâches de coordination et d'audit interne.

Enfin, durant cette année et comme les années précédentes, plusieurs agents ont suivi des formations destinées à améliorer leurs compétences professionnelles, notamment dans les domaines des matières gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et par la Wallonie. Il s'agissait de colloques, séminaires ou conférences sur des thèmes spécifiques, mais aussi des sessions de formation organisées par le SPW à l'attention de ses collaborateurs des Espaces Wallonie et du Téléphone vert.

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 - Avis du Médiateur sur la proposition de decret modifiant le livre ii du Code de l'environnement constituant le code de l'eau en vue d'un plafonnement des factures d'eau en cas de fuite d'eau cachee au sein du logement

Annexe 8 - Plan stratégique 2013-2018

Annexe 1 - Informations pratiques

Comment contacter le Médiateur :

• par voie écrite

›› **courrier postal**
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

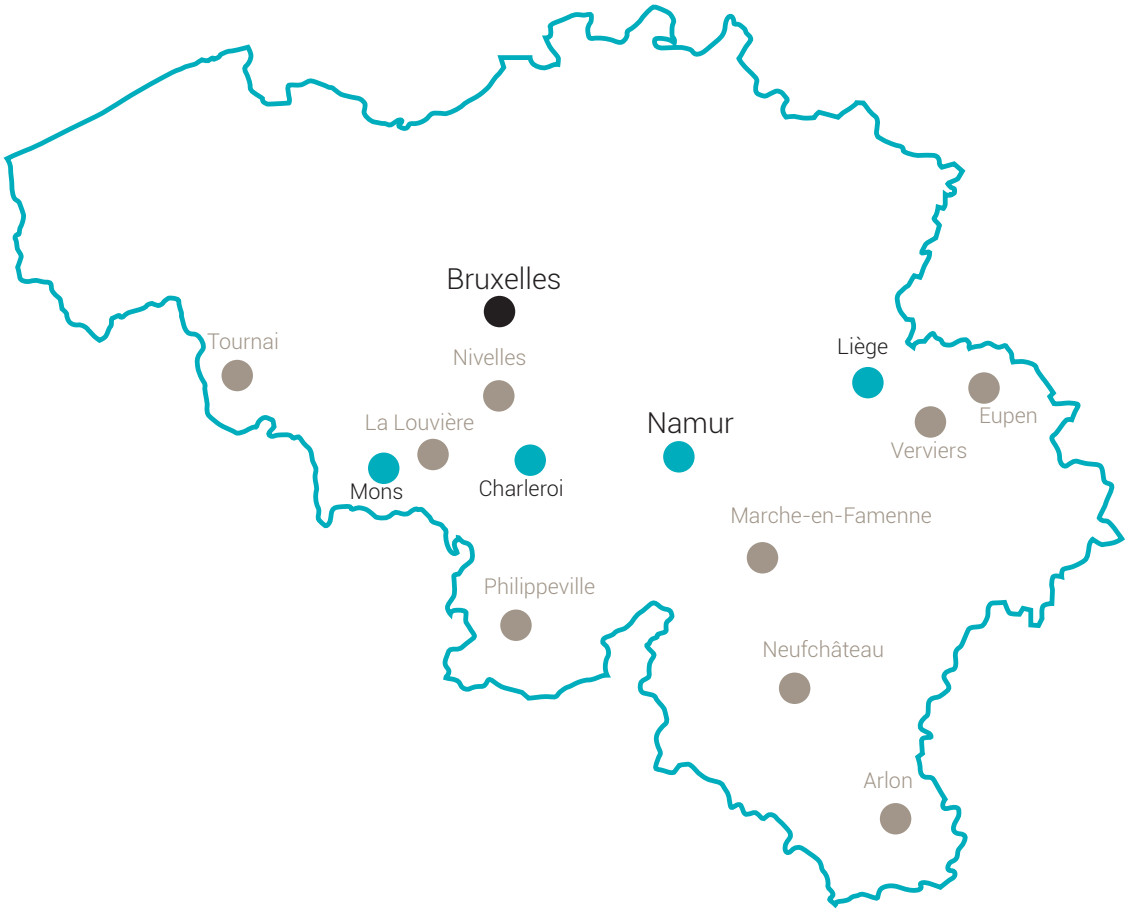
›› **fax**
081/32.19.00

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.

Annexe 6

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.

AVIS ECRIT DU MEDIATEUR COMMUN A LA COMMUNAUTE FRANCAISE ET A LA REGION WALLONNE SUR LA PROPOSITION DE DECRET MODIFIANT LE LIVRE II DU CODE DE L'ENVIRONNEMENT CONSTITUANT LE CODE DE L'EAU EN VUE D'UN PLAFONNEMENT DES FACTURES D'EAU EN CAS DE FUITE D'EAU CACHEE AU SEIN DU LOGEMENT (doc. 876 (2016-2017) n°1)

Le Médiateur relève d'abord que la proposition de décret du 20 juillet 2017, modifiant le Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau en vue d'un plafonnement des factures d'eau en cas de fuite d'eau cachée au sein du logement (doc. 876 (2016-2017) n°1), déposée par Madame Trota, Monsieur Dupont, Madame Géradon, Messieurs Prévot, Stoffels et Legace, s'inspire largement du décret (français) n°2012-1078 du 24 septembre 2012, relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur, entré en vigueur le 1er janvier 2013[1].

Quant à ce point, il apparait donc nécessaire que les promoteurs de cette proposition de décret tiennent les destinataires informés du succès rencontré par cette disposition, ainsi que des problèmes qu'elle a pu soulever en France depuis la date de sa mise en œuvre.

Il apparait en particulier nécessaire que la pratique française soit examinée en ce qui concerne notamment :

1. La différence de mise en œuvre entre les maisons familiales et les bâtiments à usage d'appartement ;
2. La garantie d'un service minimum sans coupure garantissant le droit à l'eau consacré par des textes internationaux et nationaux (en France), en cas de non-paiement des factures ;
3. Le rôle joué par le Médiateur de l'eau depuis l'entrée en vigueur de la disposition française.

---

1. Il s'agit de la législation française connue sous le nom de Loi Warsmann et dont le texte est visé à l'article L 2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales : « …III bis – dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie, indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable et, après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur. A défaut de l'information mentionnée au premier alinéa du présent III bis, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. Les redevances et sommes prévues par le premier alinéa de l'article L 2224-12-2 sont calculées en tenant compte de la consommation facturée. » (Source : version consolidée au 3 décembre 2017, sur le site legifrance).

Sur ce dernier point, le rapport 2013 de mon Institution (Institution de Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles) portant sur les réclamations intervenues en 2012, et les rapports subséquents, ont noté des motifs récurrents d'insatisfaction des consommateurs d'eau, en relevant notamment : « la fuite d'eau difficilement décelable », « la surfacturation de l'eau de consommation », l'absence de dispositions dans le Règlement général de distribution d'eau (RGDE) tendant à « protéger les usagers contre des variations anormales de leur facture d'eau », le fait que le consommateur ne prenne connaissance « de la surconsommation de l'eau qu'a posteriori et généralement lorsque le client s'est déjà rendu compte de cette surconsommation à la réception de sa facture de régularisation annuelle », la prise en compte pas toujours adéquate des « clients spécifiques » notamment les personnes âgées ou handicapées[2].

Le Médiateur relève ensuite qu'au regard des particularités d'une part importante de la population concernée et du lieu où elle se trouve (Wallonie) :

- La proposition de décret concerne « une région dont la consommation d'eau est parmi les plus faibles des pays développés » où est relevée la présence « d'un acteur global de la production à la facturation » (la SWDE), qui « capte à elle seule 78 % des volumes produits par l'ensemble des opérateurs wallons et [dessert 65 % de la population wallonne]. Elle est par ailleurs la deuxième Société belge en importance sur le plan du nombre de raccordements et figure également dans le peloton de tête des entreprises publiques »[3]. De plus, le prix de l'eau ne va cesser de croître dans les années à venir.

A cet égard, la responsabilité morale et civile d'un acteur de cette importance et l'équité avec laquelle il traite les cas particuliers qui se présentent dans le domaine de la consommation anormale, renseignée par la facture d'eau de ses clients, sont à examiner en tenant compte de cette position dominante de cet acteur public. S'ajoute à cela que le consommateur n'a pas le choix de son fournisseur en Région wallonne[4]. Ainsi, si cet acteur ne poursuit en principe pas de but de lucre, tout en adoptant un comportement commercial à l'égard des clients, il n'est toutefois pas intrinsèquement lié aux objectifs et à la manière de les poursuivre, tels que se les fixerait une société commerciale ou un fournisseur mis en présence de concurrents dans un contexte de marché ouvert à la concurrence.

Le Médiateur relève à ce propos que les plaintes déposées auprès de son Institution par les consommateurs font état d'une « dureté » commerciale peu compatible avec les exigences du service public et la nature de la Société qui preste ce service[5]. Ceci est d'autant moins compréhensible que la santé financière dans le secteur de l'eau n'est plus à démontrer, en particulier en Wallonie, ce qui devrait favoriser non seulement le prix équitable, mais aussi les comportements marqués par l'équité dans les situations visées par la proposition de décret[6].

- La proposition de décret concerne une population faisant face à une hausse des coûts de l'eau et la SWDE à une « augmentation des coûts due aux recouvrements des impayés et à une diminution du taux de paiement des factures d'eau »[7], ce qui indique une pression du budget de l'eau sur le budget de nombreux ménages, et en particulier les personnes en situation précarité ou de pauvreté.

---

2. Médiateur wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Rapports annuels, 2013 (pages 169-171), 2014 (pages 180-183), 2015 (pages 212-217), 2016 (pages 237-247).
3. Contrat de gestion entre le Gouvernement wallon et la Société wallonne des Eaux, 2012-2017, pages 31 et 4 à 6.
4. SPF Economie, PME, Classes moyennes, Approvisionnement en eau potable en Belgique : analyse du secteur, 2012, page 17.
5. Statuts de la SWDE (adoptés par l'AG du 29 mai 2012 et approuvés par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 juin 2012).
6. SPF Economie, PME, Classes moyennes, in idem, pages 8, 19-24.
7. Contrat de gestion… in idem page 4.

A cet égard, la position d'acteurs faibles et vulnérables doit être prise en compte par le contractant principal qui doit mettre tout en œuvre pour soutenir la bonne foi des consommateurs faibles et vulnérables, notamment en termes d'information portant sur des consommations anormales constatées au plus vite, sans attendre la facture faisant suite au relevé annuel[8].

On peut d'ailleurs penser que les consommations anormales d'eau qui seraient dues à la défectuosité d'appareils électriques ou d'installations requérant l'électricité, seraient en partie détectées par une hausse consécutive de la consommation électrique dont la facturation suivrait un autre rythme, selon le fournisseur avec lequel un contrat a été établi par le client. Ceci rendrait la surveillance de la facture d'électricité également importante et une consommation anormale d'eau, dans certains cas, plus décelable.

- Les défis à venir dont tient compte le contrat de gestion entre la Région wallonne et la Société wallonne des Eaux, qui prend fin en 2017, continuent à être d'actualité. Ils mentionnent des objectifs tels que : « le maintien d'un secteur public fort », « le service de proximité essentiel », « un prix optimal », « un équilibre social », « le tout en parfaite transparence vis-à-vis du citoyen »[9], en ce compris les particuliers auxquels s'adresse principalement cette proposition de décret.

Dès lors, il importe :

- D'une part que les acteurs principaux de production et de distribution du secteur de l'eau soient également consultés quant à cette proposition de décret, ainsi que le Comité de contrôle de l'eau. En particulier en ce qui concerne des points techniques et leur rôle proactif touchant à :

1° la lisibilité de la composition de la facture d'eau et son support papier à maintenir ou non ;
2° la fréquence de facturation qui permet un suivi et un meilleur contrôle de la consommation (à l'instar de la fourniture de gaz et d'électricité), tout en tenant compte des différences entre les marchés de l'eau et de ces autres matières essentielles à l'existence décente dans une société telle que la nôtre ;
3° le renvoi au Fonds social de l'eau, via les Communes et les CPAS, en cas de difficultés de paiement ;
4° l'utilisation des outils de communication adéquats permettant l'intégration des nouvelles technologies utiles à assurer la transmission de la facture, et le maintien du dialogue entre le fournisseur et le consommateur.

Dans l'examen de ces nouvelles technologies qui continueront à se développer à l'avenir à mesure que les générations de ses utilisateurs se feront plus nombreuses, le Médiateur insiste sur une évidence qui semble souvent oubliée : tous n'y ont pas accès actuellement. Ceci rend, de manière transitoire, la proximité avec les clients en difficulté encore plus nécessaire, quel qu'en soit le coût pour le fournisseur dans le contexte actuel du marché de l'eau. Ceci en attendant que des applications pour des téléphones et portables (à l'instar de la facturation dans le domaine de la téléphonie) puissent assurer de manière conviviale la surveillance à distance des consommations, pratiquement en temps réel ou par simulation, ce qui est déjà le cas sur le site internet de la SWDE)[10].

8. Gilbert Dupont, « Un juge interdit les coupures totales d'eau », 7 février 2014, sur le site : dhnet.be (au 3 décembre 2017), faisant état d'une jurisprudence inédite de 2013, le journaliste reprend les propos des juges selon lesquels : « Eu égard à la paupérisation grandissante d'une grande partie de la population, il convient d'être de plus en plus circonspect ».
9. Contrat de gestion, in idem, page 5.
10. SWDE. Sur le site : https://www.swde.be/fr/services-en-ligne/-client (au 2 décembre 2017).

En bref, le Médiateur estime qu'à la facture anormale, il ne faut pas ajouter la fracture numérique et la faire peser sur des usagers âgés ou très âgés, handicapés par exemple[11], ou qui ne disposent pas des ressources et de la vigueur cognitive, physique et sociale pour traiter avec le fournisseur d'eau, à l'aide des outils existants, soit qu'ils n'en disposent pas, soit que leur utilisation soit hors de leur portée.

- D'autre part, que la proposition de décret aille dans le sens du maintien de l'objectif principal qui est d'assurer une sécurité d'approvisionnement du consommateur dans le cadre d'une paix financière et d'une tranquillité de vie quotidienne, ceci en favorisant l'anticipation des évènements de nature accidentelle, tels qu'une consommation anormale.

Le Médiateur relève enfin quant au contenu même de la proposition de décret, que :

- La recherche de la consommation effective, en cas de fuite cachée, ne fait pas de distinction entre l'habitat individuel et d'immeuble. Or, ces fuites peuvent se situer dans des parties communes soumises à un régime de copropriété.

- Reconnaitre que la fuite cachée est souvent difficilement décelable par l'occupant de l'habitat, et donc que le client peut difficilement la détecter et la traiter, et en même temps faire peser la responsabilité du contrôle sur le seul client sans inclure l'initiative de la société-fournisseur d'eau parait déséquilibré tant au regard de la position de la SWDE sur le marché qu'au regard de l'équité de traitement et de la justice distributive qui consiste à traiter de manière égale les types de personnes se trouvant dans des situations comparables[12].

- Plutôt que de surconsommation, il serait judicieux de parler de consommation anormale, ce qui à la fois renvoie à la bonne foi du consommateur surpris par une fuite d'eau faisant échapper les quantités d'eau facturées à sa consommation, et établit aussi la référence à la normalité de la consommation dans les circonstances particulières propres à chaque consommateur.[13]

- La définition de la « fuite cachée » proposée à l'article 53° bis, se réfère à la situation de fait qui montre ou non des signes de visibilité et non à la localisation après compteur sur une canalisation. Il y a sans doute à clarifier la définition en indiquant également ce qu'il en est de défectuosités liées au compteur lui-même.

- C'est le § 2, 2°de l'article D229bis qui en imposant la production d'une facture attestant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation, exclut toute fuite consécutive à une quelconque défectuosité, ce qui en pratique rend inutile la partie de la définition de l'article 53° bis nommant cette exclusion.

- L'alinéa 4 du § 2 2° de l'article D229bis demanderait, s'agissant d'une fuite cachée décelée dans un bien mis en location, que la réparation soit supportée par le propriétaire. Ce dernier a ensuite la possibilité de se retourner contre le locataire sans qu'il puisse suspendre son intervention en attendant que la responsabilité éventuelle du locataire soit mise en œuvre par le propriétaire.

- Le § 1 de l'article D 229 bis mériterait d'être plus clair quant à l'obligation du fournisseur d'eau d'informer le consommateur d'une consommation anormale d'eau qui se présenterait. Indiquer « au plus tard » peut ne pas être suffisant si les moyens techniques permettent au fournisseur ou devraient permettre d'informer dès qu'il en a connaissance, de l'existence d'une consommation anormale.

11. Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, in idem, 2014 (p.183), 2015 (p.212), 2016 (p.239, 242-245).
12. Proposition de décret, page 3.
13. Proposition de décret, page 4.

Plan stratégique 2013-2018

Evaluation de la mise en œuvre

Introduction et présentation

Un plan stratégique vise à identifier les lignes de force et les buts stratégiques qu'une organisation considère comme essentiels pour réaliser sa vision. C'est ainsi qu'un plan de management dépasse les objectifs opérationnels et le planning annuel d'une organisation. Il s'agit d'une vision d'avenir qu'on tentera de concrétiser sur une longue période (souvent en parallèle avec la durée d'un mandat).

Par le biais du plan stratégique, nous établissons les objectifs que nous voulons atteindre au sein de notre organisation: vers quels résultats devons-nous tendre afin d'améliorer nos services ?

Un plan stratégique sert à traduire les intentions en lignes directrices claires de sorte qu'il constitue en quelque sorte un instrument de gestion, de suivi et d'adaptation.

Il s'agit en outre d'un engagement de l'ensemble des membres de l'équipe du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à exécuter conjointement leurs tâches suivant la même vision et les mêmes objectifs. Ceci permet d'assurer à toutes les parties concernées un maximum de garanties de continuité et d'innovation, d'une part, et la réalisation effective des résultats poursuivis, d'autre part.

Le plan stratégique contient les rubriques suivantes:

a. la définition et la description de la mission et de la vision
b. les buts stratégiques
c. les objectifs opérationnels
d. et les projets.

Le volet stratégique

La mission

Introduction

Une mission répond à la question suivante : "Quelle est notre raison d'être ?" "Quelle valeur ajoutée apportons-nous à nos clients et aux intéressés ?"

Mission

La mission du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

En appui des Parlements, le Médiateur est une institution indépendante à l'écoute du citoyen.
Il traite les réclamations à l'égard de l'administration et tente de concilier les points de vue.
Il informe les Parlements.
Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service public au bénéfice des citoyens.

La vision

Introduction

Une Vision explique la façon dont l'organisation accomplira idéalement sa mission ; les objectifs qu'elle souhaite atteindre à long terme dans son environnement externe ; le rôle qu'elle souhaite jouer et les valeurs et principes qu'elle observe dans le cadre de la poursuite de cet idéal.

Vision

La vision du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Devise :

Le Médiateur, un créateur de confiance.

Vision :

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.

Les valeurs

Introduction

Les valeurs décrivent ce en quoi les membres de l'organisation croient, ce qui constitue leur ciment interne et vis-à-vis de leurs clients. Les valeurs répondent aux questions suivantes : Que voulons-nous être pour l'autre ? Quelle identité voulons-nous avoir ? Quelle image aimerions-nous avoir ?

Valeurs

Les valeurs du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Valeurs

- L'écoute
- Le respect
- La créativité
- La persévérance
- L'indépendance

Les buts stratégiques

Commentaires

Les buts stratégiques sont des étapes concrètes en vue de tendre vers la vision idéale et de déterminer l'objectif visé par le Médiateur au cours de son mandat actuel (2012-2018).

Il s'agit ici de changements que le Médiateur veut mettre en oeuvre dans son organisation interne et du rôle qu'il souhaite remplir dans son environnement direct et indirect.

Les buts stratégiques témoignent ainsi de l'ambition du médiateur de contribuer à l'évolution de la vie politique et administrative au sens le plus large.

Pour chaque stratégie nous expliquons la raison pour laquelle le but stratégique a été sélectionné ainsi que les résultats attendus. Les résultats sont des réalisations visibles de l'exécution d'un but stratégique et ce, grâce à la réalisation et à la concrétisation de ses projets. Il s'agit donc d'output (c'est-à-dire, ce que nous désirons obtenir comme résultat).

La liste des buts stratégiques du Médiateur

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

Le développement du Plan stratégique

I. Développer la culture de bonne administration

Partager et faire adhérer les fonctionnaires aux principes et finalités de la bonne administration, notamment en partageant les constats et les recommandations du Médiateur, afin de confirmer et d'assoir sa plus-value en matière d'excellence administrative. Généraliser la démarche en l'étendant à l'ensemble des administrations.

Motivation de ce but stratégique

Le Médiateur veut développer sa plus-value en aidant les administrations à tendre vers l'excellence.

Les résultats attendus

- Faire adhérer les administrations et les fonctionnaires aux finalités et aux principes de la bonne administration.
- Faire partager à l'ensemble des administrations les résultats des audits.
- Généraliser la démarche en faisant partager aux autres administrations les bonnes pratiques administratives et les résultats d'audits.

Les facteurs de performance

- Intégrer dans les statuts des fonctionnaires le Guide de bonne conduite administrative.
- Attribuer au Médiateur la compétence de réaliser des audits externes sur le fonctionnement de l'administration.
- Réaliser une boucle d'audit :
  audit ⇝ recommandations ⇝ changements ⇝ diminutions des plaintes ⇜
- Réaliser des enquêtes de satisfaction.

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET PROJETS POUR CETTE STRATEGIE

Objectif opérationnel 1.1

Déterminer des normes de référence en matière de bonne administration afin de pouvoir exercer de manière crédible et efficace la mission de contrôle externe.

Objectif opérationnel 1.2

Développer, en concertation avec l'administration, et promouvoir à l'interne et à l'externe, un guide de bonne administration afin que les fonctionnaires se l'approprient et que les citoyens sachent ce qu'ils peuvent normalement attendre de l'administration.

PROJET N° 1 – GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE (1.1 - 1.2.1 – 1.2.2)

Etat des lieux

Après avoir récolté les documents pertinents et notamment, le Code européen de bonne conduite administrative, les normes de bonne administration des Médiateurs fédéraux, et de l'Ombudsman flamand, nous les avons examinés et rédigé un projet propre à l'institution.

Pour rappel, l'objectif d'un tel Guide est d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Elles ont été conçues pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations. Il promeut l'intérêt public dans une administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration.

Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'administration.

Dans un premier temps (2014), ce projet a été présenté au Conseil de direction du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles et au Comité stratégique du Service public de Wallonie. En effet, notre objectif était d'essayer de s'accorder sur un même texte qui aurait été la référence en matière de bonne conduite administrative pour tous les services publics de Wallonie et de Fédération Wallonie-Bruxelles.

Malgré l'intérêt exprimé oralement, nous n'avons jamais reçu aucune réaction officielle des responsables de ces deux services publics.

Puisque cette démarche de concertation avec les services publics concernés n'avançait pas, dans le rapport annuel 2015, nous avons recommandé aux Parlements d'adopter une résolution reprenant le projet de Guide et invitant les Gouvernements à prendre les mesures pour le rendre opérant.

Plusieurs parlementaires ont déposé des projets de résolution devant les deux Parlements, et c'est ainsi qu'en novembre 2017 et en février 2018, respectivement les Parlements de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de Wallonie, ont approuvé ces projets de résolution à l'unanimité.

Nous avons envoyé un courrier aux présidents des groupes politiques dans les deux Assemblées afin de les remercier pour ce soutien et leur faire part de notre disponibilité pour le suivi de la résolution.

Le Médiateur a également eu un entretien avec le Ministre de la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles, portant sur les initiatives qui pourraient être prises à ce niveau.

Cette adoption parlementaire représente un signal important de la volonté des députés de contribuer à améliorer voire à renforcer la confiance des citoyens dans leurs services publics.

Il importe à présent que les services publics de Wallonie et de la Fédération s'approprie ce Guide, le cas échéant, en l'adaptant, mais en lui donnant le sens proposé, à savoir viser l'excellence dans l'action de l'administration et de ses agents.

PROJET N° 2 – COLLOQUE SUR LA BONNE ADMINISTRATION (1.2.3)

Etat des lieux

Nous avions envisagé l'organisation d'un colloque sur la bonne administration, en collaboration avec des experts scientifiques reconnus.
Le Médiateur a eu des contacts, notamment avec des membres du Comité de rédaction de la revue « Administration publique ».
Malheureusement, le temps et les ressources humaines ont manqué pour initier et organiser un tel colloque.

Objectif opérationnel 1.3

Encourager la mise en place d'un système de traitement de réclamation sur base d'une première ligne (interne à l'administration) et d'une deuxième ligne (médiation), avec obligation de rapport au médiateur.

PROJET N° 3 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS A DEUX NIVEAUX (1.3.1 - 1.3.7 + 3.2 + 3.4)

Etat des lieux

Avec ce projet, nous souhaitions encourager la mise en place d'un système de traitement de réclamation à deux niveaux : une première ligne, interne à l'administration et une deuxième ligne, le Médiateur, avec obligation de rapport de la première ligne au médiateur.

Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de ce projet.

1. Nous avons d'abord récolté les informations auprès de l'Ombudsman flamand et du Médiateur fédéral, car à ces deux niveaux de pouvoir, le système de traitement des plaintes est déjà organisé suivant ce schéma : un premier niveau au sein du service public et un second niveau auprès du Médiateur. Nous avons également discuté avec nos collègues fédéraux et flamands de l'intérêt de ce système, de ses avantages, de ses inconvénients.

2. Le Médiateur a ensuite exposé ce projet au Comité stratégique du SPW, se fondant également sur la volonté du Gouvernement wallon en la matière, exprimée dans la Déclaration de politique régionale. A noter que la Déclaration de politique communautaire reprenait le même objectif.

3. Parallèlement, nous avons réalisé un inventaire complet de toutes les procédures existantes au niveau wallon et au niveau de la Fédération, à savoir, les procédures de traitement des plaintes, les procédures de recours administratif et les procédures de recours juridictionnels.
   C'est un travail de grande envergure qui n'avait jamais été réalisé.
   Ce travail d'inventaire a d'ailleurs permis à certains responsables d'administration de réfléchir à des simplifications, mais aussi à des services de se rendre compte que d'autres services du même service public traitaient des plaintes suivant d'autres procédures.

Nous avons communiqué cet inventaire à tous les responsables d'administration, en leur demandant également de vérifier les dernières données, et le cas échéant, de les mettre à jour.
Ce travail est toujours très utile au sein des services publics, car il leur permet d'envisager quelques rationalisations mais aussi d'envisager les modalités d'un système intégré de gestion des plaintes/réclamations.

Cependant, nous n'avons constaté aucune évolution dans la réflexion autour de ce projet, et en tout cas, nous n'avons pas été consulté sur aucun projet, même si le SPW nous a récemment informé qu'un tel projet, repris dans le contrat d'administration, était en bonne voie de finalisation.

4. Pour contrer cette forme d'inertie, nous avons pris l'initiative de proposer aux organismes d'intérêt public de Wallonie et de la Fédération, en tout cas, ceux qui sont en relation avec des administrés et des citoyens, de conclure des protocoles de collaboration en vue de la mise sur pied d'un système intégré de traitement des réclamations à deux niveaux.

A l'heure actuelle, nous avons signé et mis en œuvre des protocoles avec le FOREM, la SWDE, l'IFAPME, la SWCS, l'ONE et le CHU Liège. Nous venons d'entamer le même processus avec la SWL en lien avec les SLSP pour lesquelles le Médiateur est également compétent.

A noter le parallélisme dans la réalisation de cette action de conclusion de convention avec les conventions signées dans le cadre du projet pilote « médiation pouvoirs locaux » avec les intercommunales partenaires et les quelques communes qui se sont engagées dans un tel système à deux niveaux.

Comme prévu dans ces protocoles, le service de première ligne traite d'abord les réclamations. Si le réclamant n'est pas satisfait, il peut saisir le Médiateur. Chaque année, ce service adresse un rapport sur la gestion des plaintes, dans lequel sont repris les projets d'amélioration interne. Ce rapport, ou un extrait du rapport, est repris dans le rapport annuel du Médiateur.

Nous avons organisé une première réunion avec les responsables de ces services de première ligne. Au cours de cette réunion, nous avons échangé sur les procédures mises en place dans chacun des services, sur les logiciels de traitement des réclamations et sur l'information donnée aux citoyens, dans les communications publiques comme dans les courriers individualisés.

A terme, lorsque le SPW et le Ministère de la Fédération auront eux aussi mis sur pied des services de réclamations de première ligne, nous pourrons réunir tous ces « correspondants réclamations » du Médiateur afin de définir ensemble les synergies qui pourraient être développées.

En conclusion, je regrette qu'en 2018, nous ne soyons pas encore parvenus à généraliser à l'ensemble des services publics de Wallonie et de la Fédération, une procédure simple, rationnelle, efficace et coordonnée de traitement des plaintes à l'égard du fonctionnement des administrations. Nous sommes convaincus qu'un tel système est une réponse concrète aux attentes des administrés/citoyens confrontés à la complexité de l'appareil administratif.

PROJET N° 4 - BAROMETRE DE L'ADMINISTRATION (1.3.8)

Etat des lieux

Ce projet avait pour objet l'organisation d'une grande enquête sur la perception de l'administration par les citoyens.

En effet, une instance indépendante de l'administration est la mieux à même de mener une telle enquête afin notamment d'éviter toute contestation quant à l'impartialité d'une telle enquête, ce qui pourrait être le cas si c'est l'administration elle-même qui mène l'enquête.

Nous sommes conscients qu'il s'agit d'un projet d'envergure qui ne peut être mener que moyennant un consensus de toutes les parties intéressées, au premier rang desquelles, se trouvent les administrations elles-mêmes, mais aussi les autorités gouvernementales concernées.

Un tel baromètre, organisé à intervalles régulières (tous les trois ans ?) permet aussi de mesurer l'évolution de la perception des citoyens de leur « appareil » administratif, et notamment, le niveau de leur satisfaction par rapport aux services qu'ils en reçoivent. Cela représente une donnée fondamentale de gestion pour les administrateurs publics et pour les gouvernants.

Ce projet n'a pu être réalisé faute de temps.

Objectif opérationnel 1.4

Obtenir la compétence en matière de contrôle externe

Objectif opérationnel 1.5

Développer un modèle d'audit externe de l'administration afin de disposer d'un outil efficace et efficient de contrôle, partie intégrante des modèles de qualité de l'administration.

Objectif opérationnel 1.6

Réaliser, en concertation avec l'administration et les services d'audit externe ou à la demande des parlements, des audits externes afin de dégager les bonnes pratiques et de les promouvoir.

PROJET N° 5 – AUDIT (1.4 – 1.5 – 1.6)

Etat des lieux

Ce projet pour objet le développement d'un modèle d'audit externe ou d'enquête systémique de l'administration afin de disposer d'un outil efficace et efficient de contrôle, partie intégrante des modèles de qualité de l'administration.

Bien entendu, ce projet ne peut lui aussi se réaliser qu'en concertation avec l'administration elle-même et les services d'audit interne à l'administration.

Nous avons en effet constaté qu'à l'occasion de l'examen d'une plainte individuelle, l'on pourrait examiner de manière plus approfondie les origines du dysfonctionnement constaté. Certes, nous rédigeons régulièrement des recommandations à

partir de ces plaintes individuelles. Mais nous pourrions alimenter le débat de manière plus documentée et plus complète si nous allions « au fond des choses ». En outre, il apparait régulièrement que des services administratifs souhaiteraient être « audités » afin de valoriser les bonnes pratiques qui y sont développées et qui pourraient être d'une grande utilité pour d'autres services.

Pour ce faire, il faut se doter d'outils existants et reconnus pour le contrôle externe, mais adaptés à l'administration publique. Tout d'abord en étudiant les différentes méthodologies suivies par les médiateurs fédéraux, mais aussi par le Conseil supérieur de la Justice, lequel avait lui aussi initié un tel processus.

Nous avons également eu l'occasion de nous informer et de nous former auprès du Vice-Protecteur du citoyen du Québec à l'occasion de deux séminaires organisés à Bruxelles en sa présence. En effet, cette institution procède à de telles enquêtes depuis sa création.

Nous avons poursuivi ces discussions en interne en examinant les différents thèmes ou services qui pourraient faire l'objet d'une telle enquête systémique.

Dans tous les cas, il faudrait d'abord fixer le cadre de telles enquêtes (exemple, une charte de l'audit) et discuter avec les administrations qui pourraient être concernées.

Nous devons évidemment rester réaliste par rapport aux services d'audit déjà existants et leurs expériences (cf. Cour des comptes, Inspection des Finances, CIF, fusion des services d'audit interne, intervenants extérieurs académiques et privés…). Nous devrons essayer de déterminer son rôle et ses compétences dans le cadre d'une modification significative de son accord de coopération.

En conclusion, la réflexion initiale est faite, mais l'opérationnalisation n'a pas encore commencé.



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.

Motivation de ce but stratégique

Le Médiateur veut renforcer son rôle par un pouvoir de persuasion vis-à-vis de tiers. Les motivations sont de renforcer, persuader, sensibiliser et collaborer~

Les résultats attendus

- Donner plus d'impact et de poids à notre mission et de ce fait, valoriser notre rôle.
- Devenir un moyen complémentaire de résolution de conflit.

Les facteurs de performance (mesure)

- Le nombre de réclamations et d'interpellations du Médiateur.
- Suite qualitative et quantitative donnée aux recommandations du Médiateur.
- Nombre de références au médiateur dans la presse, dans les documents parlementaires, ….

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET PROJETS POUR CETTE STRATEGIE

Objectif opérationnel 2.1

Convaincre les responsables politiques et du monde judiciaire de l'utilité du recours au Médiateur.

PROJET N° 6 – SENSIBILISER LES RESPONSABLES POLITIQUES ET JUDICIAIRES A LA MEDIATION INSTITUTIONNELLE (2.1)

Etats des lieux

Ce projet a été partiellement réalisé.

D'une part, dans chacune des interventions du Médiateur devant les parlementaires, à l'occasion de la discussion du rapport annuel ou lors de rencontres avec les groupes politiques, le Médiateur insiste sur le rôle de prescripteur de médiation. En effet, les femmes et hommes politiques rencontrent souvent des citoyens qui peuvent être confrontés à des difficultés dans leurs relations avec l'administration. Bien entendu, ces responsables politiques peuvent saisir le médiateur. Ils seront alors considérés comme un « mandataire » : la réclamation sera traitée avec la personne concernée, mais le mandataire sera informé de l'issue du traitement de la réclamation. Plusieurs parlementaires saisissent régulièrement le Médiateur et manifestement ils sont satisfaits du travail que nous avons fourni pour aider le citoyen.

Par ailleurs, plusieurs articles ont été publiés dans les revues juridiques, sur l'intérêt du recours à l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, à savoir, la suspension du délai de recours au Conseil d'Etat par le dépôt d'une réclamation devant un médiateur institutionnel.
Par ces publications, le monde des avocats et des magistrats peut être touché directement quant à la place de la médiation institutionnelle, et ce, a fortiori dans le cadre de l'application de l'article 19 précité.

Objectif opérationnel 2.2

Renforcer l'impact de la présentation aux responsables politiques et administratifs, du rapport et des recommandations.

PROJET N° 7 - RECOMMANDATIONS (2.1 - 2.2 + 3.4)

Etats des lieux

Un gros travail a été réalisé au sujet des recommandations du Médiateur.

Chaque année, le Médiateur formule un ensemble de recommandations qu'il reprend dans son rapport annuel.

Nous avons examiné toutes les recommandations encore actives y compris celles émises par le Médiateur de la Région wallonne et le Médiateur de la Communauté française. Nous avons vérifié leur pertinence et supprimé toutes celles qui n'avaient plus de raisons d'être maintenues.

Dans le rapport 2016, nous avons repris non seulement les recommandations formulées à la suite des dossiers traités durant cette année, mais également les recommandations plus anciennes qui n'avaient pas encore été mises en œuvre et pour lesquelles nous n'avions pas encore obtenu de réponse des autorités administratives ou politiques.

Depuis lors, nous tenons à jour un tableau de suivi de toutes les recommandations. Ce tableau est complété soit par les réponses officielles qui nous sont données, soit par les réponses données par les Ministres durant les réunions de commissions parlementaires lors de la discussion du rapport annuel, soit dans les questions parlementaires écrites ou orales posées aux Ministres, soit dans les projets gouvernementaux ou des propositions de décret ou de motion, dans les articles scientifiques.

Nous avons également pris l'initiative d'inviter les chefs d'administration à nous informer du suivi de nos recommandations, demande formulée dans les courriers de transmis du rapport annuel. En 2018, la plupart des fonctionnaires généraux nous ont répondu sur les recommandations reprises dans le rapport 2016.

En outre, avec certaines administrations, des réunions sont organisées pour discuter de nos recommandations. Ainsi l'Administrateur général de l'Enseignement réunit chaque année ses chefs de service pour une réunion où sont examinées avec le Médiateur et ses collaborateurs, l'ensemble des constats et des recommandations du Médiateur.

Par ailleurs, depuis le rapport annuel 2015, nous portons une attention particulière à la rédaction des recommandations. Cela passe notamment par l'ajout des motivations de la recommandation. En effet, nous avions constaté qu'une recommandation sans les considérants y afférents, pouvait en rendre sa compréhension particulièrement difficile.

Enfin, le Médiateur a, à plusieurs reprises, exprimé sa disponibilité pour donner un avis sur des projets ou propositions de décret. Fin 2017, la Commission environnement du Parlement de Wallonie a demandé de donner un avis sur une proposition de décret relative à la facturation de la distribution d'eau lorsqu'il y a une fuite cachée difficilement détectable.

Objectif opérationnel 2.3
Associer le Médiateur au processus normatif lorsque la norme concernée a fait l'objet d'une recommandation.

Objectif opérationnel 2.4
Consacrer au plan constitutionnel le droit du citoyen à recourir au Médiateur.

Objectif opérationnel 2.5
Obtenir la faculté d'auto saisine.

Objectif opérationnel 2.6
Adapter l'accord de coopération à la récente réforme des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat

Objectif opérationnel 2.7
Prévoir la suspension du délai d'introduction du recours devant les Tribunaux de l'Ordre judicaire et administratifs en cas de saisine du Médiateur

Objectif opérationnel 2.8
Persuader d'intégrer dans les programmes universitaires et de l'Enseignement supérieur concernés une formation à la médiation parlementaire

Objectif opérationnel 2.9
Instituer le Médiateur comme instance de recours dans le cadre d'une législation sur les atteintes suspectées à l'intégrité au sein de l'Administration (« sonneurs d'alerte »)

PROJET N° 8 – NOUVELLES COMPETENCES (2.3 – 2.9 + 4.2)

Etat des lieux

Par l'exercice des missions et par les échanges avec les collègues, mais aussi à la lecture de plusieurs contributions scientifiques, nous avons, au fur et à mesure, réfléchi aux améliorations qui pourraient être apportées à l'institution du Médiateur.

Ces améliorations passent par l'attribution de nouvelles compétences.

Le Médiateur a repris ces propositions dans l'avant-propos du rapport annuel, envoyé des notes aux présidentes et présidents de groupe dans les Parlements, répondu aux questions posées par les parlementaires à l'occasion de la discussion du rapport annuel en commission parlementaire, et présenté ces réflexions aux présidents des partis démocratiques à l'occasion de rencontres organisées avec la médiatrice fédérale.

Ces propositions portaient sur les points suivants :

1. Attribuer aux Parlements le pouvoir de demander au Médiateur de mener une enquête
2. Permettre au Médiateur de s'auto-saisir lorsqu'il constate un disfonctionnement
3. Etendre le champ de compétence aux réclamations des membres du personnel des administrations à l'égard de leur administration
4. Etendre le champ de compétence aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de missions de service public
5. Adapter l'accord de coopération à l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat et étendre ce mécanisme aux juridictions administratives
6. Permettre au Médiateur de poursuivre l'examen d'une réclamation lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours en annulation au Conseil d'Etat et étendre ce mécanisme aux juridictions administratives
7. Désigner le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité.

Une proposition de décret conjoint a été déposée au Parlement de Wallonie et au Parlement de la Fédération reprenant plusieurs des propositions formulées.

Le Ministre de l'Enseignement supérieur a manifesté son intérêt pour l'insertion d'une disposition comparable à la proposition 5 dans le décret relatif aux allocations d'études.

Il s'agit d'un travail de longue haleine avec la volonté de convaincre, non pas pour simplement étendre le champ d'intervention du Médiateur, mais bien pour renforcer l'objectif final du Médiateur, à savoir, offrir un service plus global aux citoyens en vue de renforcer leur confiance dans l'administration.

Objectif opérationnel 2.10

Mettre en œuvre la médiation au niveau des pouvoirs locaux (communes et intercommunales) en donnant un rôle en seconde ligne au Médiateur.

PROJET N° 9 – MEDIATION POUVOIRS LOCAUX (2.10)

Etat des lieux

Dès 2013, nous avons initié une expérience-pilote de médiation au niveau des Pouvoirs locaux qui s'est poursuivie jusqu'en 2017. 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).

Nous avons développé ce projet dans deux directions : les communes et les intercommunales.
En ce qui concerne le volet « Communes », plusieurs communes ont souhaité obtenir des informations sur le contenu du projet et sur sa portée.

A ce jour, nous avons conclu des partenariats avec une quinzaine de communes wallonnes. Certains partenariats sont limités à l'aide que nous apportons pour la mise sur pied d'un « service plaintes » au sein de l'administration communale. Il est important de noter que les derniers partenariats conclus avec cinq communes correspondent encore mieux aux normes applicables à la médiation institutionnelle. En effet, ces cinq communes ont délégué au Médiateur régional la fonction de médiation.

Jusqu'à présent, ces partenariats n'ont pas entrainé de nombreuses réclamations auprès du Médiateur. Mais pour les autorités des communes concernées, cela représente un service supplémentaire offert aux citoyens.

Le rapport final de ce volet du projet-pilote est en voie de finalisation. Il sera présenté à la Ministre des Pouvoirs locaux dans les prochaines semaines.

En ce qui concerne le volet « Intercommunales », le projet-pilote a été développé avec celles actives dans la distribution de l'eau, représentées au sein d'AQUAWAL, et dans l'environnement (collecte des déchets-recyparc …).

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

Dans ce cadre, les intercommunales ont mis en place une procédure interne 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 au Médiateur est clairement mentionnée, recours qui peut être alors activé par le réclamant insatisfait.

Le rapport final de ce volet du projet-pilote a été présenté à la Ministre des Pouvoirs locaux. Ce rapport préconise la généralisation à toutes les intercommunales, de la délégation de la médiation au Médiateur régional. Cela passe par l'adoption d'un arrêté du Gouvernement qui doit en fixer les modalités.

3. Optimaliser les relations avec les administrations

Communiquer avec les administrations, les sensibiliser aux missions du Médiateur, développer les moyens de faire respecter les délais de réponse convenus, développer des stratégies de mise en confiance réciproque afin d'augmenter l'efficacité et l'utilité des services du Médiateur.

Motivation de ce but stratégique

Le Médiateur souhaite sensibiliser les administrations à ses missions, créer des liens avec elles et renforcer la coopération afin d'augmenter l'efficacité et l'utilité de ses services.

Les résultats attendus

- Améliorer la collaboration avec les administrations et créer des synergies
- Disposer d'un réseau de correspondants
- Mettre en œuvre nos recommandations
- Apporter de la plus-value

Les facteurs de performance (mesure)

- Les réactions à nos recommandations
- Comptabiliser les contacts établis
- Réduire les délais de réponse
- Réactivité efficace des contacts
- Respect du protocole et notamment des délais de réponse.

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET PROJETS POUR CETTE STRATEGIE

Objectif opérationnel 3.1

Identifier les services de plainte et les instances de recours au sein des administrations et leurs missions afin d'élargir les modalités de collaboration.

→ INTEGRE DANS PROJET N° 3

Objectif opérationnel 3.2

Accompagner les administrations dans la mise en place de services de plainte de 1ère ligne, afin de les sensibiliser aux bonnes pratiques de résolution de conflits

→ INTEGRE DANS PROJET N° 3

Objectif opérationnel 3.3

Participer à des formations communes avec l'administration afin que le médiateur soit informé de manière continue des changements normatifs administratifs

PROJET N° 10 – FORMATION PERMANENTE (3.3.)

Etat des lieux

Les collaborateurs sont encouragés à proposer de suivre des formations en lien avec les fonctions.

Chaque année, au moins une dizaine de collaborateurs participent à des séminaires de formation, à des conférences et colloques organisés notamment par des centres universitaires, par des instituts de formation, sur des thèmes aussi variés sur les réformes institutionnelles, les finances publiques après la 6e réforme de l'Etat, le statut des fonctionnaires, les réformes des pensions, les nouvelles compétences des Régions et Communautés, les démarches qualité, la médiation sous tous ses aspects….

A noter que plusieurs de ces formations sont organisées par le SPW pour les collaborateurs des Espaces-Wallonie et du Téléphone vert 1718. Elles sont plus spécialement dédiées aux nouvelles compétences régionales ou aux nouvelles règlementations.

Nous avons également organisé des formations spécifiquement pour les collaborateurs de l'institution. Elles portaient sur la lisibilité et l'accessibilité des documents, l'actualité de la jurisprudence en matière de motivation des actes administratifs, la confiance légitime, et à l'invitation des Médiateurs fédéraux, sur le retrait d'acte.

Enfin, plusieurs collaborateurs ont également eu l'occasion de participer à des séminaires organisés dans le cadre de l'AOMF ou du Réseau européen des Médiateurs.

Le nombre total de jours de formation est de :
- En 2017-2018 : 128,5 jours
- En 2016-2017 : 63 jours
- En 2015-2016 : 151,5 jours.

Objectif opérationnel 3.4

Participer activement aux évolutions administratives afin que les propositions d'amélioration formulées par le médiateur soient prises en compte.

INTEGRE DANS LE PROJET N° 6

Objectif opérationnel 3.5

Développer des procédures de coopération entre les administrations et le médiateur.

PROJET N° 11 – COLLABORATION EXTERNE (3.5)

Etat des lieux

Plusieurs initiatives ont été prises et réalisées pour renforcer la collaboration.

Le Médiateur a eu l'occasion de rencontrer le Comité stratégique du SPW et le Conseil de direction du Ministère de la Fédération, trop rarement ! ce qui est regrettable. En effet, il serait tout à fait normal qu'au minimum une réunion annuelle soit organisée avec ces organes de direction de ces deux services publics, non seulement pour échanger au sujet du rapport annuel du Médiateur, mais aussi pour faire le tour des questions d'intérêt commun autour des rapports entre l'administration et les citoyens/administrés.

Dès le début de son mandat, le Médiateur a pris l'initiative de rencontrer la plupart des chefs d'administration afin de se présenter, et de discuter des modalités d'une bonne coopération entre l'institution du médiateur et l'administration concernée. Il faut constater qu'il n'y a pas eu beaucoup de rencontres organisées par la suite.

Par ailleurs, les collaborateurs de l'institution du Médiateur, participent aux sessions de formation organisées par le SPW à l'intention des collaborateurs du « 1718 » et des Espaces Wallonie, sur les nouvelles législations, et notamment dans la mise en œuvre de la Sixième réforme de l'Etat, ainsi qu'aux journées des juristes du SPW organisées chaque année par le Secrétariat général.

Bien entendu, les collaborateurs de l'institution sont très souvent en contact téléphonique ou par email avec les correspondants des différents services concernés par les réclamations. Le traitement efficace des réclamations passe par de bonnes relations de collaboration entre mon service et les services concernés de la Wallonie et de la Fédération. Tout n'est cependant pas parfait. C'est ainsi que lors de chaque réunion mensuelle de l'équipe, un point est systématiquement mis à l'ordre du jour, permettant d'échanger sur les situations ou les administrations avec lesquelles il y a des difficultés de collaboration. Le cas le plus fréquent est l'absence de réponse aux interpellations du médiateur dans un délai raisonnable, alors que le délai fixé dans l'accord de coopération est d'un mois…. Il est ainsi apparu que près de 30 % des courriers sortants sont des rappels aux administrations …..

Nous avons également collaboré avec l'agence eWBS, notamment sur les recommandations du Médiateur que cette agence pouvait mettre en œuvre dans le cadre de la simplification administrative. Je reconnais que les derniers temps, nous n'avons plus eu l'occasion de coopérer. Il faudrait donc relancer cette collaboration.

Enfin, nous sommes particulièrement engagés dans un ensemble de réseaux et de plateformes nationales et internationales, et participons aux activités (activités statutaires, séminaires thématiques et de formation) qu'ils organisent :

- La Concertation permanente des Ombudsmans et Médiateurs de Belgique
- La Plateforme des Droits de l'Homme de Belgique
- L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
- L'Institut international des Ombudsmans
- Le Réseau européen des Médiateurs
- Le Réseau des Médiateurs de la Grande Région
- Le Réseau des Médiateurs du Benelux



4. Optimaliser le traitement des réclamations

Optimaliser les services rendus au réclamant par un meilleur traitement des réclamations, souple et rigoureux..

Motivation de ce but stratégique

Le Médiateur poursuit la satisfaction du réclamant.

Les résultats attendus

- Un meilleur traitement des dossiers
- La satisfaction du réclamant
- La crédibilité du Médiateur

Les facteurs de performance (mesure)

- Mesures des indicateurs qualité ISO (délai de traitement, proportion de dossiers formellement résolus par rapport aux dossiers non résolus…)
- Enquête de satisfaction

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET PROJETS POUR CETTE STRATEGIE

Objectif opérationnel 4.1

Poursuivre la démarche Qualité dans le traitement des réclamations (Certification ISO)

PROJET N° 12 -TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET QUALITE (4.1- 4.3)

Etat des lieux

Depuis plusieurs années, le service du Médiateur de la Région wallonne s'était inscrit dans un système de gestion par la qualité (SMQ).

Pour rappel, un Système de management de la qualité, souvent abrégé SMQ (en anglais : quality management system) est l'ensemble des activités par lesquelles l'organisme définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualité conformément à sa stratégie. Le SMQ d'un organisme est constitué de processus corrélés et interactifs utilisant des ressources pour atteindre les résultats visés et fournir de la valeur (produit, service,...). Le SMQ est nécessaire à la maîtrise et à l'amélioration des divers processus d'une organisation, qui génère l'amélioration continue de ses résultats et de ses performances.

Le grand avantage d'une démarche qualité est de donner à l'organisation un cadre précis pour le travail des collaborateurs. Ce sont les processus et les procédures qui vont permettre de maintenir un haut degré de qualité dans les prestations fournies aux réclamants, poursuivant un objectif d'amélioration permanente.

Les résultats du système de Management Qualité appliqué dans notre service sont les suivants :

- Une meilleure prise en compte des 'usagers-clients-citoyens'
- Une garantie pour les partenaires (Parlement, prescripteurs de médiation, …)
- Un outil efficace d'évaluation de la performance de l'organisation du service
- Une vision partagée pour le personnel (transparence des données, transmission des connaissances, …).

Cette démarche qualité implique donc la détermination des processus, c'est-à-dire des ensembles d'activités, et leur interaction.
On distingue habituellement :

- les processus métiers : ceux qui sont en contacts directs avec les bénéficiaires
- les processus supports : ressources humaines, maintenance, …

Nous avons défini les processus métiers suivants :

- la gestion des réclamations
- l'élaboration du rapport annuel
- l'accueil des citoyens

Les processus supports sont les suivants : la gestion des ressources humaines, le bien-être et la logistique, la communication, la gestion du courrier, la gestion financière et budgétaire et la gestion documentaire.

L'institution a bénéficié de la certification ISO 9001-2008 à trois reprises, et la nouvelle certification ISO 9001-2015, en août 2017.

Dans le cadre du présent but stratégique, on se limitera au processus « gestion des réclamations ».
Ce processus est le plus important pour une institution de notre type. Il reprend les activités suivantes:

- pré-analyser le dossier
- attribuer le dossier à un agent traitant
- encoder dans le logiciel et attribuer un numéro
- obtenir le visa du Médiateur
- analyser et instruire la réclamation
- clôturer le dossier
- encoder la clôture du dossier
- envoyer une enquête de satisfaction
- archiver les dossiers.

Une procédure de gestion des réclamations a été adoptée : cette procédure décrit la façon dont les dossiers de réclamations sont encodés, analysés et instruits. Cette procédure s'applique à l'ensemble du personnel.

La fusion des deux institutions a exigé de se pencher à nouveau sur ces processus et procédure. En effet, même si le traitement des réclamations était largement comparable, il y avait des différences précises.

Nous avons donc passé un temps certain en équipe pour adapter les procédures afin de disposer d'une procédure unique qui a fait l'objet d'une nouvelle certification ISO en 2013.

Par ailleurs, nous avons dû adapter notre approche de la qualité à l'aune de la nouvelle norme ISO 9001-2015. En effet, la nouvelle norme, certes moins contraignante au niveau documentaire, axe la démarche qualité sur une approche par les risques. Cette approche oblige l'organisme à déterminer les risques qu'il y ait un écart entre son SMQ et les résultats attendus. L'objectif est de limiter les effets négatifs des risques encourus et d'exploiter les opportunités.
Cette nouvelle approche nous a conduits à identifier les risques par processus, à savoir les trois processus-métier et les six processus supports, et au niveau stratégique sur la base de notre analyse SWOT et de notre plan stratégique 2013-2018.

Assez classiquement pour une gestion des risques, nous les avons analysés (évaluer la criticité, fixer des priorités, rechercher les causes) et identifier les actions à entreprendre. Ensuite, en revue de direction, nous avons décidé si nous assumions le risque et ce que nous allions mettre en œuvre pour y remédier ou l'éviter.

Nous avons ensuite planifié ce qui devra être fait pour remédier aux risques prioritaires visés.
Nous procédons régulièrement à une évaluation et à la mise à jour du plan de suivi des risques.
Après l'audit externe effectué en 2017, l'organisme certificateur a attribué la certification ISO 9001-2015 à l'institution, ce dont nous sommes fiers !

Un autre point important : pour améliorer la qualité de notre travail, nous adressons aux réclamants une enquête de satisfaction portant sur les thèmes suivants : l'accueil du réclamant, la qualité de l'écoute du Médiateur, la possibilité de suivre l'évolution du traitement de la réclamation, la compréhension des informations reçues, l'utilité de l'information et les voies de connaissance du médiateur.

D'abord ponctuelle, l'enquête de satisfaction est devenue permanente depuis janvier 2015. Elle est envoyée à tous les dossiers clôturés. Elle est réalisée par voie électronique ou postale lorsque l'adresse mail n'est pas connue.

Au départ, seuls les réclamants dont le dossier avait été clôturé comme fondé recevaient l'enquête. J'ai voulu que tous les réclamants, y compris ceux qui ont vu leur réclamation ne pas être traité, notamment parce que nous ne sommes pas compétents.

Bien entendu, les taux de satisfaction sont assez différents en passant de 84 % pour les dossiers fondés à 50 % pour les non fondés et les irrecevables….

Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfactions auxquels l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

Depuis 2012, l'institution a traité plus de 24.000 réclamations avec un taux de correction totale ou partielle obtenue de près de 60 %.

En moyenne, nous effectuons annuellement près de 20.000 actions pour la gestion de ces dossiers, courriers et emails, appels téléphoniques, réunions de médiation…

Ces chiffres n'ont pas beaucoup de sens s'ils ne sont complétés par les heures passées sur chaque dossier. En effet, une réclamation n'est pas l'autre. Pour certaines, le traitement du dossier prendra des semaines, voire plusieurs mois, alors que dans d'autres, un simple email ou un appel au service administratif concerné permettra de résoudre le problème que nous avais soumis le citoyen.

Objectif opérationnel 4.2

Adapter la procédure interne pour tenir compte de la réforme des lois sur le Conseil d'Etat (Loi fédérale 01/01/2014)

INTEGRE DANS LE PROJET N° 7

Objectif opérationnel 4.3

Renforcer les ressources humaines et matérielles

L'action 4.3. est mise en œuvre par le Médiateur

5. Optimaliser la politique de communication interne et externe

Faire connaître l'existence et les services du Médiateur afin de permettre à un maximum de personnes de recourir à ses services.
Partager des informations, des expériences et des activités communes (en interne) afin de fédérer l'équipe autour d'objectifs communs et d'augmenter l'implication de chacun.

Motivation de ce but stratégique

A l'extérieur, le Médiateur veut permettre aux usagers de l'administration de connaître à tout moment l'existence de ses services.
En interne, le Médiateur veut dynamiser l'équipe autour d'objectifs communs et augmenter l'implication de chacun.

Les résultats attendus

- Externe :
- Davantage de personnes bénéficient des services du médiateur
- Etre connu et reconnu comme autorité de référence en matière de culture administrative
- Assurer la bonne information
- Interne:
- Implication de chaque collègue
- Partage de l'expérience

Les facteurs de performance (mesure)

- Enquête de notoriété et de satisfaction
- Nombre d'appels et d'emails reçus
- Nombre de visites du site web
- Nombre de réclamations

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET PROJETS POUR CETTE STRATÉGIE

Objectif opérationnel 5.1
Développer et mettre en œuvre un plan de communication à l'égard des citoyens, des administrations et de nos partenaires pour accroitre la notoriété de l'institution et de son action.

Objectif opérationnel 5.2
Soutenir la formation et l'échange d'expérience afin de promouvoir la communication institutionnelle et de disposer des dernières techniques de l'information et de la communication pour améliorer l'efficacité et la performance

Objectif opérationnel 5.3
Maitriser les coûts de communication.

Objectif opérationnel 5.4
Développer, accroitre et utiliser des outils informatiques performants facilitant l'échange des informations afin d'assurer une meilleure communication interne.

Objectif opérationnel 5.5

En appui du Conseil du personnel, renforcer la cohésion interne afin de fédérer l'ensemble des membres de l'institution.

PROJET N° 13 – COMMUNICATION (5.1. – 5.5)

Etat des lieux

Comme déjà signalé ci-avant, la communication fait l'objet d'un processus certifié dans le cadre de la gestion par la qualité.

La politique de communication aussi bien externe, à l'égard des citoyens, des administrations et de l'ensemble des partenaires de l'institution, qu'interne à l'égard des collaborateurs, est un élément clé pour une institution au service des administrés/citoyens.

La connaissance et la notoriété du service sont essentielles. C'est pourquoi un plan de communication est nécessaire afin de sérier et de prioriser les actions de communication en fonction des objectifs et des cibles visées.

Les actions suivantes ont été menées durant mon mandat.

1. La préparation et la mise en ligne d'un nouveau site internet.

En 2012-2103, Il était urgent de mettre en ligne un nouveau site reprenant les informations utiles pour les citoyens sur la nouvelle institution de médiation commune.

Aujourd'hui le site internet est une porte d'entrée importante dans l'institution du Médiateur. Une part importante des réclamants dépose leur réclamation via le site Internet et le formulaire automatisé qui est facilement accessible.

Le site est régulièrement alimenté. Ainsi la rubrique « Dernières actualités » reprend notamment les activités et rencontres du Médiateur. Et depuis plusieurs mois, nous reprenons chaque semaine dans la rubrique « Le dossier de la semaine » un cas concret, donnant ainsi une idée plus précise du travail réalisé.

Enfin, le site internet est aujourd'hui également disponible en allemand. Evidemment seules les pages concernant les matières régionales sont intégralement traduites.

2. La présence sur les réseaux sociaux

Depuis plusieurs années, nous avons ouvert une page sur Facebook, suivie par prêt de 1000 personnes.
Cette page est alimentée par les dernières actualités et par les cas concrets repris sur le site Internet.
Cette présence sur Facebook permet aussi d'être disponible pour les citoyens qui souhaiteraient nous faire part d'un message sur l'exercice de notre mission.

Plus récemment, nous avons ouvert un compte Twitter qui nous permet d'être suivi notamment par des professionnels de la communication, comme les journalistes, mais aussi par les responsables politiques.

3.Information du public

L'information pour le grand public a pris plusieurs formes : campagnes d'information, stand durant des événements grand public, flyers disponibles dans des lieux publics.

Nous avons organisé deux grandes campagnes d'information au public.
La première campagne a consisté en la double publication à quinze jours d'écart, d'une « publicité » pour l'institution dans le journal toutes-boîtes Proximag.
La seconde campagne a consisté elle en la publication d'un encart de 16 pages dans les quotidiens du groupe de l'Avenir.
Cette brochure a été réalisée par une journaliste du quotidien, en collaboration avec notre équipe.

Ce type de communication est assez onéreux mais elle permet de toucher un nombre important de citoyens.

Par ailleurs, nous avons proposé à quelques reprises aux collègues fédéraux et au médiateur de la poste de reproduire l'opération menées voici plusieurs années, à savoir un bus passant par les villes de Wallonie, notamment les jours de marché. Malheureusement, cette opération n'a pas pu être menée.

Autre action de communication, le dépôt de flyers d'information dans des lieux publics.
Nos flyers sont disponibles dans tous les Espaces Wallonie ainsi que dans les salles d'attente de plus de 150 communes et CPAS. Nous venons d'ailleurs de relancer cette campagne en prenant contact avec toutes les communes et tous les CPAS. Le nombre de lieux où nous serons présents va doubler. Les flyers en question sont spécifiques à la région où ils sont déposés, car ils donnent également une information sur le lieu de l'Espace Wallonie où nous nous rendons pour les permanences ou pour les rendez-vous avec les citoyens qui souhaitent nous rencontrer.

Chaque année, nous sommes également présents au Salon des Mandataires à Marche-en-Famenne. Nous avions également un stand lors du Salon de l'Education. Mais vu le peu de personnes intéressées par l'information que nous pouvions donner, nous avons suspendu cette participation. Nous envisageons d'être présent à nouveau au prochain salon qui se tiendra à Bruxelles.
Dans le même ordre d'idée, nous avons à plusieurs reprises été présents dans un stand commun avec le Médiateur européen, le Médiateur fédéral et l'Ombudsman flamand à l'occasion de la Journée de l'Europe au Parlement européen.

4. Sensibilisation des prescripteurs de médiation

La communication à destination des prescripteurs de médiation est essentielle.
C'est avec cet objectif que nous avons mené les actions suivantes : présentation du Médiateur et de l'institution dans des revues spécifiques telles que la revue Wallonie, le journal du personnel du Ministère de la Fédération, la revue juridique Justement, la lettre d'info électronique de Trends,

5. Relations avec les journalistes

Chaque année, les Parlements organisent une conférence de presse à l'occasion de la remise du rapport annuel aux Présidents des Parlements.
A dire vrai, et sans vraiment pouvoir l'expliquer, certaines années, les journalistes de la presse écrite et de presse audio-visuelle sont présent en nombre alors que pour d'autres, seul le journaliste de l'Agence Belga est présent.

Le Médiateur a eu l'occasion de donner quelques interviews et des articles ont été publiés à partir de communiqués de presse que nous avons diffusés.

En vue de renforcer la qualité des relations avec les journalistes intéressés par les missions et notamment les recommandations du Médiateur, nous avons entamé un tour de rencontres informelles.

Par ailleurs, le Médiateur a été invité à l'émission « On n'est pas des pigeons » de la RTBF, tant dans sa version télé que radio. Il a également été interviewé dans une émission de service sur le radio BelRTL.

6.Mention de l'existence du Médiateur sur tout moyen d'information destinée au public

L'article 3 de l'accord de coopération créant l'institution du Médiateur commun dispose comme suit : « 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. »

Année après année, nous faisons le même constat : de nombreuses administrations n'indiquent toujours pas l'existence du Médiateur sur leurs publications ou sur leur site internet. Cette obligation est rappelée dans chacun des rapports annuels. Il y a encore du travail à faire.

Sur les principaux portails d'information, www.wallonie.be ou www.federation-wallonie-bruxelles.be, la mention du Médiateur est assez visible. Mais sur les pages plus spécialisées par direction générale ou par matière, l'indication est soit difficilement accessible (sur les sites spécialisés du SPW, le médiateur est repris en bas de page avec les mentions suivantes « Mentions légales- Vie privée – Médiateur – Accessibilité ») soit inexistante.
Par ailleurs, nous avons également recommandé aux administrations d'indiquer également la mention de l'existence du Médiateur sur les décisions individuelles susceptibles de recours et notamment de recours au Conseil d'Etat.

En effet, depuis l'adoption en janvier 2014 de l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, le dépôt d'une réclamation auprès d'un médiateur créé par une norme législative, suspend le délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'Etat. C'est donc un nouveau droit accordé aux citoyens. La loi prévoit déjà l'obligation pour les autorités administratives d'indiquer les voies de recours contre les décisions. Pour clarifier les différentes procédures qui s'offrent au destinataire de la décision, nous avons proposé aux administrations quelques modèles de texte intégrant clairement la médiation dans la procédure de recours au Conseil d'Etat.

Plusieurs administrations suivent notre recommandation. Mais le travail de conviction est encore important puisque récemment encore, nous avons été informés qu'aucune information sur le médiateur ne serait reprise dans ce type de décision, et ce contrairement à tous les engagements d'orientation « administration/citoyen » pris par les chefs d'administration, mais aussi au contenu du Guide de bonne conduite administrative qui a fait l'objet d'un soutien exprimé par les Parlements.

En conclusion, il est regrettable qu'il faille autant de temps pour exécuter une obligation décrétale, pourtant essentielle pour l'information complète des citoyens, et qu'il existe encore tant de résistance à respecter ce principe fondamental de publicité active, pourtant inscrite dans notre Constitution et dans les lois et décrets depuis plusieurs décennies !

7. Notoriété de la médiation institutionnelle

Le résultat d'une politique dynamique de communication devrait conduire à une notoriété accrue.

Le Médiateur a pris l'initiative au sein de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans, de faire organiser une enquête de notoriété des Médiateurs belges. Cette grande enquête a été réalisée par la société Dedicated. Elle ne relève pas d'informations inconnues, puisqu'elle montre un certain niveau de non connaissance de l'institution du médiateur ou en tout cas de son rôle exact.
Les différentes actions de communication entreprises devraient contribuer à augmenter cette notoriété. On pourra le voir à l'occasion de la prochaine enquête qui sera réalisée dans deux ans.

8. La communication interne

D'une part, une fois par mois est organisée une réunion de staff avec l'ensemble des collaborateurs.
Durant cette réunion, nous avons l'occasion d'échanger sur les questions de fonctionnement interne, mais aussi d'examiner les développements dans la mise en œuvre du Plan stratégique et dans la démarche « Qualité ». Durant cette réunion, le Médiateur fait également rapport de l'ensemble de ses activités durant la période écoulée. Cet agenda est d'ailleurs repris intégralement dans chaque rapport annuel. Les collaborateurs qui ont participé à une formation en font rapport, ce qui ouvre très souvent une discussion animée.

D'autre part, beaucoup d'énergie a été mise dans le développement de l'intranet du service. Aujourd'hui, l'intranet est un mine d'informations : toutes les actualités notamment parlementaires et gouvernementales relatives aux matières traitées, tous les outils intellectuels pour mieux appréhender les matières, l'accès aux principales revues juridiques en ligne, ainsi qu'aux principaux quotidiens en ligne.
Cet internet est un puissant outil de communication interne, d'ailleurs peut être pas encore suffisamment utilisé par tous les collaborateurs.
Nous avons également constitué une banque de données documentaires comprenant aujourd'hui plus de 9000 articles, revues, extraits de presse, brochures…. autour des différentes matières que nous traitons.

Enfin, il y a encore un instrument fondamental pour favoriser la communication interne, à savoir l'agenda commun accessible à tous via le système Outlook.

6. Renforcer (la cohésion interne de) l'organisation

Améliorer la satisfaction et le bien-être au travail des agents et la cohésion interne du service en adoptant une démarche qualité dans la gestion des ressources humaines afin de renforcer l'efficacité du service

.

Motivation de ce but stratégique

Améliorer la satisfaction et le bien-être au travail des agents tout en visant à optimaliser la solidité et la performance de l'équipe.

Les résultats attendus
Adopter et décliner une démarche qualité dans l'ensemble des processus et missions du service, en particulier sur les plans RH, documentation et ressources/supports matériels
Optimaliser la démarche qualité afin d'atteindre le niveau d'excellence visé pour être reconnu comme experts et obtenir des sollicitations fréquentes
Meilleure cohésion et meilleure efficacité de l'équipe

Les facteurs de performance (mesure)
- Mesures reprises dans la démarche qualité.
- Enquêtes de satisfaction.
- Enquêtes auprès des parties prenantes (Parlements, administrations) pour mesurer la reconnaissance atteinte :
- Nombre de recommandations faites et suivies
- Nombre de sollicitations par les autorités

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET PROJETS POUR CETTE STRATÉGIE

Objectif opérationnel 6.1

Développer une politique de ressources humaines pour que l'organisation réponde au mieux à sa mission et à sa vision.

Objectif opérationnel 6.2
Sensibiliser l'ensemble des agents à la politique qualité

Objectif opérationnel 6.3
Renforcer l'intégration des équipes afin d'augmenter le sentiment d'appartenance

PROJET N° 14 – INTEGRATION DE L'EQUIPE (6.3)

Etat des lieux

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs projets ont été mis en œuvre.

Le premier défi pour le Médiateur consistait en la fusion de deux équipes administratives en une seule équipe.

En effet, décréter la fusion n'est pas suffisante pour créer une nouvelle équipe et surtout un nouvel esprit d'équipe, d'autant plus que les deux équipes n'avaient pas réellement eu l'occasion de beaucoup collaborer.

Une autre contrainte dont il a fallu tenir compte, était le maintien d'un siège de l'institution à Bruxelles. Bien que l'importance de ce siège n'ait pas été précisée dans les textes fondateurs de la nouvelle institution, le Médiateur a considéré dès le départ que cette présence ne pouvait se résumer à un simple guichet. En effet, la plupart des administrations communautaires étant implantées à Bruxelles, il était important que les collaborateurs traitant de matières communautaires soient encore présents à Bruxelles.

La première réalisation a été la préparation et l'adoption d'un nouveau statut et d'un nouveau cadre pour le personnel de la nouvelle institution commune. Le nouveau statut a été élaboré sur la base du statut du personnel du Parlement de Wallonie. Sa mise en œuvre avec effet au 1er janvier 2013 a entrainé quelques mesures transitoires. Aujourd'hui, on peut dire que ce statut répond de manière satisfaisante aux exigences d'une politique de gestion des ressources humaines adaptée à une équipe d'une vingtaine de collaborateurs. J'ai ensuite procédé à la clarification de l'organigramme en tenant compte des différentes fonctions exercées par les collaborateurs.

En outre, le Médiateur entretient des contacts réguliers avec les collaborateurs au cours desquels des dossiers spécifiques sont abordés, mais également des questions plus stratégiques pour l'institution ou des questions plus personnelles sur les satisfactions et insatisfactions vécues.

Un point important dans cette politique consiste à l'encouragement des collaborateurs à proposer de suivre des formations en lien avec les fonctions. Chaque année, au moins une dizaine de collaborateurs participent à des séminaires de formation, à des conférences et colloques sur des thèmes aussi variés sur les réformes institutionnelles, les finances publiques après la 6e réforme de l'Etat, le statut des fonctionnaires, les réformes des pensions, les nouvelles compétences des Régions et Communautés, les démarches qualité, la médiation sous tous ses aspects….

Le deuxième projet consiste dans l'organisation (en principe mensuelle) de réunions de staff auxquelles participent tous les collaborateurs. Durant ces réunions, les questions d'organisation interne, les activités du Médiateur, les comptes rendus des formations ou séminaires auxquels ont participé les collaborateurs, les questions liées à la gestion par la qualité, l'évolution de l'exécution du Plan stratégique, sont systématiquement abordés.

Dans le même domaine, des réunions entre les agents traitants sont régulièrement organisées (à vrai dire, pas en suffisance), pour permettre de débattre de thèmes d'actualité ou de dossiers spécifiques où l'avis des collègues est sollicité.

Enfin, il faut souligner le dialogue entre le Médiateur et le Conseil du personnel, élu par les collaborateurs, chargé d'examiner et de remettre au Médiateur un avis ou de formuler des suggestions sur les questions de statut ou de conditions de travail, mais aussi sur des activités plus récréatives.

Le troisième projet qui s'inscrit dans cet objectif opérationnel a consisté à l'organisation d'activités en vue du renforcement de la cohésion de l'équipe.

Cela est passé par le soutien à la culture de débat, notamment à l'occasion des réunions du staff, mais aussi par l'organisation de moments de détente. Ainsi, chaque année, nous sortons des bureaux pendant une journée pour suivre des activités récréatives. En outre, chaque année, nous avons deux moments de repas en commun : au début de l'année nouvelle, et en juin autour d'un barbecue dans les jardins des bureaux de Bruxelles.
Régulièrement, nous prenons également le sandwich ensemble à la fin de la réunion de staff.
Nous avons également vécu un séminaire résidentiel sur deux jours, lors de la préparation du Plan stratégique.

Ces moments de plus grande convivialité ne sont pas assez nombreux, ce qui est regrettable. En effet, à la suite de ces moments de détente, un meilleur esprit de plus grande collaboration est toujours présent. Et cet esprit d'équipe, fait de soutien mutuel, de collaboration, d'intérêt pour les collègues, de disponibilité à certains moments, cet esprit est toujours nécessaire.

Table des matières

Partie 1 - Message du Médiateur 7
Partie 2 - Recommandations d'ordre général 13
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 43

Fédération Wallonie-Bruxelles
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013 44

Statistiques FWB 49
Relations scolaires 51
Autres questions scolaires 69
Allocations d'études 103
Agrément des professions de santé 123
Personnels de l'enseignement et assimilés 127
Aide à la jeunesse 151
Culture 159
Fonction publique 163
Sports 171

Wallonie
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2013 172

Statistiques W 177
Fiscalité 179
Energie et Aides au logement 187
Logement 193
Qualité de vie 209
Economie et Emploi 223
Aménagement du territoire 239
Environnement et Eau 243
Agriculture 261
Tourisme 269
Mobilité et Voies hydrauliques 271
Routes et Bâtiments 277
Transports 281
Délais de paiement 291
Pouvoirs locaux 295

Partie 5 - Communication et relations extérieurs 298
Partie 6 - Qualité et Stratégie 310
Partie 7 - Rapport de gestion 316

Annexes 319