

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2018-2019

19 FÉVRIER 2019

RAPPORT ANNUEL

DU MÉDIATUER COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION
WALLONNE (01.01.2017 AU 31.12.2017)(1)

RAPPORT DE COMMISSION

PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR, DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE, DE LA
RECHERCHE ET DES MÉDIAS

PAR **MES MAGALI DOCK ET VALÉRIE DEJARDIN.**

(1) Voir Doc. n°693 (2018-2019) n°1 et 2.

TABLE DES MATIÈRES

1	Exposé de M. Marc BERTRAND, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne	3
2	Echange de vues	5
3	Confiance	7

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement de Promotion sociale, de la Recherche et des Médias a examiné, au cours de sa réunion du 19 février 2019(2), le rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (01.01.2017 au 31.12.2017).

1 Exposé de M. Marc BERTRAND, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Dès l'entame de son propos, M. le Médiateur indique qu'au cours de l'exercice 2017, sur les 3.510 dossiers introduits auprès de ses services, 3.283 relevaient de la compétence du Médiateur et 1.272 relevaient de la compétence de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

La grande majorité des dossiers relevant de la Fédération Wallonie-Bruxelles concerne l'Administration générale de l'Enseignement (1.030 dossiers) et ont trait au traitement de dossiers relevant des demandes d'allocation d'étude (589 dossiers).

Il relève enfin que 75 % des saisines du Médiateur sont réalisées soit via le formulaire internet disponible sur le site du Médiateur (14 %), soit via l'envoi d'un courrier électronique (61 %). Il ajoute tenir à organiser des permanences régulières à Charleroi, Mons, Liège, Namur ou Bruxelles pour permettre à un certain public de déposer un dossier ou de rencontrer un agent.

Pour faire connaître l'institution et les services qu'elle peut rendre, le Médiateur est présent lors d'événements comme le Salon des mandataires organisé au WEX de Marche-en-Famenne. Cette présence lui a permis de valoriser la fonction de médiation auprès des pouvoirs locaux.

Il insiste sur la nécessaire communication que l'administration doit effectuer elle-même en veillant au respect de l'obligation de mention de l'existence du Médiateur sur tous les documents à destination du citoyen. Ainsi, il remarque que le portail de la Fédération Wallonie-Bruxelles et certains services mentionnent sur leur page d'accueil un lien et la procédure pour saisir le Médiateur. Il

rappelle qu'il recommande de mentionner la possibilité de recourir au Médiateur dans toutes les décisions individuelles.

Enfin, il souligne que depuis cinq ans, les lois coordonnées sur le Conseil d'Etat organisent la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'Etat, lorsque le requérant introduit une réclamation devant un Médiateur. Deux de ses recommandations générales (n°5 et n°6) suggèrent d'une part, d'étendre ce mécanisme de suspension à maximum quatre mois et d'autre part, de permettre l'intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'Etat est en cours.

Parmi les recommandations spécifiques adressées à la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Médiateur s'est penché sur les recommandations effectuées en matière d'enseignement supérieur et d'allocation d'études.

En enseignement supérieur, suite aux recours et décisions judiciaires posant la question des limites du droit d'accès aux documents administratifs, en l'occurrence des copies d'examen, le Médiateur a posé la recommandation n°19 demandant d'organiser d'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 et la recommandation n°20 demandant d'organiser la même procédure pour le Test d'orientation du secteur de la santé (TOSS).

M. le Médiateur signale en l'occurrence ne pas encore avoir évoqué la problématique avec l'administrateur général de l'ARES, qu'il doit rencontrer dans les prochains jours.

Une troisième recommandation (n°21) porte sur la qualification des experts scientifiques membres du jury de sélection des pré-projets de coopération au développement (PRD et PFS) soumis à l'ARES.

L'autre thématique qui retient toute l'attention du Médiateur porte sur les allocations d'études. En effet, cette année encore, les allocations d'études occupent la première place des réclamations introduites en Fédération Wallonie-Bruxelles. Chaque année, près de 140.000 dos-

(2) Ont participé aux travaux de la Commission :

Mme Dejardin, M. Dufrane, M. Ikazban, Mme Kapompole, Mme Tillieux, M. Culot, Mme Dock, M. Evrard, M. Maroy, Mme Potigny, M. Drèze, Mme Moynet (Présidente)

Ont assisté aux travaux de la Commission :

M. Denis, M. Luperto, Mme Maison, M. Mouyard, M. Segers, M. du Bus de Warnaffe : membres du Parlement
M. Marcourt, Vice-Président, Ministre de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement de Promotion sociale, de la Recherche et des Médias

Mme Vandeputte, conseillère au cabinet de M. le ministre Marcourt

M. Crépin, collaborateur au cabinet de M. le ministre Marcourt

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Mme Leprince, collaboratrice du groupe PS

M. Ameloot, collaborateur du groupe PS

Mme Lejeune de Schiervel, collaboratrice du groupe MR

M. Jammaers, collaborateur du groupe MR

M. Belin, collaborateur du groupe cdH

siers sont introduits auprès de l'administration. Si la majorité des décisions prises à cet égard sont positives, des milliers font l'objet d'un refus de l'administration. Il rappelle qu'après un refus de l'administration, s'offre aux déboutés la possibilité d'un premier recours administratif devant le bureau régional des allocations d'études pour qu'il effectue une seconde lecture de la demande d'allocation, et d'un second recours juridictionnel devant la Cour d'appel des allocations d'études. Le Médiateur constate l'absence d'une jurisprudence des décisions prises par cette juridiction administrative et évoque pour illustrer cette situation le refus de traiter une demande d'allocation d'études qui n'est pas transmise à l'administration par recommandé. En effet, si l'arrêté préconise que le demandeur envoie sa demande par recommandé, cette disposition est une protection pour le demandeur, pas une condition de recevabilité de la demande. Or, malgré une décision prise en ce sens après un recours auprès de la Cour d'appel, l'administration est récemment revenue sur cette décision en refusant l'introduction d'une demande d'allocation sous prétexte de l'absence d'un envoi par recommandé.

Les autres recommandations citées par le Médiateur portent notamment sur :

- la motivation des décisions (recommandation n°22) ;
- l'accessibilité des services dont il constate d'une part, la complexification inhérente à la prise exclusive de rendez-vous via un formulaire électronique et d'autre part, la quasi impossibilité de joindre les services par téléphone ;
- l'introduction des dossiers de demandes d'allocations d'études par voie électronique (recommandation n°23). Le Médiateur souligne la complexité de la procédure y liée et une pénalisation des demandeurs liée à la fracture numérique. En effet, en l'absence de validation du processus de création d'un compte CERBERE, la demande d'allocation n'est pas enregistrée. Le Médiateur regrette que les demandeurs aient à supporter les conséquences de la numérisation des demandes. Il évoque l'exemple de familles en situation de précarité matérielle et culturelle s'adressant à des services sociaux pour les aider à remplir leur demande via la procédure électronique. Or la communication avec l'administration se réalise uniquement par courrier électronique et l'absence de réponse du demandeur conduit au classement du dossier sans suite ;
- la globalisation des revenus du ménage (recommandation rencontrée par l'Arrêté du 30 août 2017 modifiant celui du 21 septembre 2016) et aux seuils minimaux de revenus (recommandation n°24). Le Médiateur rappelle aussi avoir requis l'adaptation de la réglementation afin de prendre en compte la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande d'allocation ;
- la délivrance de duplicatas de décisions (recommandation n°25) ;
- les réclamations relatives à la procédure de demandes d'allocation d'études pour les étudiants frontaliers (recommandation n°26). Le Médiateur relève une amélioration de la situation au sein de l'administration malgré la persistance de soucis créés par l'incompatibilité des délais imposés par les administrations luxembourgeoise et de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour l'introduction des dossiers, cette tâche particulière étant maintenant centralisée par un seul agent ;
- la publicité sur les prêts d'études et leur condition d'octroi (recommandation n°27) ;
- la suspension du délai de recours devant le Conseil d'Appel des allocations d'études pendant la saisine du Médiateur (recommandation n°28). M. le Médiateur constate l'intégration de la recommandation dans les dispositifs législatifs proposés par le ministre mais s'étonne de l'avis rendu par le Conseil d'Etat suggérant la suppression d'une formalité à laquelle il tenait : en effet, au terme de l'intervention en médiation, le Médiateur informait le requérant par le biais d'une attestation mentionnant la date de dépôt et de clôture du dossier d'information, afin que celui-ci soit avisé des délais encore disponible pour poser un éventuel recours au Conseil d'Etat. Le décret adopté a supprimé la dite attestation. M. le Médiateur rappelle aussi l'important arriéré du Conseil d'Appel (+/- 15 mois). Octroyer un délai d'un mois pour faciliter la médiation peut encourager la résolution de certains dossiers sans devoir déposer un recours devant la Cour d'Appel des Allocations d'études. Il espère, à terme, pouvoir aider à apurer cet arriéré ;
- l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale délivrant des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement supérieur de plein exercice (recommandation n°30) ;
- l'adaptation de la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocation d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété du demandeur d'allocations dans l'immeuble considéré (recommandation n°31) ;

— l'extension du bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers (recommandation n°34

En matière de médias, M. Bertrand rappelle que la RTBF dispose d'un service de médiation et que pour toute autre réclamation, le CSA est compétent.

2 Echange de vues

Concernant l'aspect « médias », M. Drèze interroge néanmoins le Médiateur sur le point mis en exergue au chapitre dédié à la fonction publique dans le rapport présenté, relatif au non-maintien d'avantages salariaux en qualité de permanent syndical au sein de la RTBF.

A propos des recommandations n°19 et n°20 relatives à l'examen d'entrée en sciences médicales et dentaires et au TOSS, le député rappelle qu'après avoir régulièrement interpellé le ministre sur les dispositifs mis en place et les recours des étudiants à l'encontre des décisions du jury, un accord entre les étudiants, le ministre et l'ARES est intervenu en octobre 2018.

Quant à la suppression du seuil « plancher » de revenus pour l'octroi d'allocation, le député souhaite savoir si la réflexion du Médiateur sur le sujet avait, depuis le dépôt de son rapport, évolué.

Il note enfin que, selon le rapport, le Médiateur se révèle à présent compétent concernant la CEPERI et lui demande s'il a déjà été saisi de plaintes à son égard.

M. Drèze souhaite ensuite que M. le ministre l'informe sur l'état de la réflexion se rapportant d'une part à la recommandation n°30 relative à l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale et à l'impact budgétaire qu'aurait un tel élargissement et d'autre part, à la recommandation n°31 proposant d'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.

Dans le dossier relatif aux allocations d'études, M. Culot se montre interpellé par plusieurs problématiques liées aux délais de traitement des dossiers, tant par l'administration que par la Cour d'Appel des allocations d'études; à l'inaccessibilité de l'administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles, notamment au téléphone; à l'absence de motivation des décisions prises par l'administration; au seuil minimum de revenus, dont la disposition devait initialement réduire des cas de fraude et provoque aujourd'hui des situations aberrantes. Le député aborde égale-

ment la situation particulière des étudiants frontaliers pour laquelle une proposition de résolution, initialement déposé par le groupe MR, interpellait le ministre.

Sur ce dernier point, M. le ministre rappelle que la commission avait convenu de, soit constituer un groupe de travail entre les différents groupes politiques auquel peut s'associer le cabinet du ministre en vue de déposer et adopter une proposition de décret avant la fin de la législature, soit déposer une nouvelle proposition de résolution, signée par les différents groupes politiques, donnant mandat au ministre de déposer un nouveau projet de décret. Dans ce dernier cas et vu les différentes étapes liées à la procédure d'adoption d'un projet de décret au sein du Gouvernement, il doute de son approbation par le Parlement avant la fin de la législature.

M. Drèze confirme que la commission avait convenu de travailler par voie parlementaire, mais s'interroge sur la nature du texte à déposer, à savoir modifiant un décret existant ou l'arrêté royal du 17 mai 1977 étendant le bénéfice de la loi du 19 juillet 1971 relative à l'octroi d'allocation et de prêts d'études aux élèves et étudiants poursuivant leurs études à l'étranger.

Mme Tillieux remercie les initiatives du Médiateur qui tente, par ses recommandations, à rendre plus lisible et plus accessible l'exercice des droits des citoyens de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le groupe PS partage l'analyse selon laquelle une articulation optimale entre le travail effectué par le service du Médiateur, le suivi opérationnel réalisé par les administrations de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Gouvernement et le Parlement permet d'améliorer la satisfaction des besoins exprimés par les citoyens dans leur rapport au quotidien avec les services publics. Il est important de rétablir la confiance entre le citoyen et son administration. Sa formation politique se montre particulièrement attentive au suivi des recommandations formulées par le Médiateur, comme la qualité de l'accès à l'administration pour les usagers mais aussi la simplification administrative, comme le Gouvernement le stipule dans sa Déclaration de politique communautaire.

La députée note une série d'avancées positives dans des dossiers comme celui de l'équivalence des diplômes ou des allocations d'études, avec l'instauration d'un système de veille dans la constitution électronique d'un dossier de demande, la révision des dossiers sans devoir procéder à un recours, l'adaptation des allocations selon les revenus, la situation patrimoniale ou la perte d'emploi...

Elle considère que cet exercice démontre le bien-fondé du *modus operandi* du service du Médiateur en permettant à chacun et chacune de s'as-

surer de la façon dont les solutions sont mises en œuvre et dont les difficultés sont applanies.

A la première question de M. Drèze relative à la plainte reçue d'un membre du personnel de la RTBF, M. Bertrand rappelle qu'en principe le Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, contrairement aux Médiateurs fédéraux ou flamand, ne dispose pas de la compétence générale lui permettant de traiter de réclamations émanant de membre du personnel, même s'il est compétent pour traiter les réclamations émanant des enseignants du réseau organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Concernant cette plainte, le Médiateur a réalisé un suivi auprès de l'Administrateur général de la RTBF qui lui a rappelé cette règle d'incompétence, due notamment à l'existence, au sein de la RTBF, d'un médiateur propre et, au sein des médias francophones, du CSA.

M. le Médiateur ne décompte, à l'heure actuelle, aucune plainte à l'égard de décisions de la CEPERI.

En réponse à la question de M. Culot sur l'arriéré des dossiers de demandes d'allocations d'études introduits pour l'année 2016-2017, il concède que les exercices relatifs aux années 2016 et 2017 furent particulièrement compliqués au vu de la réglementation profondément modifiée par l'Arrêté du 21 septembre 2016, prévoyant la rétroactivité des demandes d'allocation. Cette disposition a engendré un retard de plus de quatre mois 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.

Au regard des premiers chiffres disponibles, la campagne de demandes d'allocations relative à l'année 2018-2019 ne subira pas un retard dans le suivi des dossiers tel que vécu en 2016-2017 et 2017-2018.

L'accessibilité de l'administration est, aux yeux du Médiateur, une question d'organisation. Ses services rencontreront les *call centers* de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Région wallonne prochainement afin d'envisager des pistes, en collaboration avec ETNIC et l'eWBS, en vue de faciliter les démarches administratives, comme la création d'un espace internet personnel et convivial, permettant l'accès à tous les dossiers administratifs du citoyen.

Concernant l'absence ou l'insuffisance de la motivation des décisions, des recours restent possibles, notamment auprès du Médiateur. Il reconnaît que l'administration des allocations d'études communique une bonne information au citoyen sur les recours possibles en cas d'insatisfaction liée à la décision.

Enfin, il prêche pour l'extension du champ

la compétence générale du Médiateur aux organismes ou entreprises de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Région wallonne, chargées de l'exercice de missions de service public (recommandation générale n°10), afin de permettre à tout un chacun un droit de recours.

M. le ministre remercie le Médiateur et ses collaborateurs pour le travail accompli au quotidien, le rapport réalisé et ses nombreuses recommandations. Il remarque néanmoins qu'entre le moment où le rapport est déposé et celui où il est examiné par le Parlement, le Gouvernement a initié de multiples actions permettant de remédier aux lacunes constatées et a informé les parlementaires de l'évolution de dossiers lors de questions orales ou écrites qui lui ont été adressées.

Il prend bonne note du rendez-vous entre le Médiateur et l'administrateur de l'ARES. Il attire l'attention des commissaires sur le fait que, lors de recours introduits à l'encontre des décisions ou de la composition d'un jury, le président du jury et l'administrateur de l'ARES examinent ensemble ce recours et plusieurs délibérations subséquentes ont été révisées. Concernant l'accès aux copies d'examen, un protocole est mis en œuvre, même si celui-ci ne recueille pas l'approbation générale de l'ensemble du corps enseignant universitaire. En effet, si l'accès à la copie d'examen est admis par tous, l'accès au corrigé est considéré par certains professeurs comme relevant de la vie privée. Ce débat a lieu au sein des universités mais l'ARES ne s'en est pas encore saisi. Le ministre considère que le protocole mis en place est une avancée équilibrée, permettant à l'étudiant d'assister au corrigé avant d'en recevoir copie afin que les commentaires du correcteur soient compris par l'étudiant. En effet, le ministre souhaite éviter que les correcteurs ne limitent au strict minimum la correction de manière telle qu'il soit impossible pour l'étudiant d'en assimiler une plus-value.

Il informe ensuite les parlementaires qu'un arrêté du Gouvernement révisera prochainement la question du seuil plancher de revenu en dessous duquel aucune allocation n'est accordée. Cette disposition créera une jurisprudence homogène prenant en compte non seulement les allocations d'études, mais toutes les aides périphériques, le revenu cadastral, etc.

La question relative à la suspension du délai en cas de recours auprès du Médiateur figure dans un projet de décret, soumis en première et seconde lectures au Gouvernement et déposé auprès du Conseil d'Etat.

En matière d'attribution d'allocation d'études pour les étudiants en promotion sociale, le ministre doute pouvoir finaliser des propositions concrètes d'ici la fin de la législature. Il fait confiance au prochain ministre en charge de la compétence pour poursuivre la réflexion.

Il concède que la campagne d'allocations 2016-2017 fut particulière puisque le changement de législation a contraint l'administration à effectuer le travail une seconde fois afin de répondre à la rétroactivité de la mesure. Il rappelle également les difficultés vécues pour composer pleinement la Chambre d'appel des allocations d'études mais aussi pour dédoubler la capacité de celle-ci.

Quant à l'accessibilité des services de l'Administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il estime également nécessaire de renforcer les équipes de première ligne, de remédier aux difficultés informatiques avec l'ETNIC, de trouver une plateforme d'échange de données plus conviviale que le compte CERBERE, de permettre plus facilement d'organiser des rendez-vous afin de ne plus pénaliser les personnes les plus fragilisées et d'améliorer la formation des personnels, tant au niveau de la réglementation qu'au niveau informatique.

Enfin, M. le ministre espère pouvoir encore,

d'ici la fin de la législature, présenter certaines dispositions et les faire adopter par le Parlement afin d'envisager la rentrée académique de septembre de façon sereine.

Mme la présidente clôture la discussion en remerciant encore le Médiateur pour sa disponibilité et la qualité du travail qu'il mène avec ses équipes.

3 Confiance

Confiance est accordée à la Présidente et aux Rapporteuses pour la rédaction du présent rapport.

Les Rapporteuses,

M. DOCK

V. DEJARDIN

La Présidente,

I. MOINET