PARLEMENT

DE LA

COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

SESSION 2021-2022

26 AVRIL 2022

RAPPORT ANNUEL

DU MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (01.01.2020 AU 31.12.2020)

Parlement de la Communauté française

Neuvième Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (01.01.2020 au 31.12.2020)

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

Parlement wallon

PARTIE 1

Message du Médiateur

AVANT-PROPOS

Lors de la rédaction du « Mot du Médiateur » introductif au Rapport 2019, nous étions en grande majorité convaincus que la crise sanitaire mondiale qui a débuté chez nous à la fin de l'hiver 2020, serait terminée en 2021.

Malheureusement, il n'en a rien été.

Toute l'année 2020 et encore durant cette année 2021, au moment où ces lignes sont écrites, notre vie a continué d'être perturbée dans nos habitudes, dans nos conditions de travail, dans nos loisirs, dans l'exercice de nos libertés et notamment celles de circuler et de se rassembler.

Nous ne pouvons pas encore envisager l'ampleur des conséquences que cette épidémie aura sur nos sociétés. Je pense ici à la précarité et à l'isolement des personnes les plus vulnérables, le décrochage scolaire, les conséquences sur la santé mentale, notamment des jeunes, les inégalités grandissantes, ...

Nous ne retrouverons certainement jamais plus « la vie d'avant ». De nouveaux modes d'organisation de notre société sont apparus et ne disparaitront pas. L'organisation du travail sera durablement modifiée et nos services publics sont déjà largement impactés par ces nouveaux modes.

Bien entendu, je pense à la généralisation du télétravail d'une part, et à la dématéralisation grandissante de l'activité administrative.

Le télétravail généralisé à toutes les fonctions où cela est possible permet, sans aucun doute, une plus grande compatibilité de la vie professionnelle avec la vie personnelle et familiale.

Des exemples concrets repris dans le Rapport montrent cependant qu'une organisation du travail fondée en partie sur une part importante de télétravail, organisation qui ne serait pas soutenue par une informatisation performante, peut conduire à des délais de traitement plus longs des dossiers.

L'activité administrative est également devenue encore plus « dématérialisée ». De plus en plus de démarches administratives nécessitent un accès non seulement à un ordinateur ou parfois à un smartphone (mais alors les conditions d'utilisation ne sont pas toujours faciles) mais aussi à une connexion à internet.

Des questions se posent justement à propos de l'accès à internet, questions qui ont poussé l'ensemble des médiateurs et ombudsmans de notre pays à approuver le texte d'une résolution demandant aux autorités fédérales, régionales et locales de « prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable pour chaque ménage ».

En ce qui concerne les conséquences d'une numérisation de plus en plus importante des services publics, il est absolument nécessaire d'inscrire comme principe de bonne administration que le recours au numérique ne peut devenir l'unique accès aux services publics, mais que ces derniers doivent conserver des modalités d'accès matérialisées,

à savoir l'accès en présence à des agents, l'envoi et la réception de courriers postaux, l'accessibilité par téléphone…

Je voudrais également attirer l'attention sur l'importance à donner dans cette transformation de notre organisation du travail, aux personnes faisant partie des groupes vulnérables et à leur accès aux droits. Je pense notamment ici aux droits des personnes âgées et plus particulièrement celles vivant en maison de repos. Leur droit au respect de leur dignité est encore trop souvent bafoué.

Il s'agit ici du cœur de la mission du Médiateur : défendre les droits, lutter pour l'égalité de traitement et contre les discriminations et promouvoir la justice et l'équité.

Marc Bertrand
Mai 2020

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 380 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. A l'exception de trois, tous ont directement fait part au Médiateur de leurs commentaires et des actions entreprises.

1. Recommandations générales concernant la médiation

1. 2020 | RG - Tenir et communiquer aux Parlements 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.

Du côté wallon, un premier tableau de bord a été communiqué par le SPW au Gouvernement wallon en mars 2017. Un second tableau de suivi des Recommandations et des audits a été transmis au Gouvernement wallon en mars 2018 et un troisième en avril. Aucun de ces Rapports n'a été transmis au Parlement wallon.

En janvier 2020, la Ministre de la Fonction publique s'est engagée à rappeler au Ministre-Président de transmettre ce Rapport au Parlement.

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 n'avons pas été informés qu'un suivi aurait été réservé à cette demande.

2. 2020 | RG - Développer et renforcer 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 2019. 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 dès 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 de plusieurs Communes, plusieurs partenariats ont été conclus pour conduire le projet d'expérience-pilote.

Les dernières conventions conclues avec des Communes sont fondées sur le principe d'une médiation de seconde ligne directement orientée vers le Médiateur. Cette tendance à confier directement la délégation de médiation au Médiateur devrait se généraliser.

Pour rappel, le Rapport sur le volet communal de l'expérience-pilote avait été finalisé en 2018 et adressé aux partenaires du projet-pilote, lesquels ont marqué leur accord sur son contenu et ses conclusions, en ce compris l'avis de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW) de février 2019.

Le comité d'accompagnement et de suivi recommande au Gouvernement wallon d'arrêter les modalités d'adhésion des Communes 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, le comité d'accompagnement et de suivi prend acte de la volonté du Médiateur d'instruire les dossiers en médiation des Communes 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 Commune, en l'adaptant si nécessaire aux évolutions technologiques et stratégiques de l'entreprise, le Médiateur intervenant dans le strict 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.

Le Médiateur souhaitait donner davantage d'ampleur à cette Recommandation.

En effet, de l'expérience qui ressort des nombreux et permanents contacts du Médiateur avec des Communes potentiellement intéressées par la médiation communale, notamment à la suite du dernier scrutin communal d'octobre 2018 et du renouvellement des instances communales ou du dernier salon des mandataires, le principe même de médiation communale recueille une adhésion positive et unanime.

Toutefois, s'appuyant sur les conditions initiales de l'expérience-pilote et les Recommandations du Comité d'Accompagnement et de suivi, le Médiateur agit au cas par cas, par adhésion individuelle et volontaire des Communes qui le souhaitent, selon un processus contractuel, reposant sur l'accord de collaboration entre le Médiateur et la Commune concernée, ainsi que le règlement communal qui définit la procédure de médiation.

En 2020, et dès que les conditions sanitaires l'ont permis, le Médiateur a repris contact avec les autorités communales des Communes partenaires, afin de faire le point sur la mise en œuvre sur le terrain du processus de médiation ainsi que sur les conditions nécessaires pour relancer l'intérêt des citoyens et des autorités.

Le Médiateur insiste : la question de la généralisation du principe de la médiation locale par la voie législative semble aujourd'hui mature et pertinente. Elle permettrait de renverser le processus contractuel actuel par l'adoption d'un principe général, d'une compétence générale du Médiateur à l'égard de l'ensemble des Pouvoirs locaux et décentralisés, avec la possibilité pour les Communes et provinces d'opposer un refus individuel ou individualisé d'actionner la médiation, conformément au principe de l'autonomie locale.

Cette Recommandation permettrait tout à la fois de simplifier le recours en médiation, de le rendre plus accessible à tous les citoyens, de renforcer la médiation institutionnelle et parlementaire, de respecter le principe de l'autonomie des Pouvoirs locaux.

A cet égard, la Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon prévoit :

« Le Gouvernement entend par ailleurs fluidifier les relations entre ses services et le Médiateur et souhaite également généraliser le recours au Médiateur pour les Intercommunales et le faciliter pour les Communes qui le souhaitent ».

Une fois encore, le Médiateur insiste pour que ce dossier connaisse des avancées concrètes et significatives et qu'on puisse envisager l'attribution au Médiateur régional d'une compétence subsidiaire en matière de médiation communale, comme c'est déjà le cas pour le Médiateur de la Communauté germanophone et pour le Médiateur bruxellois.

Volet « Intercommunales »

Pour rappel, dans les Intercommunales partenaires, dans le secteur de la distribution de l'eau et dans la gestion environnementale, 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 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 en médiation est clairement mentionnée, recours qui peut être alors activé par le réclamant insatisfait.

Les partenaires intercommunaux de l'expérience-pilote avaient 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 strict 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.

A cet égard, la Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon prévoit :

« Le Gouvernement entend par ailleurs fluidifier les relations entre ses services et le Médiateur et souhaite également généraliser le recours au Médiateur pour les Intercommunales et le faciliter pour les Communes qui le souhaitent ».

Le Médiateur a été consulté par le service concerné du SPW afin de préparer un dossier complet sur la mise en œuvre de cette partie de la DPR. Il insiste pour que l'ensemble des Intercommunales soient couvertes par le projet actuellement en discussion.

Une fois encore, le Médiateur ne peut que recommander au Gouvernement wallon de prendre enfin les initiatives nécessaires afin d'adopter un arrêté d'exécution relatif à l'article L1533-1 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation.

3. 2020 | RG - 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 avait mis en exergue la diversité dans les modalités de traitement des plaintes et recours mais également le fait que, dans plusieurs secteurs, il n'existait aucun service de plaintes ou voie de recours organisés au sein de l'autorité administrative.

Les OIP | Depuis 2015, des protocoles de collaboration ont été signés 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, de l'ONE, du CHU de Liège et de l'AVIQ.

Un protocole devrait être prochainement signé avec la SOWAER et des discussions sont en cours avec l'OTW.

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 de deux évaluations fin 2017 et en juin 2019 qui ont 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.

Le SPW | Depuis la mise en place de son premier Contrat d'Administration, le SPW 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.

Après une phase pilote, un dispositif de gestion des plaintes a été mis en place en 2019.

Un formulaire de réclamation est désormais mis en ligne sur le site portail wallonie.be. Ce formulaire indique la possibilité de faire appel au Médiateur en cas d'insatisfaction de l'usager à l'issue du traitement de sa réclamation par cette première ligne.

La FWB | Au niveau du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Médiateur a été informé de la préparation d'un tel type de projet et a été consulté au lancement du projet. Ce projet est d'ailleurs repris dans le contrat d'administration entre le Ministère et le Gouvernement.

4. 2020 | RG - 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.

Le Médiateur constate qu'il existe encore de nombreuses revues ou folders qui ne font pas référence à son service.

En 2019, le site site portail de la Wallonie a revu le positionnement de la mention du Médiateur , présentée initialement en bas de page à côté de la mention légale, elle est désormais indiquée de manière plus claire sur les pages générales.

Depuis avril 2019, le SPW a également intégré dans ses courriers une mention en bas de page : « Pour toute réclamation quant au fonctionnement du SPW, le Médiateur est aussi à votre service www.le-mediateur.be ».

En ce qui concerne le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le respect de cette disposition varie fortement d'Administration en Administration. A noter qu'en ce qui concerne les sites internet, la mention du Médiateur est clairement indiquée sur le site général du Ministère, et sur les sites internet dédiés aux matières suivantes : l'aide à la jeunesse, les sports et l'ADEPS, et les maisons de justice. Pour les autres secteurs, à savoir, l'enseignement et la recherche scientifique, il n'y a aucune mention du Médiateur. Pour trouver le Médiateur, il faut penser cliquer sur l'onglet en bas de page « Contacter la FW-B » ...

5. 2020 | RG - Mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

Considérant que l'article 19, alinéa 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'État 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 20 : « 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 compétence 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

I. 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.

Le COSTRA du SPW avait pris l'option de ne pas mentionner le Médiateur « pour éviter toute confusion dans le chef de l'usager entre la réclamation liée au fonctionnement de l'Administration et les recours à l'encontre d'une décision pouvant, le cas échéant, aboutir à une annulation ou à une réformation de la décision ».

Les modèles ainsi rédigés excluent donc totalement le processus de médiation parlementaire.

Cette problématique a été abordée lors de la présentation des Rapportss annuel 2017 et 2018 . Plusieurs Ministres et Parlementaires se sont dits favorables à ce que la mention du Médiateur figure clairement sur les décisions du SPW à portée individuelle et ont fait part de leur incompréhension quant à la position du SPW.

Le Médiateur a réinterpellé la Secrétaire générale du SPW, invoquant que l'option du COSTRA était en totale contradiction avec l'orientation « usager » qui suppose de répondre aux attentes des usagers en leur permettant d'être informés en toute clarté et de façon exhaustive de la manière dont ils peuvent se plaindre à l'égard d'un service public.

En réponse, le SPW a décidé, comme indiqué au point précédent, d'insérer en bas de page de ses courriers une mention du Médiateur.

S'il s'agit d'une avancée, ce modèle de mention ne fait référence qu'aux dysfonctionnements du SPW. La mission que le législateur a confiée au Médiateur ne se limite pas à traiter les dysfonctionnements. Elle va bien au-delà. Le Médiateur a pleine prérogative pour analyser le bien-fondé et la légalité des actes administratifs.

La possibilité de réclamation auprès du Médiateur devrait être mise sur le même pied et mentionnée au même endroit que les voies de recours, à l'instar de ce qui est déjà mis en œuvre par certains services du SPW et par plusieurs services du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou de certains OIP de la Wallonie.

6. 2020 | RG - Suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur

> **Considérant** que les lois coordonnées sur le Conseil d'État organisent la suspension du délai de recours au Conseil d'État 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'État, la récente modification des lois coordonnées sur le Conseil d'État par la loi du 19 janvier 2014 portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'État (MB du 3 février 2014) prévoit dorénavant la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'État, 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'État 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.

Rappelons à ce titre que le législateur communautaire a donné suite à cette Recommandation, pour la matière des allocations d'études, en prévoyant la suspension de l'écoulement du délai

de recours devant le Conseil d'appel des allocations d'études par la saisine du Médiateur. Cette suspension dure un mois maximum (voir l'article 54 du décret du 07/02/2019 portant diverses mesures relatives à l'Enseignement supérieur (MB du 07/03/2019)).

Enfin, le Médiateur demande qu'on examine au cas par cas, si ce mécanisme de suspension du délai de recours ne peut être introduit dans certaines procédures de recours administratifs.

7. 2020 | RG - Permettre l'intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'État 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 et dans le décret instituant la fonction de Médiateur de la Communauté germanophone, 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'État 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.

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'État ne suspende plus l'examen de la réclamation introduite auprès des Médiateurs fédéraux. Il en va de même pour l'Ombudsman de la Communauté germanophone (voir l'article 20, § 3, du décret du 26 mai 2009 instituant la fonction de Médiateur de la Communauté germanophone).
Cela signifie que ces Médiateurs peuvent poursuivre leur travail de médiation alors même qu'une procédure est en cours au Conseil d'État.

En ce 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'État suspend l'examen de la réclamation introduite par le citoyen auprès du Médiateur.

Concernant ces deux dernières Recommandations, dans le cadre de leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et c la Fédération Wallonie-Bruxelles entendent élargir les missions du Médiateur afin de lui permettre notamment 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 ou devant une juridiction administrative.

8. 2020 | RG - 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 différends des agents des services de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'égard de 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 disposent, 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 : 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'État, 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.

La Ministre de la Fonction publique de Wallonie a indiqué qu'elle demanderait à son Administration, dans le cadre de son tableau de bord, de l'informer de sa position quant à l'intervention du Médiateur au regard des dispositifs déjà existants concernant les différends entre l'Administration et ses agents.

9. 2020 | RG - Permettre aux Parlements de demander au Médiateur de mener une enquête

Considérant ce qui est déjà prévu pour le Médiateur fédéral et le Médiateur bruxellois 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.

Depuis près de 25 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 s'il 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 des Gouvernements.
Le Médiateur fédéral et l'Ombudsman flamand effectuent régulièrement des investigations en ce sens (enquêtes structurelles et enquêtes systémiques). Le futur Médiateur bruxellois (tel qu'institué par le décret et l'ordonnance conjoints (adoptés le 26 avril 2019) dispose également de cette mission.

10. 2020 | RG - 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 dysfonctionnements 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.

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. Citons notamment l'Ombudsman de la Communauté germanophone et le futur Médiateur bruxellois.

Par ailleurs, lorsque le Médiateur est saisi 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.

Concernant ces deux dernières Recommandations, dans leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles entendent élargir les missions du Médiateur afin de lui permettre de mener, à la demande du Parlement ou d'initiative, des analyses spécifiques sur le fonctionnement d'un service administratif dans ses relations avec les usagers.

11. 2020 | RG - Étendre 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 service public 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.

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'État.

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 justifiable ? 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 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[1].

---

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 d'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 ».
2. Article 2 du décret et de l'ordonnance conjoints du 26 avril 2019 relatifs au Médiateur bruxellois : « G. des organismes chargés d'une mission d'intérêt public par la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire Commune, la Commission communautaire française ou les Communes : personnes physiques ou morales de droit privé ou public, sans être des autorités administratives au sens du 1° a), c) et d) qui assurent, en vertu d'une ordonnance ou d'un décret ou d'une mission confiée expressément par le Gouvernement, des tâches d'intérêt public et qui, pour ce faire, sont financées au minimum à 50 % par la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire Commune, la Commission communautaire française ou les Communes ».

Tel est aussi le cas du dernier né des Médiateurs institutionnels : le Médiateur bruxellois.

Dans leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles entendent élargir les missions du Médiateur afin de lui permettre de traiter des réclamations à l'égard des organismes de nature privée qui exercent des missions de service public et qui sont financés au moins à 50 % par des moyens budgétaires de la Wallonie ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

12. 2020 | RG - Désigner le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspecte à l'intégrité

Considérant la Directive adoptée par le Parlement européen le 15 avril 2019 protégeant les lanceurs d'alerte ;
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 leurs 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, en Région bruxelloise 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.

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. Dans ce cadre, le Parlement européen a adopté le 15 avril 2019 une Directive protégeant les lanceurs d'alerte tant dans le secteur privé que dans le secteur public, Directive qui doit être transposée pour décembre 2021.

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 a désigné 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. Le Médiateur bruxellois sera également chargé de cette mission.

En Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles, les procédures d'organisation d'un tel dispositif ont été entamées. Le Médiateur a été consulté lors des premières réflexions menées par les cabinets des Ministres de la Fonction publique.
Pour rappel, dans leur Déclaration de politique générale 2019-2024, la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont le projet de reconnaitre le statut du « lanceur d'alerte » en assurant la protection du fonctionnaire qui dénonce de bonne foi des faits répréhensibles au sein de son Administration, pour rendre ce statut applicable au sein de l'ensemble des services publics de la Wallonie et de la Fédération, à l'instar de ce qui a été adopté au niveau de l'Administration fédérale.

Le Médiateur recommande que ce projet soit mené à son terme.

2. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

13. 2020 | RG - 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

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

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 e-WBS.

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.

Le SPW a également déployé une stratégie « multicanal » avec pour objectif de s'assurer que lorsque l'usager contacte l'Administration, que ce soit par courrier, par mail, par téléphone ou via une plateforme numérique, il reçoive la même réponse et une réponse de qualité.

14. 2020 | RG - Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs

Considérant que la motivation des actes et décisions administratifs, tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs, sont des acquis essentiels de la transparence administrative;
Considérant qu'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;
Le Médiateur recommande de veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs.

Pour rappel, selon la jurisprudence constante du Conseil d'État, 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'État, « [...] 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'État 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 à propos des recours dont il dispose.

15. 2020 | RG - Systématiser l'envoi d'un accusé de réception

Considérant que certains services publics n'ont pas encore systématisé l'envoi d'un accusé de réception ;
Le Médiateur recommande aux chefs d'Administration de veiller à ce qu'un accusé de réception soit systématiquement envoyé, lors d'un premier contact avec le citoyen, et si tel n'est pas le cas de tout mettre en œuvre pour répondre à cette obligation.

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.

16. 2020 | RG - Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

> 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.

17. 2020 | RG - 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.

18. 2020 | RG - 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.

19. 2020 | RG - Informer adéquatement le citoyen quant aux délais de paiement par l'Administration

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

Régulièrement, le Médiateur est appelé à connaître des réclamations qui font état d'un manque d'informations 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.

20. 2020 | RG - Considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel et garantir la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable

Considérant que l'accès à une connexion internet est devenu une nécessité sociale pour une grande partie de la population, et n'est plus uniquement destiné aux loisirs et comme source d'information.
Considérant que l'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour les secteurs public que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation. Ceux qui n'ont pas accès à l'internet perdent un important accès vers l'information, sont limités dans leurs contacts, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc.
Considérant que pendant la crise sanitaire, l'accès physique limité à la vie publique (funérailles, mariages, ...) et aux services publics (hôpitaux, maisons de repos, CPAS bibliothèques, ...) est aussi partiellement remplacé et facilité par des connexions internet à domicile.
Considérant que les fournisseurs d'accès à Internet sont des sociétés commerciales et suivent les règles propres au commerce, à savoir qu'en cas de défaut de paiement, la connexion Internet est coupée ;
Considérant qu'un certain nombre de biens, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont considérés comme des produits de première nécessité et, en raison de ce caractère essentiel, ils font l'objet de règlementations spécifiques, apportant des corrections aux règles économiques du marché libre, afin qu'un minimum de fourniture de ces services soit maintenus au profit des personnes se trouvant dans situations économiques et sociales les moins favorables ;
Considérant que l''accès à Internet doit être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental, auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer ;
Le Médiateur recommande de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable pour chaque ménage.

Note : le texte de cette recommandation est repris du texte de la résolution adoptée sur ce sujet par le Réseau des Médiateurs de Belgique

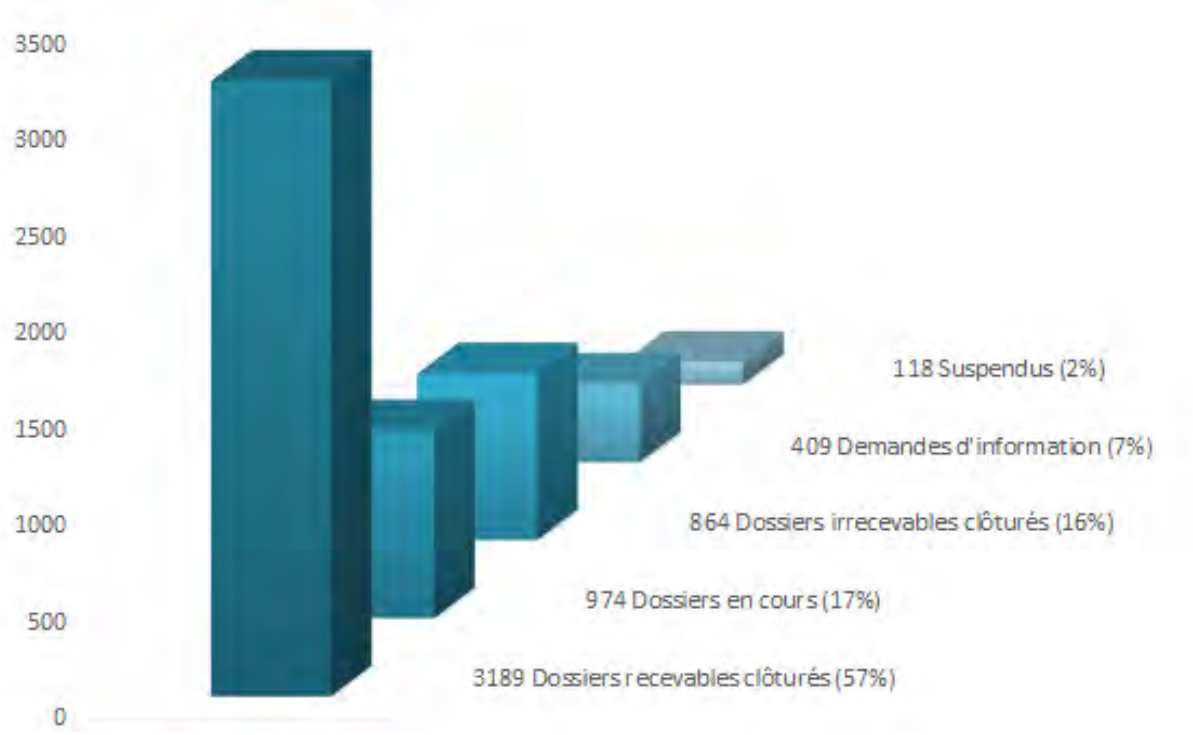
PARTIE 3

Statistiques

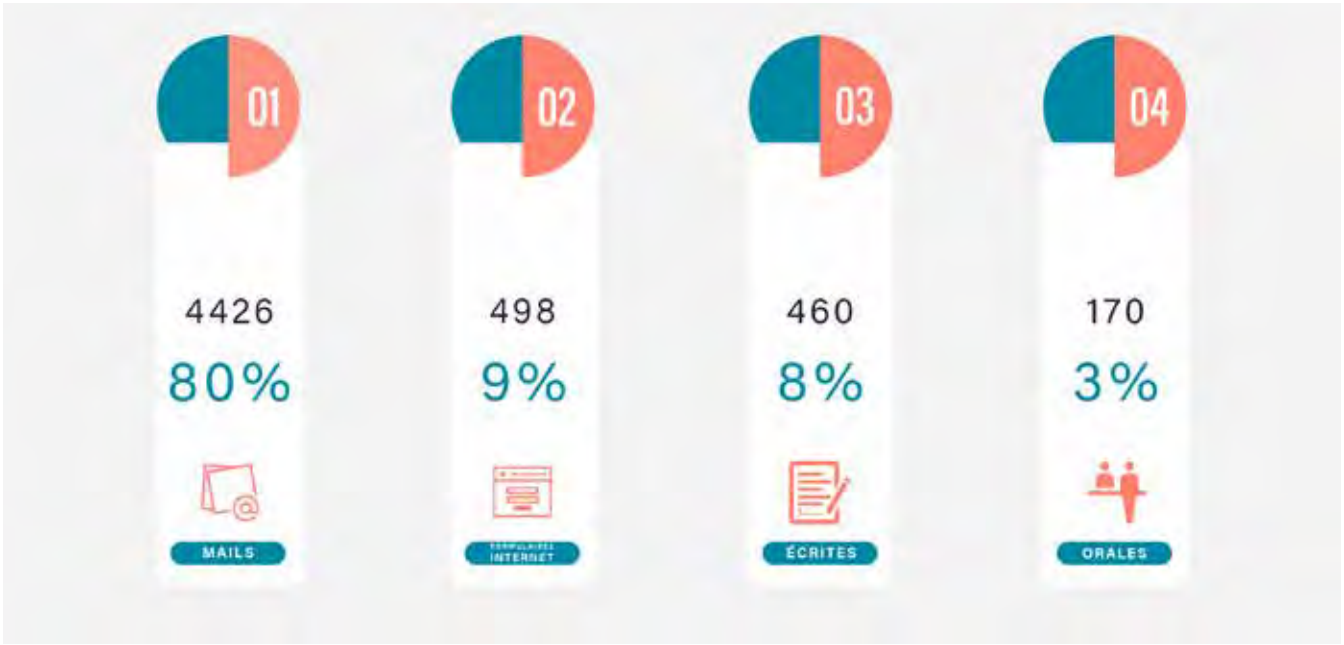
Statistique générales

Sur la période du 1er janvier au 31 décembre **2020**

Bilan des réclamations **5554**



Répartition du **mode de saisine**



Répartition des **dossiers**

Dossiers relevant des compétences du Médiateur
5227 dossiers

> Wallonie

- 5 Communes partenaires (<1%)
- 43 Intercommales partenaires (1%)
- 44 Gouvernement wallon (1%)
- 711 OIP - SPW (14%)
- 2623 SPW (50%)

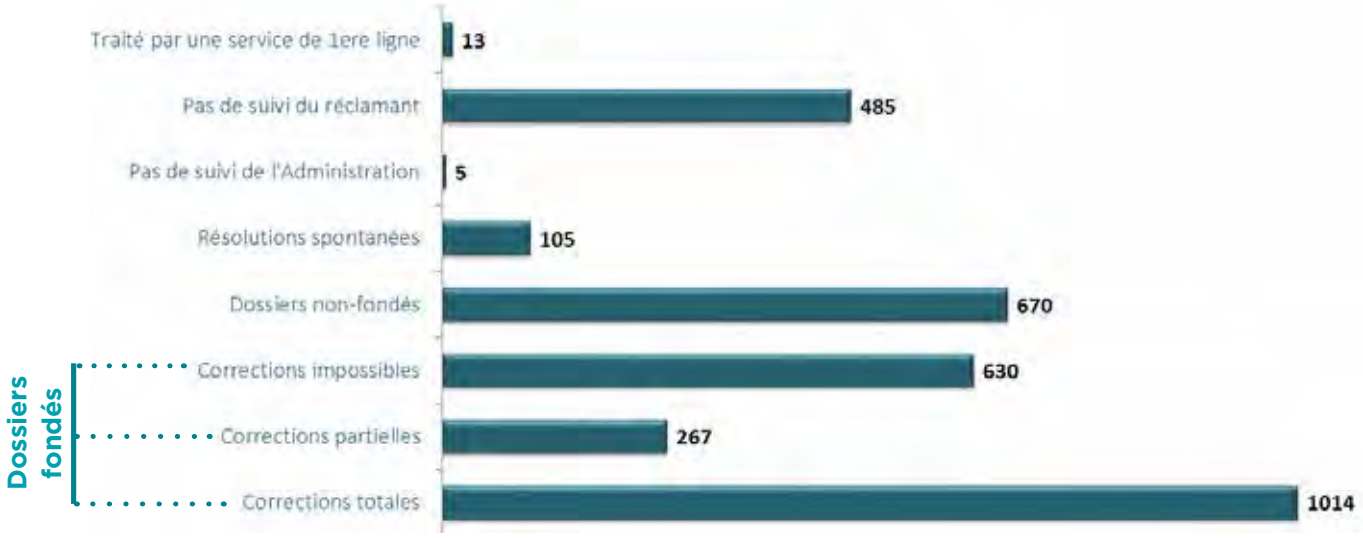
> Fédération Wallonie-Bruxelles

- 1 Commissaires du Gourverment (<1%)
- 34 Gouvernement Fdw (1%)
- 79 OIP - FWB (1%)
- 149 Les Etablissements scolaires (3%)
- 1538 MFWB (29%)

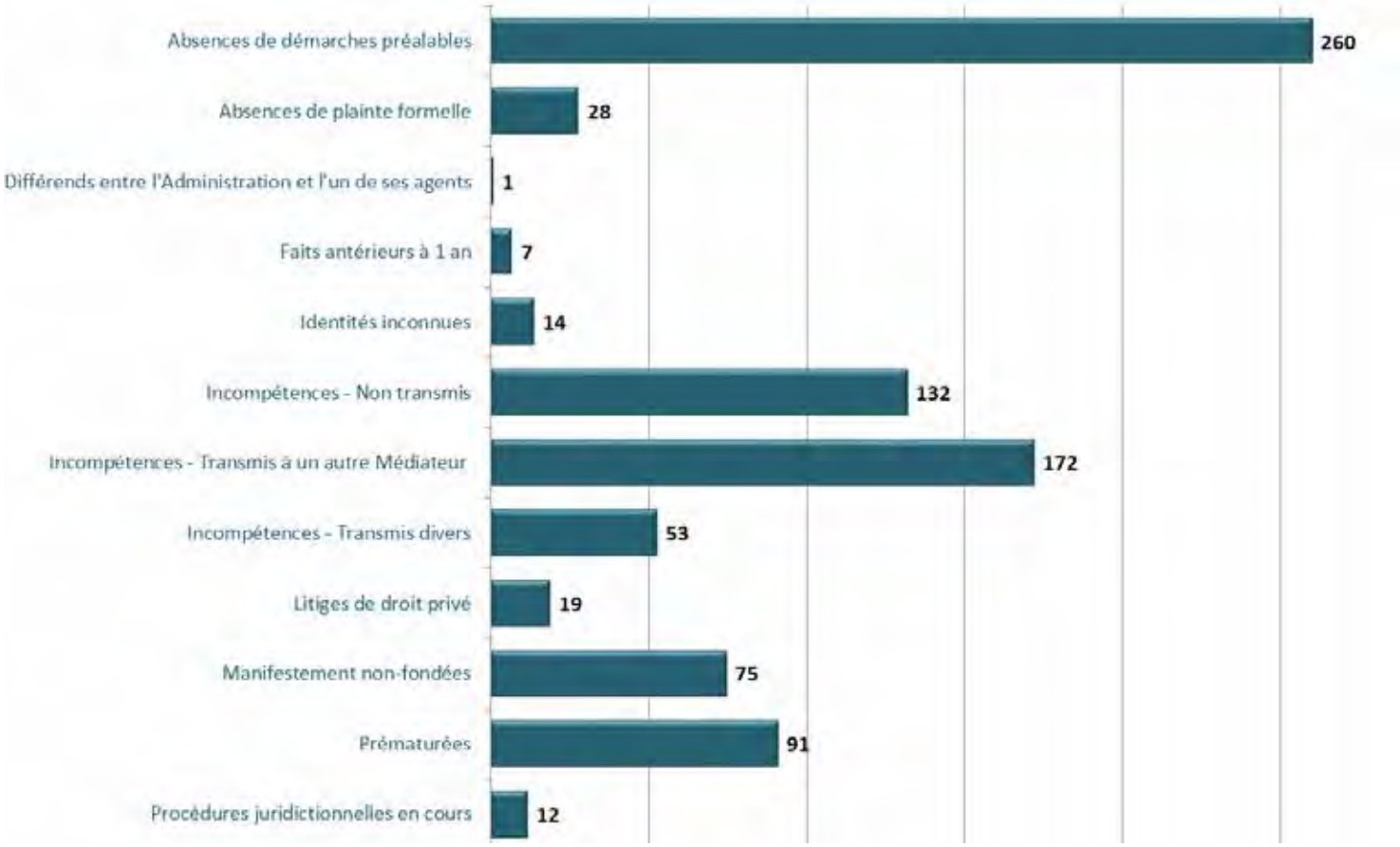
Dossiers Hors compétence
327 dossiers

Répartition des dossiers clôturés

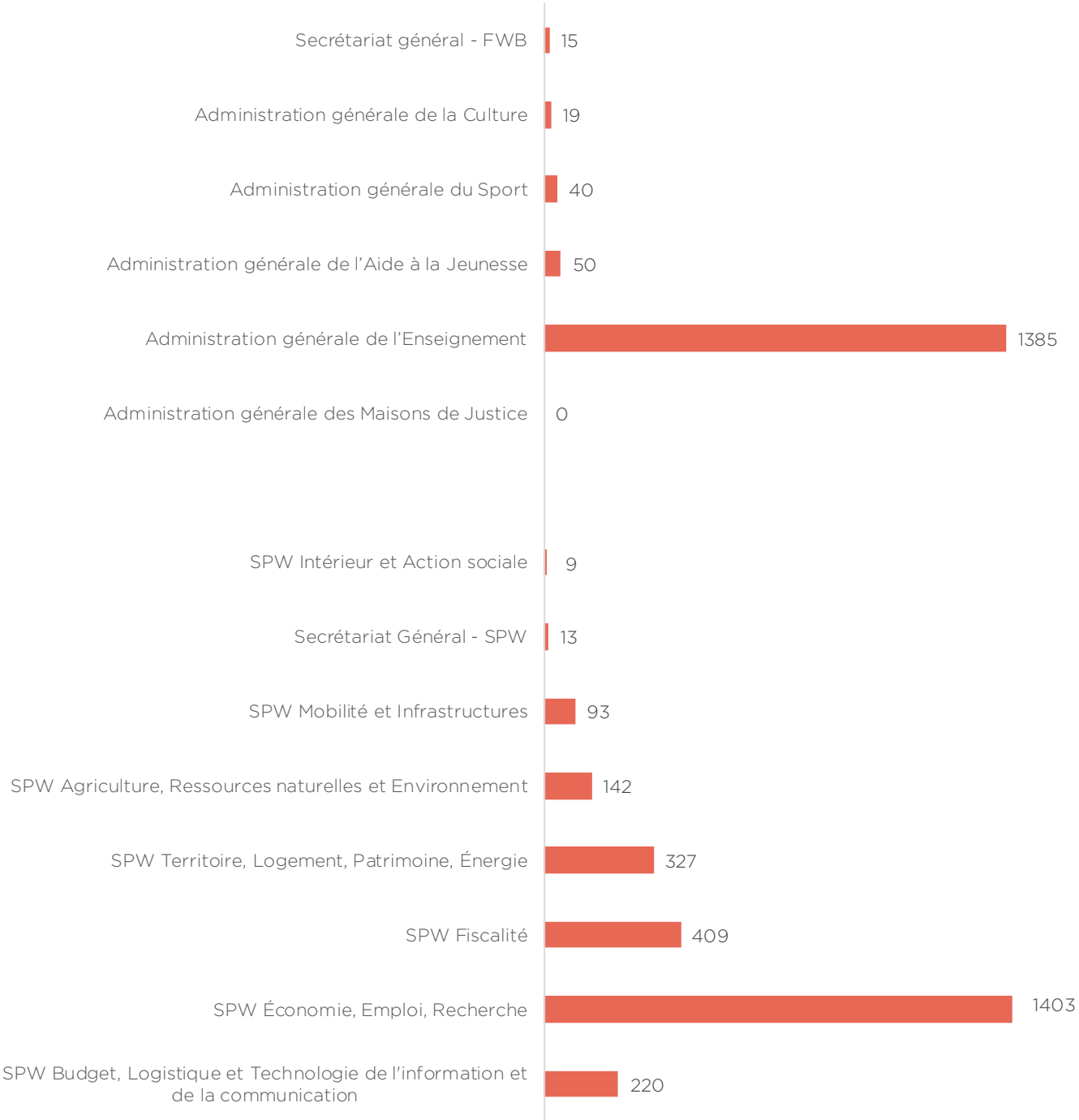
> 3189 Dossiers **recevables** clôturés



> 864 Dossiers **irrecevables** clôturés

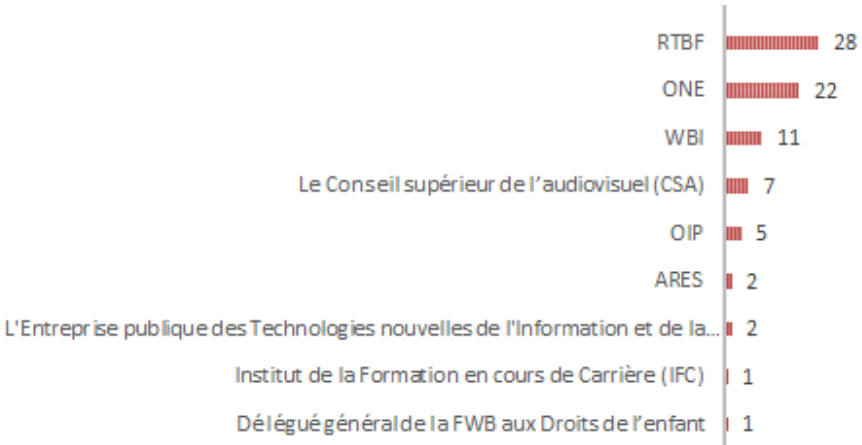


Répartition des dossiers par Administration



Répartition des dossiers par OIP

OIP FWB : 79



OIP W : 711



Statistiques

PARTIE 4

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

FONCTION PUBLIQUE

Introduction

La fonction publique est, et reste, une compétence complexe vu certaines limites assez strictes fixées dans notre texte fondateur et les autres composantes normatives liées à notre travail de médiation. En effet, cette norme empêche normalement le Médiateur de traiter les différends entre un agent et son employeur public durant l'exercice de ses fonctions. Comme déjà évoqué dans certains Rapports annuels, ces limites ouvrent le champ à de multiples interprétations des notions de référence essentielles à savoir : agent en « fonction »/activités de service au sein des services administratifs communautaires et/ou d'autorités administratives wallonnes, différend(s) versus sanctions disciplinaires/problèmes administratifs ou barémiques/évolution de la carrière, organismes privés exerçant des missions de service public et des organismes publics exerçant des fonctions privées… Ces interrogations renvoient aux classifications économiques des biens et services publics et privés et aux multiples catégories non-pures.

Les clarifications de mes compétences, telles que prévues dans les deux accords de Gouvernement, impliquent implicitement l'élargissement de mes compétences aux fonctionnaires régionaux et communautaires. Cet élément fera l'objet de discussions parlementaires globales relatives à la norme de référence et à son optimalisation. Cette nouvelle compétence renforcerait la capacité de résolution des dysfonctionnements connus par certains fonctionnaires dans l'exercice de leurs fonctions.
On notera que le COVID et ses implications organisationnelles et autres (exemples : informatisation accrue, nouveaux biens et services publics liés à l'accompagnement des conséquences directes et indirectes de la pandémie…) ont impacté le travail des fonctionnaires et donc potentiellement la qualité des services rendus à la population et, surtout, les délais de traitement. Cependant, le Médiateur tient à souligner tous les efforts des fonctionnaires et de leur(s) hiérarchie(s) pour minimiser les impacts négatifs de la pandémie et ce, sous l'égide des Gouvernements compétents ayant dû gérer au jour le jour (suivant les évolutions de la pandémie et de ses indicateurs), produisant des décisions actualisées du Comité de concertation par Rapport aux adaptations de la législation du travail. Cette crise a démontré l'importance de la gestion des risques et leurs occurrences dans le cadre des politiques publiques et leurs évolutions actualisées. On retrouve, en filigrane, cette préoccupation essentielle dans l'ensemble des contrats d'administration des organisations communautaires et wallonnes.

Nonobstant, le Médiateur regrette de ne pas avoir pu évoquer la fonction publique communautaire en Commission parlementaire ad hoc lors de l'examen de son précédent Rapport. Vu ce « manque » d'intérêt apparent des Parlementaires de ladite Commission pour ces constats en matière de fonction publique communautaire, le Médiateur a choisi de diviser ce chapitre en deux parties distinctes, l'une relative à la fonction publique communautaire, et l'autre à la fonction publique wallonne. Ce choix rédactionnel/éditorial devrait permettre aux Parlementaires communautaires et régionaux de se rendre compte des spécificités de l'action du Médiateur par Rapport aux deux fonctions publiques et du caractère transversal des thématiques traitées dans les deux cas. De plus, le développement de services communs (tels que le service d'audit interne commun, l'Ecole d'administration publique, le futur Défenseur des enfants) réduit en partie la pertinence de la distinction.

Fonction publique communautaire

Elle se caractérise globalement par un grand Ministère assurant les compétences essentielles de la FWB et des Organismes d'intérêt public plus spécialisés et, finalement, par un nombre déterminant de services à comptabilité autonome (+ certaines entités aux statuts spécifiques comme : le CSA, la RTBF, l'ULG…). Malgré tout, toutes ces organisations publiques sont les émanations de la même personne morale publique, à savoir la FWB.

Non-paiement de primes

Le Médiateur a été saisi par plusieurs réclamants se plaignant de la lenteur de l'exécution des décisions du Service social du Ministère et, plus particulièrement, de la liquidation de primes liées au décès d'anciens fonctionnaires. Grâce à nos multiples interventions auprès du Secrétaire général, l'ensemble des sommes dues a pu être versé aux ayants droit. Le Médiateur remercie personnellement le Secrétaire général d'avoir débloqué cette situation problématique et contenant une charge émotionnelle pour les réclamants !

Archivage des éléments liés à la GRH

On notera que le Médiateur a été confronté à certains dossiers de pensions problématiques relatifs à des prestations réalisées comme « moniteur » sportif ADEPS.
Il existe un réel problème d'archivage pour des prestations anciennes n'étant pas faciles à encoder dans les logiciels de traitement et de calcul des pensions. Le Médiateur plaide pour un meilleur archivage électronique de tous les éléments relatifs aux relations de travail entre un employé/ouvrier et les différentes composantes de la personne morale générique FWB. Il pourrait être utile de constituer une banque de données centralisée par Rapport à tous les éléments liés à la législation du travail sachant qu'à plus ou moins moyen terme de futures réformes institutionnelles devraient encore redéfinir les compétences des entités fédérées et fédérales et impliquer de nouveaux découpages des institutions publiques.

Une sélection sujette à commentaires

Le Médiateur a été confronté à une sélection hautement problématique où un agent ayant réussi brillamment les examens de sélection pour devenir agent contractuel universitaire n'a finalement pas été engagé car l'Administration générale dont il aurait dépendu a décidé de changer le profil de référence. Ce dossier a fait l'objet de nombreux échanges avec les services communautaires

à propos : du manque de motivation de la décision de suppression du profil de référence, de la non-communication écrite entre le lauréat et certains membres du jury, de la valeur de la réussite à ce type d'épreuves, des droits et obligations potentiels du futur employé et du futur employeur public… Finalement, le Ministère a maintenu sa décision de transformation du profil de fonction et donc d'organisation future d'une nouvelle sélection. Ce dossier se caractérise par des tensions entre certains agents de la fonction publique communautaire et, surtout, par un usage inapproprié des deniers publics et, au minimum, un manque d'efficacité ou d'efficience dans le cadre des recrutements communautaires.

Dans d'autres cas, les services communautaires considèrent de manière pertinente des candidatures comme irrecevables (exemples : une candidature a été refusée à un candidat ayant été condamné par le passé pour des faits de mœurs graves, un ancien employé ayant été licencié pour un conflit avec sa direction s'est vu écarté d'une sélection…).

Les licenciements et les questions de principe transversales

Les licenciements de certains fonctionnaires contractuels communautaires posent également certaines questions de principe transversales comme : l'usage potentiellement inapproprié de certaines bases de données professionnelles (cf. non-respect du secret professionnel et de la protection des données à caractère personnel), rédaction et motivation partiellement exactes des C4 (cf. volonté communautaire de garantir une certaine employabilité future au membre du personnel licencié tout en l'excluant définitivement au sein de toutes les instances communautaires + notion de confiance entre tout employeur et employé et de rupture de celle-ci), la définition des nécessités de service versus les congés statutaires, la non-détermination exacte du pouvoir de proposition de licenciement de certains membres du middle management (cf. délégation de pouvoir et de signature et arrêtés y afférents), l'obligation d'entendre l'agent et de respect les droits de la défense, la rédaction parfois incorrecte des documents administratifs liés au licenciement et à ses implications financières et sociales…
Les licenciements et les questions de principe transversales renvoient aux pouvoirs de tout employeur public par Rapport au licenciement des fonctionnaires contractuels. Le Médiateur est rarement saisi de réclamations relatives à des sanctions disciplinaires lourdes vu l'existence de Chambre de recours dédicacées et du Conseil d'Etat.

Les jeunes et l'expérience professionnelle

Le recrutement de nouveaux agents statutaires ou contractuels efficaces ainsi que l'accueil de stagiaires posent obligatoirement la question de l'expérience professionnelle et de sa pertinence par Rapport à des jeunes diplômés et/ou travailleurs. Le COVID a réduit drastiquement les possibilités pour les intéressés d'acquérir de l'expérience professionnelle. Le Médiateur a été saisi de plaintes de certains jeunes par Rapport à cette question face aux limites mises en place par des services communautaires. Le Médiateur demande à l'ensemble des services administratifs communautaires de tout mettre en œuvre pour permettre aux « jeunes » d'acquérir de l'expérience professionnelle en maximisant les opportunités existantes, et en en développant d'autres dans le cadre des moyens disponibles et des normes de référence.

Fonction publique wallonne

Cette fonction publique se caractérise également par le SPW (cf. Ministère), de multiples OIP de

tailles et de missions différentes et de nombreuses structures parapubliques hyperspécialisées. Le commentaire relatif à l'unicité de la personne morale de droit public est également pertinent.

Éclaircissements administratifs et financiers

Le Médiateur est intervenu auprès du SPW et d'autres organismes wallons pour obtenir des clarifications à propos de la situation administrative ou financière de certains agents : la déductibilité fiscale des enfants à charge d'un fonctionnaire par Rapport aux notions de domicile légal et de domicile fiscal, l'intervention commune de huissiers et du Service contentieux par Rapport à des retraits sur salaire (cf. lenteurs administratives avérées et communication complexe entre les parties), la formation continue limitée des fonctionnaires contractuels du middle management au sein de l'Ecole Publique d'Administration (cf. application stricte du Code de la fonction publique et du Contrat de gestion de l'organisme formateur), la notion de salaire garanti pour un fonctionnaire contractuel suite à des absences consécutives pour des maladies différentes, le statut fiscal de certains jetons de présence au sein de Comités wallons, l'impossibilité de valoriser dans l'ancienneté barémique d'un agent statutaire certaines prestations ultérieures réalisées comme agent contractuel au sein d'un service appartenant aux autorités administratives fédérales (cf. application stricte du Code de la fonction publique wallonne agissant comme un frein potentiel dans la mobilité des agents entre les différentes fonctions publiques), la prise en compte limitée de la réussite des concours du SELOR dans d'autres fonctions publiques pour devenir agent statutaire wallon (cf. pratique administrative interne limitant la portée réelle de réussites de concours autres que wallons), les compétences réelles et liens de subordination de fonctionnaires wallons contrôlant pour les Gouverneurs les actes et finances des CPAS wallons, statut spécifique des receveurs régionaux auprès des petites communes wallonnes…

Les situations administratives et financières démontrent une grande variabilité des questions et des constats effectués ainsi que de leur portée individuelle ou globale. Le Médiateur souhaite souligner que son intervention positive dans ses réclamations démontre un certain déficit d'information des agents quant au Code de la fonction publique wallonne, aux circulaires et pratiques administratives internes. Il en va globalement de même pour des plaintes relatives à des OIP.

Les procédures de recrutement

Les procédures de recrutement par les autorités administratives wallonnes induisent des questions intéressantes globalement identiques à celles de la fonction publique communautaire. On peut citer : l'impossibilité de participer à certaines épreuves lorsque l'on a été licencié récemment, la recevabilité plus ou moins importante des candidatures selon les métiers prédéfinis, l'impossibilité de participer à une procédure de sélection en présentiel vu un contact COVID à haut risque et le refus de toute alternative constructive par l'OIP impliqué, la détermination des choix et des priorités d'emplois contractuels des lauréats à des examens régionaux impliquant des contrats de durées différentes (cf. contrat contenant une clause résolutoire, contrat à durée déterminée ou indéterminée), un certain manque de vigilance quant aux candidats ne disposant pas de permis unique…

COVID et communication

Le Médiateur a été saisi de plusieurs plaintes relatives aux difficultés de communication entre certaines hiérarchies et certains agents dans le cadre de la mise en œuvre concrète des mesures de travail liées au COVID. Des agents ont regretté l'usure de leurs matériels informatique ou téléphonique propres et les délais nécessaires pour que les autorités concernées leur en procurent. On constate également que la généralisation du télétravail a incité les autorités publiques à augmenter les primes liées au télétravail. On peut regretter un certain manque d'uniformité « nationale » au sujet des montants alloués et des matériels alloués aux fonctionnaires et ce, étant donné l'autonomie de gestion statutaire et le caractère très limité des principes généraux de la fonction publique.

Standardisation des relations avec les services communautaires et les autorités administratives wallonnes

Le Médiateur a proposé aux deux Secrétaires généraux la signature d'un nouveau Protocole d'accord devant standardiser et fluidifier nos échanges. Les buts essentiels de cette convention type sont : d'éviter la multiplication des échanges inutiles (cf. rappels multiples), la production de réponses complètes et motivées, la généralisation à terme du traitement des plaintes internes via un canal unique d'entrée, la bonne information des services dans la cadre de la réalisation du tableau de bord actualisé des Recommandations du Médiateur et de celles de la Cour des comptes à adresser aux Parlements compétents, de garantir le respect par les fonctionnaires et les services des principes du Guide de bonne conduite administrative…

Il s'inscrit également dans la logique des Protocoles conclus avec certains OIP wallons et communautaires insistant sur le traitement des plaintes en interne en première ligne et sur le Rapportage par le Médiateur du résultat annuel de gestion de celles-ci auprès des assemblées législatives concernées.

Les différentes dimensions de gestion des fonctions publiques et de leurs agents pourraient être développées plus avant grâce à la redéfinition des compétences du Médiateur par Rapport aux agents de la fonction publique communautaire et régionale.

On notera que sa capacité de constats et de Recommandations pourrait être potentiellement similaire à celles relatives aux membres du personnel enseignant et assimilés.

La question lancinante des lanceurs d'alerte parmi les fonctionnaires, et les exigences européennes en la matière, obligeront les Gouvernements à prendre des normes en la matière. Les expériences fédérales et flamandes plaident pour la constitution d'un modèle à deux niveaux par Rapport aux lanceurs d'alerte (cf. centre d'intégrité auprès du Médiateur et traitement interne et/ou externe de ce type de plaintes spécifiques). On notera également que les deux Médiateurs compétents pour les fonctionnaires durant leurs activités de service ne connaissent pas une explosion du nombre de réclamations vu les instances de recours spécifiques existantes dans les différents statuts spécifiques.

01. 2020 | FWB / W **Fonction publique |** Elargissement des compétences du Médiateur par Rapport aux fonctionnaires en activité et plus spécifiquement pour les fonctionnaires lanceurs d'alerte

Considérant la multiplicité et la diversité des plaintes relatives à la fonction publique communautaire et à la fonction publique wallonne traitées annuellement par le Médiateur,
considérant les déclarations gouvernementales par Rapport aux compétences futures du Médiateur,
considérant le caractère souvent transversal des constats du Médiateur en matière de fonction publique,
considérant les questions de principe relatives aux constats transversaux,
considérant les exigences législatives européennes en matière de lanceurs d'alerte,
considérant les nouveaux Protocoles d'accord et les Protocoles déjà existants et leur développement,
considérant le Guide de bonne conduite administrative voté par les deux Parlements ainsi que l'obligation pour les Gouvernements de tenir un tableau de bord actualisé des Recommandations du Médiateur,
considérant les enseignements de la crise COVID en terme de bonne gouvernance et de management public,
le Médiateur recommande de pouvoir traiter toutes les réclamations des fonctionnaires (au sens large) communautaires ou wallons durant leurs activités et de mettre sur pied un mécanisme normatif et administratif spécifique relatif aux réclamations déposées par les lanceurs d'alerte. Il est clair que le mécanisme et la norme de référence pourraient s'inspirer des mécanismes et des expériences fédérales et flamandes.

Recommandations sectorielles FWB

Fonction publique

- 01. 2020 | FWB / W **Fonction publique |** Elargissement des compétences du Médiateur par Rapport aux fonctionnaires en activité et plus spécifiquement pour les fonctionnaires lanceurs d'alerte

Équivalences de diplômes

- 02. 2020 | FWB - **Équivalences de diplômes |** Organiser le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et envisager le scannage des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans
- 03. 2020 | FWB - **Équivalences de diplômes |** Renforcer et stabiliser le personnel du service
- 04. 2020 | FWB - **Équivalences de diplômes |** Augmenter le nombre d'experts
- 05. 2020 | FWB - **Équivalences de diplômes |** Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

Recommandations caduques

- **Équivalences de diplômes |** Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante
- **Équivalences de diplômes |** Motiver les décisions relatives à des contractions d'années

Allocations d'études

- 06. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Accorder une Allocations d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus
- 07. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Accorder une Allocations d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés
- 08. 2020 | FWB - **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
- 09. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle
- 10. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande
- 11. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Accorder une Allocations d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus
- 12. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu
- 13. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés
- 14. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions

d'octroi

- 15. 2020 | FWB - **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
- 16. 2020 | FWB - **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
- 17. 2020 | FWB - **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
- 18. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une Allocations d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études
- 19. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral
- 20. 2020 | FWB - **Allocations d'études |** Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription

Recommandations rencontrées

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

Relations scolaires

- 21. 2020 | FWB - **Relations scolaires |** Exclusion - Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées
- 22. 2020 | FWB - **Relations scolaires |** Légiférer pour permettre au Gouvernement de valider à titre exceptionnel la réussite d'un cursus scolaire réalisé de bonne foi lorsqu'il est établi qu'une erreur est commise par un établissement d'enseignement ou par un vérificateur du Ministère
- 23. 2020 | FWB - **Relations scolaires |** Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé
- 24. 2020 | FWB - **Relations scolaires |** Enseignement secondaire - 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
- 25. 2020 | FWB - **Relations scolaires |** Enseignement supérieur - Inscription – Étudiants soumis à l'obligation du visa – Définition d'une procédure commune d'inscription à distance

Recommandations caduques

- **Relations scolaires |** Enseignement fondamental - Prévoir une procédure spéciale de demande

de changement d'établissement

Autres questions scolaires

- 26. 2020 | FWB - **Autres questions scolaires |** Jury CAP – Adapter les normes en vigueur pour organiser la prolongation de session en cas d'irrégularité de la composition du Jury, permettre la nouvelle présentation de l'épreuve annulée dans un délai raisonnable, et fixer la date ultime de délibération
- 27. 2020 | FWB - **Autres questions scolaires |** Enseignement supérieur - Jury CAP – Informer le candidat à l'épreuve de l'identité des membres du Jury présents aux épreuves et aux délibérations

    - **Autres questions scolaires |** Ne pas compter, pour le financement du cursus, l'année académique invalidée administrativement en raison de la délivrance tardive de l'équivalence

Personnels de l'enseignement

- 28. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux
- 29. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Mettre sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les conditions de travail des enseignants durant la pandémie
- 30. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Inscrire le parcours de réintégration dans l'ensemble des textes statutaires des personnels de l'enseignement
- 31. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Réduire les dysfonctionnements dans les remboursements des frais de déplacements
- 32. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires
- 33. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Supprimer la limite de 10 jours minimum par mois pour bénéficier du remboursement des frais de déplacement en bicyclette
- 34. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
- 35. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
- 36. 2020 | FWB **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 possible
- 37. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Informer les enseignants nommés à mi-temps victimes d'accidents du travail des modalités de paiement qui leur seront appliquées
- 38. 2020 | FWB **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
- 39. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
- 40. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Créer une cellule mixte composée de représentants de l'Administration, de membres des fédérations de pouvoirs organisateurs

et de membres d'organisations syndicales visant à réduire les impacts négatifs de décisions administratives rétroactives pour les membres du personnel

- 41. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux
- 42. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions
- 43. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Comptabiliser les heures de travail des éducateurs d'internat dans le respect des normes européennes et des jurisprudences internes


Recommandations rencontrées

- **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


Recommandations caduques

- **Personnels de l'enseignement |** Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux
- **Personnels de l'enseignement |** Différencier les fonctions de l'enseignement ordinaire et de l'enseignement spécialisé dans l'enseignement officiel subventionné en cas de mobilité interne

Aide à la jeunesse

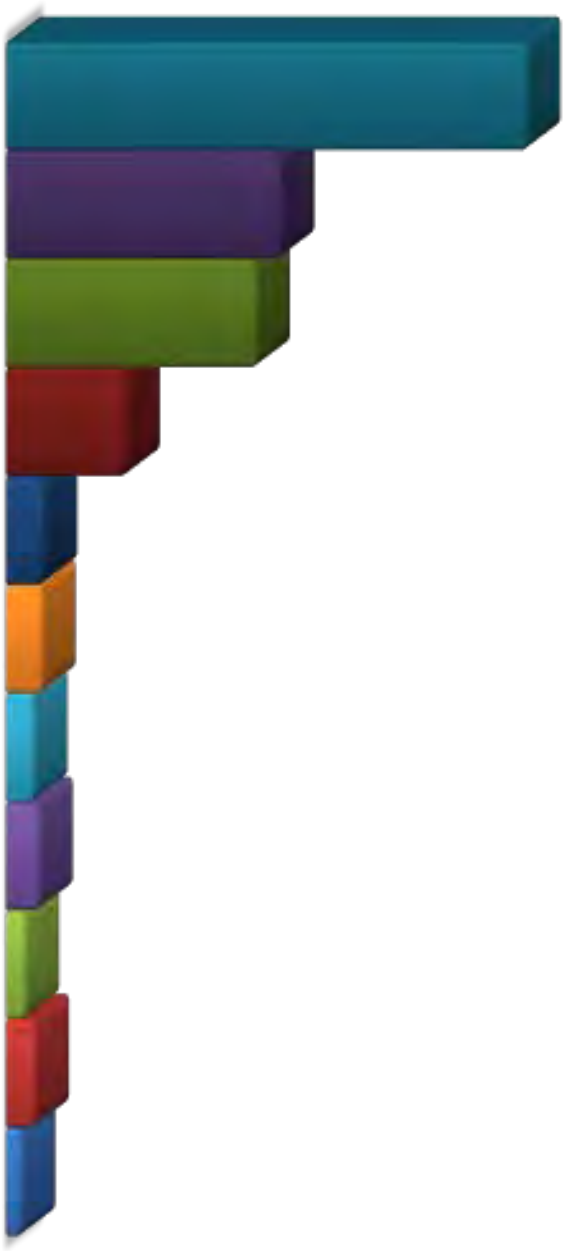
44. 2020 | FWB **Aide à la jeunesse** | Assurer une formation permanente au secret professionnel
45. 2020 | FWB **Aide à la jeunesse |** Clarification de la procédure d'allocations familiales
46. 2020 | FWB **Aide à la jeunesse |** Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique
47. 2020 | FWB **Aide à la jeunesse |** Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Sport

48. 2020 | FWB **Sport |** Elargissement de nos compétences par Rapport au monde sportif et ses composantes

Répartition des dossiers de la Fédération Wallonie-Bruxelles par matières

- 687 Allocations d'études (38%)
- 362 Relations scolaires (20%)
- 330 Equivalences (18%)
- 148 Personnels de l'enseignement (9%)
- 49 Aide à la jeunesse (3%)
- 47 Adm-Fct publique (3%)
- 36 Sport (2%)
- 43 Santé (2%)
- 25 Culture (1%)
- 38 Audiovisuel (2%)
- 20 Petite enfance (1%)



ÉQUIVALENCES DE DIPLÔMES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des équivalences de diplôme de l'enseignement obligatoire, le Médiateur a instruit 228 dossiers. 221 dossiers ont pu être clôturés et 7 dossiers sont toujours en cours en 2021.

On constate une légère hausse par rapport à l'année 2019.

Il est à noter cependant que nombreux dossiers ne sont pas comptabilisés dans le domaine des équivalences de diplômes mais sont glissés dans celui des relations scolaires, le requérant saisissant au départ le Médiateur pour un problème de régularisation d'inscription dans l'établissement d'enseignement supérieur. La majorité de ces dossiers de régularisation d'inscription qui arrivent chez le Médiateur concernent un problème d'équivalence de diplôme (soit la personne n'a pas encore reçu l'avis ou la décision et donc ne peut la produire auprès de son établissement, soit elle a obtenu une équivalence insuffisante ne lui accordant pas l'accès aux études choisies, ...).

Les thématiques pour lesquelles le Médiateur est saisi sont généralement les mêmes que les années précédentes, à savoir: l'accessibilité du service, l'accueil, les délais de traitement, les contestations de décisions, les dates limites de dépôt, les dérogations, les complétudes de dossier, les équivalences de type paramédical et les problèmes de remboursement.

Toutefois durant l'exercice 2020, une nouvelle thématique est apparue, celle des problèmes engendrés par le COVID-19. En effet, la crise sanitaire n'a pas épargné ce domaine puisque 105 dossiers mettent en avant cette dernière pour justifier le problème dans le cadre de la demande d'équivalence.

ÉQUIVALENCES | ENSEIGNEMENT OBLIGATOIRE

Cette partie évoquera uniquement les équivalences de diplômes étrangers obtenus dans l'enseignement obligatoire. Ce type d'équivalence dépend plus spécifiquement de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO).

Lorsqu'une personne a étudié à l'étranger et qu'elle souhaite soit : terminer ses études secondaires en Fédération Wallonie-Bruxelles ; étudier dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles ; suivre une formation professionnelle ; travailler ou encore s'installer comme indépendant, elle doit demander une équivalence de diplôme.

L'équivalence est un acte administratif qui détermine le niveau des études secondaires suivies à l'étranger en les comparant à des études similaires organisées en Belgique. Elle est délivrée à la suite d'une expertise des documents scolaires contenus dans le dossier d'équivalence.

Il s'agit d'une procédure préalable et obligatoire notamment à toute inscription dans un établissement d'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles puisque l'équivalence obtenue permet d'accéder à un certain niveau d'études.

Toute décision d'équivalence se base sur les dispositions réglementaires (cfr. conditions et procédure d'octroi déterminées dans l'arrêté royal du 20 juillet 1971 portant sur l'organisation de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles) en vigueur à la date où est prise la décision.

Depuis l'existence du service du Médiateur au niveau communautaire, cette matière fait l'objet de nombreuses réclamations.

Ainsi, au cours de l'exercice 2020, ce sont 228 dossiers qui ont été traités et qui concerne les équivalences de l'enseignement obligatoire dont 221 dossiers ont été clôturés en 2020, le reste étant reporté à 2021. Un nombre quelque peu en augmentation par rapport à l'exercice précédent qui comptabilisait 194 dossiers.

Néanmoins, il faut noter que le nombre de dossiers n'est pas du tout représentatif de l'action menée dans ce domaine par le Médiateur puisque nombreux appels ou courriels ne débouchent pas sur l'ouverture d'un dossier. Pour ces diverses demandes entrantes, le Médiateur effectue aussi un très grand travail d'information, de conseil ou de réorientation. Ainsi, durant cet exercice, le nombre d'appels concernant un problème lié avec une équivalence a largement doublé par rapport aux années précédentes. Il semble que l'arrivée soudaine du covid-19 soit venue perturber le bon fonctionnement de ce service. Ainsi, les problèmes d'accès ont largement été relayés. A cela s'est ajouté le fait que la crise sanitaire engendrait de fortes complications pour compléter certains dossiers, et ce conformément à la réglementation (délais requis, formes administratives, ...). Les difficultés d'obtenir les informations nécessaires dans le cadre du suivi du dossier traité sont aussi beaucoup revenues vers le Médiateur.

Aussi, comme cela est mentionné dans l'introduction de ce chapitre, de nombreux dossiers ne sont pas comptabilisés dans la rubrique équivalence de diplôme mais plutôt dans celle consacrée aux relations scolaires car la plainte initiale concerne un problème de régularisation d'inscription auprès de son établissement scolaire mais l'élément empêchant la régularisation est bien souvent la dépêche d'équivalence.

D'autres dossiers, non comptabilisés en équivalence, sont quant à eux également classés dans une autre rubrique car ils concernaient une compétence du Médiateur fédéral, à savoir le visa étudiant. A nouveau, ces dossiers sont largement liés à des problèmes d'admission ou d'inscription auprès d'un établissement eux-mêmes liés un problème d'équivalence de diplôme.

Comme les années précédentes, les critères de bonne administration les plus souvent blessés pour cette matière concernent en majeure partie l'accessibilité, les délais de traitement et les demandes de renseignements. La motivation adéquate, la gestion consciencieuse, le droit d'être entendu et l'objectivité ont également été ciblés. Les dossiers relatifs aux demandes de dérogation soulèvent souvent des problèmes d'accessibilité, de demandes de renseignements et de délais de traitement.

1. Accessibilité

Ce point reste un des motifs principaux de saisine depuis l'existence du service du Médiateur. Bon nombre de plaintes à propos de l'accessibilité que ce soit par téléphone, par mail ou encore pour ce qui est de la prise de rendez-vous sont déposées auprès du Médiateur.

Au cours de l'exercice 2020, l'accessibilité du service des équivalences a été largement pointé du doigt. Comme pour beaucoup d'Administrations, le confinement a obligé ce service à travailler à distance. Ainsi, les rendez-vous fixés ont dû être annulés et toutes possibilités de prises de rendez-vous ultérieures ont quant à elles été suspendues. La suspension des rendez-vous était par ailleurs bien renseignée sur le site internet des équivalences.

L'accueil téléphonique a aussi fortement été perturbée puisque pendant un certain temps, il était impossible de joindre le service et dans un second temps, l'accueil téléphonique était très souvent saturé, tout comme la boîte mail des équivalences par ailleurs.

Sachant que la crise sanitaire est exceptionnelle et que chaque Administration a dû mettre en place au plus vite un système lui permettant de poursuivre ses activités, le service des équivalences a tenté d'informer au mieux les requérants via son site internet de son fonctionnement et des nouvelles dispositions. Le site internet des équivalences a relayé le problème technique du call-center en rappelant que ce dernier n'était pas joignable et rappelant que le service travaillait à guichets fermés afin de préserver ses agents mais également les usagers. L'information donnée attirait l'attention sur le fait que la voie postale était à utiliser pour l'introduction d'un dossier, la production de documents ou encore les demandes de restitution des documents originaux.

Notre service aussi a connu quelques difficultés pour joindre ce service à certains moments mais l'agent référent qui recevait les interpellations du Médiateur a toujours tenté de répondre dans la mesure de ses possibilités au Médiateur. Cependant, il s'avère que le traitement de nos interpellations a subi un délai plus long au vu de la nouvelle organisation de travail de ce service.

Néanmoins, outre cette organisation inhabituelle qui a dû être mise en place dans le cadre d'une crise sanitaire sans précédent, le Médiateur ne cesse de réitérer les Recommandations qu'il a faites au sujet des problèmes d'accessibilité dans les précédents Rapports. Il reste convaincu que le bon fonctionnement du service est toujours perturbé en raison d'une carence en personnel et d'un manque de stabilisation de celui-ci.

2. Date de dépôt

Une Mairie inaccessible et des envois postaux suspendus pour cause de crise sanitaire retardent le dépôt du dossier d'équivalence

Les faits

M. Z. est français et vit à la Réunion. Issu d'un milieu défavorisé, il a économisé pour venir entreprendre ses études en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il entame donc ses démarches pour compléter son dossier mais la crise sanitaire commence à toucher les services administratifs et les établissements scolaires dans son pays, ce qui entraine un très long retard pour compléter son dossier. Il rencontre des problèmes pour obtenir un rendez-vous à la Mairie et faire certifier conforme ses documents scolaires mais aussi du côté de la Poste qui a tout à coup suspendu tous les envois de plis postaux vers l'étranger. C'est pourquoi, M. Z. n'arrive à transmettre son dossier qu'en date du 22 juillet, donc bien après la date limite de dépôt prévue par la règlementation.
Face au report de son dossier à l'année académique suivante à cause d'un dépôt hors délai, M. Z. saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur conseille à M. Z. d'introduire une demande de dérogation à la date limite de dépôt sur base du fait que les bureaux de la Mairie étaient inaccessibles et que la poste n'envoyait pas de plis à l'international. Estimant que le jeune homme ne pouvait prévoir la crise sanitaire et ses conséquences, que les fermetures des services administratifs et publics dans son pays ne pouvant lui porter préjudice puisqu'ils sont indépendants de sa volonté, le Médiateur interpelle le service des équivalences. Le Médiateur estime que si la crise sanitaire n'avait pas eu lieu, M. Z. aurait pu compléter dans les temps son dossier.
Le Service des équivalences explique que la demande de dérogation est arrivée début novembre mais comme l'argument invoqué pour appuyer celle-ci n'est pas soutenu par une preuve probante suffisante, M. Z. va recevoir un refus. Le Médiateur informe que l'intéressé a fait une demande de dérogation pour circonstances exceptionnelles et qu'il tente en vain d'obtenir un document de la Mairie prouvant que les bureaux étaient bel et bien fermés et inaccessibles à cause de la situation sanitaire et qu'elle n'a pu répondre à ses mails et demandes pour une certification conforme qu'une fois les bureaux à nouveau ouverts.
Le jeune homme doit régulariser son inscription auprès de l'Université fin octobre comme le prévoit la réglementation mais sans l'équivalence de diplôme, cela lui est impossible. Il obtient une dérogation postposant sa régularisation d'inscription à la fin novembre. Mais le temps presse car sans cette régularisation, il ne pourra pas présenter ses épreuves début janvier.
Le Médiateur constate rapidement que malgré les situations complexes dues à la crise sanitaire dans nombreux pays, le service des équivalences reste assez intransigeant et ne montre que peu d'assouplissement en termes de complétudes de dossier, de formes administratives et de procédure quant à l'envoi des compléments au dossier. Ainsi, il est demandé au jeune homme de transmettre le document obtenu à la Mairie prouvant la fermeture et l'inaccessibilité des services par voie postale. Rappelons que ce jeune homme est à des milliers de kilomètres de son île. Le Médiateur transmet celui-ci par mail mais le service des équivalences exige le document original par courrier. Qui plus est, une fois le

document arrivé par courrier, le service des équivalences estime que ce dernier n'est pas assez précis et qu'il est nécessaire que des dates soient indiquées sur ce document quant à la (les) demande(s) faite(s) (en vue de l'obtention de la certification conforme) par M. Z. auprès de la Mairie de manière à vérifier si la demande a bien été effectuée suffisamment avant la date limite de dépôt des demandes d'équivalences.

L'issue de la médiation

Le Médiateur obtient de l'Université un nouveau délai permettant de postposer jusqu'au 2 janvier la régularisation d'inscription. A la veille pratiquement de son premier examen, face à un service des équivalences qui campe sur sa position, le Médiateur explique s'être entretenu par téléphone avec la responsable de la Mairie (à la Réunion) afin d'avoir les informations plus complètes mais qu'il est difficile de répondre à la demande par voie postale dans un délai aussi court vu la distance entre l'île et la Belgique. Qui plus est, le Médiateur craint que vu le retard accumulé par le service des équivalences dans le dépouillement et le traitement de ses dossiers, le courrier apportant ces nouvelles précisions ne puisse être traité rapidement. Le Médiateur demande donc au service des équivalences de contacter lui-même par téléphone la responsable de la Mairie à la Réunion afin de recueillir directement les informations. Le service des équivalences accepte. Suite à ce contact téléphonique, la dérogation est enfin accordée. Le dossier du jeune homme étant complet, le service des équivalences lui rédige sa décision et transmet le scan au Médiateur qui communique directement celui-ci au service d'inscription de l'Université. Grâce à cette pièce manquante, l'Université régularise l'inscription de M. Z. qui peut dès lors présenter ses examens.

Pour être considéré recevable, le dossier de demande d'équivalence doit être introduit par voie postale ou doit être déposé au guichet des équivalences (sur base d'un rendez-vous) entre le 15 novembre et le 15 juillet au plus tard (cachet de la poste faisant foi).

Chaque année, le Médiateur reçoit des plaintes concernant des problèmes liés à la date limite de dépôt. Au cours de l'exercice 2020, plusieurs appels téléphoniques et plaintes écrites ont été déposées auprès du Médiateur et concernaient un dépôt tardif en raison de problèmes pour obtenir des documents administratifs à joindre au dépôt de demande d'équivalence. Avec la crise sanitaire, de nombreuses administrations, mairies, écoles, postes, banques, aéroports, … étaient difficilement accessibles voire inaccessibles dans le pays d'obtention du diplôme. En effet, chaque pays a réagi différemment face à la montée des cas de coronavirus et a donc appliqué ses propres règles de fonctionnement quant à l'ouverture ou non de ses institutions et de ses frontières. De nombreux retards au niveau de la complétude des dossiers ont donc pu être constatés, engendrant des demandes de dérogations pour circonstances exceptionnelles. Néanmoins, dans plusieurs de ces dossiers, le Médiateur a constaté un service des équivalences pas toujours réceptif à ces éléments et peu flexible alors que lui-même connaissait plusieurs dysfonctionnements.

En effet, le service des équivalences estimait communiquer suffisamment via son site internet et avoir assoupli la procédure pour les étudiants qui avaient obtenu leur diplôme de fin d'études secondaires en juin 2020. Ces derniers étaient invités à transmettre leur demande avec les pièces requises par mail. Aussi, ils avaient un délai supplémentaire de dépôt qui était tout à fait exceptionnel et qui était fixé au 14 septembre 2020 au lieu du 15/7/2020. Leur dossier donc pouvait déjà être traité en vue d'une décision d'équivalence provisoire courant jusqu'au 15 mai 2021. Les étudiants de la session 2020 étaient malgré tout invités à transmettre la copie certifiée conforme de leur diplôme ou l'original de leur diplôme

en fonction du pays d'obtention du diplôme, par voie postale. Une fois ce document réceptionné, la décision d'équivalence définitive pouvait alors être émise. Même si on salue cet assouplissement qui a permis à nombreux étudiants de déposer plus facilement leur dossier vu la situation exceptionnelle à laquelle chacun était confronté, d'autres qui avaient obtenu leur diplôme antérieurement à la session 2020 ne pouvaient bénéficier de ce même délai et de cet assouplissement de procédure alors qu'ils ne pouvaient pas prévoir les difficultés auxquelles ils seraient confrontés dans leur complétude de dossier suite à la crise sanitaire étant donné que de nouvelles règles en matière sanitaire pouvaient apparaître à n'importe quel moment dans les divers pays (confinement complet, télétravail obligatoire, fermeture des administrations, ...). Il est à noter que la messagerie du call-center renseignait la possibilité de dépôt au 14 septembre sans en préciser quelle session de baccalauréat était concernée ce qui a aussi engendré des erreurs de dépôts chez certains qui n'avaient pas vu l'information plus complète sur le site internet. Dans ce cas, le service des équivalences a estimé que l'information était disponible bien avant le 15 juillet 2020 sur leur site internet et que le requérant n'avait qu'à être plus précautionneux et consulter tous les supports officiels utiles dans le cadre d'une demande d'équivalence.

3. Demande de dérogation

Comme chaque année, le Médiateur a reçu de nombreuses plaintes concernant des dépôts de dérogation ou des refus de dérogation.

Au cours de cet exercice, le Médiateur a vu le nombre de plaintes concernant un problème de demande de dérogation augmenter. Comme expliqué dans les points précédents, la crise sanitaire n'a pas permis à de nombreux demandeurs de déposer un dossier de demande d'équivalence dans les temps, ils ont alors effectué une demande de dérogation. En effet, pratiquement toutes les administrations du monde entier ont connu des perturbations de fonctionnement et/ou de gros ralentissements dans le traitement des demandes : les Mairies devant certifier conforme ou fournir un extrait d'acte de naissance, les consulats et ambassades devant aussi dans certains cas procéder à une certification, les écoles ou les Universités devant transmettre les documents qui doivent constituer un dossier de demande d'équivalence comme le relevé de notes, le baccalauréat, la preuve d'accès à l'enseignement supérieur ou à telle filière, ou encore le diplôme de l'enseignement supérieur, les banques devant délivrer une preuve originale de paiement, les postes devant envoyer les plis hors du pays, ...

Certaines demandes de dérogation n'ont bien entendu rien à voir avec la crise sanitaire et s'appuient sur d'autres éléments comme les années précédentes, certaines étant acceptées et certaines étant irrecevables et donc rejetées.

4. Analyse du Parcours

Les plaintes liées à une contestation d'avis ou de décision d'équivalence sur base du parcours scolaire effectué à l'étranger par le demandeur font aussi partie des plaintes traitées par le Médiateur.

Pour pouvoir délivrer un document d'équivalence qui soit le plus proche de ce qui existe réellement en Fédération Wallonie-Bruxelles, il est indispensable que le parcours scolaire soit analysé.
Ce sont des experts qui ont cette charge de travail. Ils examinent de manière détaillée les divers dossiers

soumis et remettent un avis. Ensuite, une décision (provisoire ou définitive) est émise sur base de cet avis. Chaque année, le Médiateur attire l'attention sur le travail conséquent que réalisent ces experts. Il s'agit d'un vaste travail, particulièrement exigeant puisqu'il s'agit de la comparaison de cursus effectués dans le monde entier avec le cursus effectué dans notre Communauté. Les experts doivent dès lors continuellement se renseigner, prospecter, chercher les informations et les recouper d'une part sur ce qui se passe chez nous au moment de la demande d'équivalence mais aussi sur ce qui est organisé dans le pays d'obtention du diplôme. Un travail qui peut être titanesque mais qu'ils tentent de faire au mieux afin de permettre au demandeur de poursuivre sa scolarité dans notre Fédération.

Il faut savoir que ce service a subi de multiples changements ces dernières années. Durant plusieurs années les experts ont effectué ce travail à trois. Cependant, en juin 2018, deux experts sont partis à la pension. Un seul expert restait en poste. Si bien entendu, l'expert restant permettait le lien avec les nouveaux experts qui devaient être engagés, une grande expertise de plusieurs années de recherche et de travail s'en allait avec les deux experts partants. Un nouvel expert a été engagé bien après, ils ont donc fonctionné à deux experts. L'expert le plus ancien s'en est également allé à la pension, laissant ce nouvel expert formé depuis une année en poste. En 2020, deux nouveaux experts ont rejoint la cellule, mais le covid est arrivé perturbant aussi ce nouveau noyau. Malgré tout, le télétravail n'a pas constitué un frein à leur travail d'expertise.

Cependant, les pratiques évoluent à l'étranger et les experts n'ont pas toujours une connaissance suffisante de celles-ci ni les réseaux suffisants. C'est donc une formation continue pour ceux-ci qui doivent sans cesse tisser leurs liens et étoffer leurs connaissances.

Une réglementation peu précise et une application de celle-ci bien exigeante lorsqu'on a un accès automatique aux études supérieures dans son pays

Les faits

Melle K. a obtenu son baccalauréat en Moldavie et a sollicité une équivalence auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle interpelle le Médiateur car elle ne comprend pas pourquoi elle ne peut avoir accès aux études de droit organisées dans l'enseignement universitaire ; études auxquelles, par ailleurs, elle aurait eu accès dans son pays si elle y avait poursuivi ses études.
La situation est urgente car elle doit régulariser au plus vite son inscription auprès de l'Université; inscription nécessaire pour passer les épreuves en janvier. Or, la décision obtenue ne lui donne pas accès aux études qu'elle poursuit et nous sommes début janvier.

L'intervention du Médiateur

La décision ne reprenant pas de motivation suffisante pour que Melle K. puisse comprendre ce qui a amené l'Administration à émettre cet avis, le Médiateur interpelle le service des équivalences.
Le Médiateur se demande si la décision est prise sur base du fait qu'il existe deux procédures d'admission dans un établissement d'enseignement supérieur en Moldavie. Dans le cas où il postule dans le système boursier en vue d'obtenir des études gratuites, l'étudiant doit alors passer un examen d'admission

organisé par la Faculté choisie. Dans le cas où il opte pour les études payantes (plus de 80 % des étudiants font d'ailleurs ce choix), aucune condition n'est alors demandée. Tous les étudiants titulaires du baccalauréat ou diplôme de fin d'études secondaires peuvent accéder à l'enseignement supérieur en s'acquittant de droits de scolarité, et ce sans aucune sélection. Si la décision émise est basée sur ces éléments, l'étudiante avait bel et bien accès sans condition aux études de droit dans le pays d'obtention du diplôme puisqu'il lui suffisait de payer des droits de scolarité pour y accéder. Elle n'était nullement dans l'obligation de passer par une bourse. De plus, si l'on considère que faire des études à l'étranger a un certain coût et qu'elle devait notamment payer son minerval en Fédération Wallonie-Bruxelles pour accéder aux études de droit, elle se retrouvait dans une même situation ici que dans son pays et aurait eu largement de quoi se payer les frais de scolarité dans son pays.

Le service des équivalences fait part que la décision est basée sur la législation. Les dispositions réglementaires qui servent de base lors de la délivrance d'une équivalence sont celles 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. Cet arrêté s'applique quel que soit le type d'études que l'étudiant étranger désire poursuivre en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il fixe les deux conditions primordiales à respecter lors de toute analyse d'un dossier d'équivalence, à savoir : « *Art.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.*

Toutefois, le littera b n'est pas d'application pour les titres délivrés dans un Etat membre de l'Union européenne.»

L'Administration se justifie par le fait qu'un système où l'admission effective aux études supérieures est **majoritairement** soumise à conditions, il convient de distinguer le droit d'accès théorique aux études supérieures octroyé par la possession du diplôme de fin d'études secondaires de l'admission effective d'un étudiant qui, elle, est soumise à conditions. Ainsi, en vue de respecter le littera b) de l'article 1er de l'Arrêté royal du 20 juillet 1971 susmentionné, le bachelier doit apporter la preuve d'admission effective aux études de type long correspondantes à celles qu'il souhaite fréquenter en Fédération Wallonie-Bruxelles. Dans ce cas, l'équivalence est étendue pour ouvrir à cet étudiant les mêmes accès en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Service des équivalences exige donc que l'étudiante fournisse cette preuve d'admission effective afin que le domaine des sciences juridiques lui soit ouvert.

Vu l'urgence de sa régularisation d'inscription, Melle K. fournit un scan de l'Ambassade de Moldavie qui confirme que le baccalauréat de la jeune fille donne automatiquement accès aux études universitaires. L'original a été envoyé au service des équivalences par voie postale comme l'exige celui-ci. Cependant, ce document n'émanant pas d'une Université où elle aurait été admise ou encore où elle aurait obtenu une attestation d'admissibilité, il est jugé insuffisant pour modifier la décision de la jeune fille.

Le service des équivalences fait part au Médiateur que la décision ne serait pas modifiée pour cette année. Il informe également le Médiateur qu'une réflexion doit avoir lieu à propos des équivalences n'octroyant que le type court pour les ressortissants de pays non-européens n'ayant pas de preuve d'inscription dans l'enseignement supérieur dans leur pays. Toutefois, cette réflexion doit se faire en concertation avec toute la hiérarchie et prendra un certain temps. Le service des équivalences précise toutefois qu'il ne peut donc prévoir quelle en sera l'issue ni dans quel délai une décision sera prise à l'avenir pour ce type de demande.

Le Médiateur attire l'attention sur le fait que dans le cas de la Moldavie, d'une part on ne peut dire qu'il s'agit d'un système où l'admission effective aux études supérieures est majoritairement soumise à conditions puisque ce n'est absolument pas le cas. D'autre part, le Médiateur revient sur le fait que la

circulaire relative aux équivalences de diplômes, stipule pour l'accès aux études supérieures :
« Pour les ressortissants d'un pays qui n'est pas membre de l'Union européenne : **Preuve éventuelle de l'admission** effective sans condition ou de la réussite d'une ou de plusieurs années d'études dans une école supérieure ou une faculté universitaire dans le pays où les études secondaires ont été terminées ».
En effet, le Médiateur a déjà attiré l'attention à plusieurs reprises sur cette phrase et le terme « **éventuelle** » repris dans celle-ci. Une preuve éventuelle n'implique aucune obligation de joindre ladite preuve et encore moins d'obligation d'en détenir une pour accéder aux études supérieures. Qui plus est, si l'Administration estime qu'il y a lieu de distinguer l'accès théorique à l'accès effectif, le Médiateur estime que cela devrait être applicable dans les pays où il y a réellement des accès cadenassés par des conditions (examens d'entrée, accès sur base de dossiers, conditions d'accès sur base de la filière du bac, …) et non dans les pays où les accès sont automatiques, et ce sans aucune condition. Dans les pays comme la Moldavie où le représentant diplomatique, à savoir l'Ambassade, doit fournir un document justifiant de l'accès de l'intéressé sans condition puisqu'il s'agit de la pratique officielle du pays, cet accès effectif, n'a plus de sens.

L'issue de la médiation

Le service des équivalences a confirmé qu'il ne changerait pas de position. Tant que la réflexion générale n'a pas eu lieu, il continue d'exiger la preuve effective d'admission dans l'enseignement supérieur pour ouvrir l'accès aux études supérieures du même domaine d'études en Fédération Wallonie-Bruxelles.
L'Administration n'accepte donc pas l'attestation de l'Ambassade fournie comme preuve d'admission. Elle estime qu'octroyer une équivalence de type long sur la base de ce document viendrait à l'encontre du principe d'égalité qu'elle doit d'appliquer entre tous les requérants.
Une réflexion semble avoir été lancée depuis par rapport à la pratique relative aux accès octroyés aux étudiants non-européens, mais le Médiateur n'a toujours eu aucun retour.
La jeune fille s'est vue refuser son inscription à l'Université et il était trop tard pour s'inscrire à l'épreuve du Diplôme d'Aptitude à accéder à l'Enseignement supérieur (DAES) oganisée par le jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui aurait pu être une solution pour régulariser sa situation.

5. Fonctionnement du service

Comme de nombreux services administratifs, le service des équivalences a dû s'adapter à la situation exceptionnelle à laquelle nous avons été confrontés suite à la pandémie.

Ainsi, lorsque le confinement et le télétravail ont été exigées par le Gouvernement, ce service a mis en place petit à petit une nouvelle façon de travailler, de nouvelles procédures, un nouvelle organisation avec des agents à distance et quelques agents en présentiel.

Aussi, si nombreux dossiers pouvaient être envoyés par mail (les demandes dont le bac a été obtenu à la session 2020), la boite mail a vite été prise d'assaut et le délai de traitement des mails s'en est vu allongé. Surtout que le service continuait de réceptionner les mails courants reprenant diverses questions, des mails de plaintes quant au fonctionnement, au suivi, …

Les rendez-vous permettant les dépôts de dossiers, les complétudes de dossier, les retraits d'originaux, les délivrances de duplicata ou les diverses informations étant annulés, les dépôts par voie postale se sont vus accroître. Vu le nombre restreint d'agents en présentiel, le dépouillement a pris pas mal de retard ainsi que l'encodage des demandes entrantes ou des complétudes. Le traitement des dossiers a

également subi un énorme retard et il a fallu plusieurs mois pour résorber le retard pris dans le traitement des demandes.

Il s'avère aussi que les agents travaillant à distance qui étaient en contact avec le service du Médiateur ne pouvaient pas toujours le renseigner rapidement sur le suivi des demandes ou sur ce qui posait problème dans le dossier. Seuls des renseignements qui étaient accessibles en ligne étaient communiqués dans l'attente d'une consultation physique du dossier. Comme les documents sont conservés dans le dossier papier, et ne sont pas scannés automatiquement, l'agent en télétravail ne pouvait répondre au Médiateur dans un délai suffisant. Le Médiateur devait attendre que celui-ci se déplace à Bruxelles lors de sa permanence pour avoir de plus amples informations. Cela ralentissait donc fortement le suivi des demandes du Médiateur même si l'agent référent du service des équivalences qui fait le lien avec le Médiateur faisait le maximum pour répondre à celui-ci, ainsi que les deux attachés du service ou encore les experts. Même si une amélioration de ce fonctionnement a été également constatée depuis le début de la crise sanitaire, le Médiateur estime que des modalités d'organisation interne du service devraient être mises en œuvre, et notamment prévoir la présence sur place d'agents permettant de compléter les dossiers et assurer le suivi direct avec les agents en télétravail saisis par le Médiateur, comme cela se fait d'ailleurs avec d'autres services de la DGEO. Cela éviterait des délais de plusieurs jours entre la demande et une réponse adéquate de la part du service des équivalences.

Le Médiateur recommande que les documents entrants constituant un dossier soit automatiquement scannés, même si cela constitue un travail titanesque. Cependant, le service, comme de nombreux services administratifs sera sans doute amené à effectuer du télétravail à l'avenir et l'accessibilité des documents papiers à distance est donc primordiale pour l'agent traitant.

02. 2020 | FWB **Équivalences de diplômes |** Organiser le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et envisager le scannage des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans

Considérant que le service des équivalences reçoit un nombre important de dossiers ;
Considérant qu'à l'avenir le télétravail va certainement être plus régulièrement organisé dans ce service comme dans les autres services communautaires ;
Considérant que les documents contenus dans le dossier papier présent au service des équivalences doivent pouvoir être consultés à distance par l'agent traitant permettant ainsi un suivi plus rapide et plus régulier des demandes ;
Considérant que des dossiers d'équivalence restent en cours sur plusieurs années et doivent également être consultables à distance ;
Le Médiateur recommande d'effectuer automatiquement le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et d'effectuer le scan des contenus des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans.

Suivi des Recommandations

03. 2020 | FWB **Équivalences de diplômes |** Renforcer et stabiliser le personnel du service

Considérant que le service des équivalences traite un nombre important de dossiers ;
Considérant que l'effectif de ce service n'est pas suffisant pour traiter la tâche qui lui est 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

Les carences en personnel ont déjà été soulevées de nombreuses fois par le Médiateur. Le service des équivalences souffre d'un turn-over très important et plusieurs agents ont un engagement à titre précaire.
Ainsi, 6 postes Contrat premier emploi (CPE) - Youth garantee (YG), issus d'une convention avec Actiris, ont été mis à disposition du service des équivalences de l'enseignement secondaire à partir de décembre 2016. L'Administration estime que ces agents assurent un soutien non négligeable au service des équivalences. Des améliorations dans le fonctionnement de ce Service sont constatées, tant du point de vue de l'accueil et l'accompagnement des demandeurs, que du point de vue des délais de traitement des dossiers. L'Administration reconnait que la rotation de personnel vécue au service des équivalences induit, à chaque nouveau contrat, de consacrer du temps à la formation des nouveaux arrivés et il est regrettable que cette formation ne bénéficie pas dans le long terme au service. Le service des équivalences doit systématiquement former ces agents qui, dans le cas des CPE, partent au bout d'un an avec leurs connaissances. Si la convention avec ACTIRIS a comme avantage d'accroître l'accessibilité du Service, elle ajoute néanmoins une surcharge de travail aux agents déjà en place, qui doivent assurer la formation des nouveaux agents en plus de leurs tâches quotidiennes.
Le processus de stabilisation d'agents sous contrat APE engagés au cours de l'année 2018 s'est poursuivi en 2019. Deux agents ont été stabilisés dans leur fonction : un agent de niveau 2 (en 2019) et un agent de niveau 2+ (en 2018). De nouveaux recrutements ont eu lieu : durant l'année 2019 et au début de l'année 2020 un agent de niveau 3, un attaché ainsi que deux Chargés de mission ont été recrutés. L'Administration estime que ces recrutements compensent des départs qui ont eu lieu dans le courant de l'année 2019. Cependant, le Médiateur constate de nouveaux départs d'agents déjà bien expérimentés, ce qui remet à nouveau en question cette soi-disant compensation. Même si pour pallier aux carences en personnel, nombre de solutions sont mises en place au sein de la Direction de l'enseignement obligatoire qui recherche des solutions internes également par le détachement d'agents d'autres services ou l'acquisition de stagiaires, le problème du turn-over de personnel reste endémique et nuit au bon fonctionnement du service des équivalences. L'Administration fait part qu'il s'agit d'un élément sur lequel le service des équivalences n'a pas d'emprise et qu'il n'est pas en mesure d'améliorer.
Cette Recommandation est déjà formulée dans les Rapports précédents du Médiateur : le fonctionnement du service des équivalences est toujours perturbé en raison de la carence du personnel et du manque de stabilisation de celui-ci. Malgré les renforts et les améliorations au niveau de l'accessibilité et du traitement des dossiers, le Médiateur considère que **cette Recommandation reste toujours d'actualité.**

04. 2020 | FWB **Équivalences de diplômes |** Augmenter le nombre d'experts

Considérant que l'actualisation des informations relatives aux différents systèmes scolaires est nécessaire dans l'analyse des dossiers d'équivalence ;
Considérant que cette tâche est importante et conséquente pour le peu d'experts chargés de remettre un avis sur les dossiers d'équivalence de l'enseignement obligatoire ;
Le Médiateur recommande d'augmenter le nombre d'agents spécialisés chargés d'analyser les parcours scolaires étrangers afin de permettre un traitement plus rapide, une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires et le développement d'un réseau de correspondants étrangers.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est encore plus d'actualité dans la mesure où la charge de travail des chargés de mission (experts) s'est vue augmentée il y a quelques années par l'apport des dossiers de demandes d'équivalence du secteur paramédical. Un chargé de mission qui a une expertise dans le domaine paramédical est venu renforcer l'équipe en remplacement d'un des experts qui quittait le service. Cette expertise facilite bien évidemment le traitement des dossiers à caractère paramédical. Cependant, la charge de travail pour ces trois chargés de mission reste toujours énorme et leur nombre n'a toujours pas augmenté puisque dans les faits, ils restent au nombre de trois personnes. Le Médiateur reste convaincu que ce nombre n'est pas suffisant pour traiter les demandes dans les temps et parfaire suffisamment la connaissance de tous les systèmes éducatifs pour lesquels une demande d'équivalence a été sollicitée. Si le Médiateur reconnaît que certains parcours scolaires sont bien connus des chargés de mission du fait des nombreuses demandes pour des diplômes issus de ces pays, des derniers rapports d'inspection, des réseaux tissés avec les référents de ces pays, ...), d'autres le sont moins. **Cette Recommandation reste donc d'actualité.**

05. 2020 | FWB **Équivalences de diplômes |** Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

Considérant que les problèmes d'accessibilité du service demeurent ;
Considérant que les améliorations continues du service des équivalences ne sont pas encore suffisantes ;
Le Médiateur recommande de maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité du service et l'accueil du public et diminuer les délais de traitement de la demande.

Suivi de la Recommandation

Le service des équivalences assure la rotation de 5 agents qui reçoivent les visiteurs aux guichets lors des rendez-vous. Un sixième agent est affecté au guichet « accueil » le matin et l'après-midi. L'accueil constitue une permanence d'informations générales pour laquelle aucun rendez-vous n'est requis.
Le service des équivalences explique que les permanences téléphoniques ou à l'accueil sont organisées tous les matins et après-midi et que les conditions pour obtenir des rendez-vous se sont améliorées. Un renfort en matériel a permis au Call center de fonctionner avec 4 agents, ce qui permet une meilleure réactivité à ce niveau. Un apport en personnel permet de renforcer l'accueil par téléphone en cas de rush. Tout cela contribue à améliorer l'accès au niveau des permanences téléphoniques.
Si le Médiateur reconnaît une amélioration, les efforts consentis doivent perdurer car le problème d'accessibilité est encore trop pointé du doigt. Des contrôles réguliers sont exercés par le Médiateur au niveau de la téléphonie et il doit malheureusement constater que l'accessibilité téléphonique n'est pas toujours

aussi facile que ce que le service veut bien signifier. Le Médiateur est conscient que ce service est acculé par le nombre considérable de mails entrants et quelques fois la redondance de certains de ceux-ci, ou le harcèlement de certains requérants. Cependant, le Médiateur constate aussi que l'accessibilité par mail n'est pas efficace. Outre, dans certains cas, des mails entrants restés sans réponse, d'autres demandes par mail se voient recevoir des réponses inadéquates ou inadaptées. En effet, certaines réponses ne sont pas toujours complètes ou sont trop généralistes pour que le demandeur comprenne où en est réellement sa demande ou encore ce qu'il doit exactement entreprendre comme démarche.

Si l'Administration explique qu'en ce qui concerne les délais de traitement, la période de l'année à laquelle le demandeur dépose son dossier est un des éléments susceptibles d'allonger le traitement d'un dossier, il n'est pas le seul. L'Administration estime que certains dossiers peuvent être finalisés en 15 jours mais d'autres peuvent être soumis à des délais plus longs en fonction de la complexité technique, de la complétude du dossier, d'un manque de garantie d'authenticité des documents présentés, … Il faut noter que le délai peut être allongé de manière considérable si le demandeur tarde à fournir les pièces demandées par le service.

Contrairement à ce qu'affirme l'Administration, le Médiateur estime que de futurs étudiants étrangers en Belgique pourront être préjudiciés lorsqu'ils déposent leur dossier en juin et juillet car leur traitement prendra du temps en raison de leur nombre très importants, à la différence des dossiers entrants durant l'année. En effet, il arrive souvent que l'étudiant arrive en Belgique pour commencer ses études et ne dispose pas de son équivalence, et qu'au moment où les régularisations d'inscription doivent être finalisées, à savoir le 31 octobre, l'étudiant ne dispose toujours pas de sa dépêche d'équivalence ce qui peut entraîner un refus d'inscription auprès de la Haute École ou de l'Université où il y poursuivait depuis deux mois ses études. Chaque année, le Médiateur reçoit des plaintes à ce sujet alors que les dossiers ont été introduits dans les délais et peuvent être jugés complets à leur introduction ou ont subi une complétude.

Le Médiateur constate par ailleurs que le service des équivalences porte une plus grande attention à sa communication envers les demandeurs avec notamment la systématisation des messages d'information adressés aux demandeurs via le site internet, ou à l'aide d'affiches informant les usagers du service en cas de panne informatique ou de permanences différées. Le service des équivalences poursuit donc ses efforts à plusieurs niveaux en ce qui concerne la communication à l'attention de ses usagers.

2020 et sa crise sanitaire auront montré que les efforts en termes de communication et d'accessibilité sont encore à poursuivre.

Le Médiateur invite le service des équivalences à poursuivre ses efforts dans ce domaine primordial pour que l'usager puisse suivre son dossier et compléter celui-ci correctement et que le délai de traitement s'en voie également raccourci afin d'éviter que des étudiants soient désinscrits auprès de leur établissement. Le Médiateur estime que **la Recommandation est dès lors partiellement rencontrée.**

Équivalences de diplômes | Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante

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

Cette Recommandation est **abandonnée**.

Équivalences de diplômes | Motiver les décisions relatives à des contractions d'années

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est **abandonnée**.

AGRÉMENT DES PROFESSIONS DE SANTÉ

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des Agréments des professions de santé, le Médiateur a instruit 30 dossiers.

On constate une augmentation de 50% par Rapport à l'année précédente.

Les thématiques abordées sont : une lenteur administrative au niveau du délai de traitement ou au niveau des demandes de complétude de dossiers, des documents contestés ou demande continue de nouveaux documents, une prolongation d'agrément, suppression d'agrément, validation d'un plan de stage, situation sanitaire urgente d'agrément pour travailler en milieu hospitalier, problème d'attestation de conformité UE, délai trop long entre deux Commissions pour certaines professions, ...



Des documents demandés tout à fait justifiés

Les faits

Selon M. J., l'Administration ne cesse de lui réclamer certains documents dans le cadre de sa demande. Il estime qu'en exigeant certains documents non repris dans la réglementation, l'Administration ne respecte pas la procédure d'agrément des pharmaciens hospitaliers.
Pour fonder sa contestation, il se base sur le fait qu'au niveau des documents à produire, l'Administration demande pour les prorogations d'agrément, en plus des documents cités dans l'arrêté ministériel du 22 octobre 2012 articles 14 à 16, une preuve de l'inscription à l'ordre des pharmaciens datant de moins de 3 mois. Il ajoute que certains confrères qui ont sollicité auprès de l'Administration un agrément provisoire ou un agrément complet ont dû quant à eux produire une « attestation d'autonomie ». Il précise que ces documents ne sont nullement mentionnés dans les textes légaux et s'étonne donc que de tels documents soient exigés.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a donc saisi l'Administration. Celle-ci confirme que M. J. a complété son dossier comme l'exige la procédure en vigueur, lequel a été finalisé fin février 2020. Elle explique que M. J. a introduit sa demande de prorogation en mars 2019. Celle-ci a été soumise pour avis à la Commission d'agrément des pharmaciens hospitaliers en septembre 2019. Après analyse de sa demande de prorogation, la Commission d'agrément des pharmaciens hospitaliers a rendu un avis favorable sous réserve de recevoir la preuve de son inscription à l'Ordre des pharmaciens en Belgique.
Sur cette base, la secrétaire de Commission lui a adressé un courrier lui demandant de compléter son dossier. La direction des agréments confirme avoir eu plusieurs échanges avec M. J. et lui avoir expliqué à plusieurs reprises que l'exercice de la profession de pharmacien hospitalier était subordonné, conformément à l'article 25 de la Loi du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions des soins de santé, à :

- l'obtention du diplôme de la profession concernée ;
- l'obtention d'un visa d'autorisation d'exercer délivré par le SPF Santé publique ;
- lorsqu'un Ordre professionnel existe (ce qui est le cas pour les médecins et pharmaciens), à l'obtention d'une inscription au tableau de l'Ordre dont relève leur profession ;

Si l'un des 3 critères n'est pas rempli, le professionnel ne peut pas exercer son art en Belgique. Lorsqu'un pharmacien hospitalier introduit une demande de prorogation de son agrément, il doit répondre aux conditions d'exercice de la profession de pharmacien hospitalier, de ce fait, la direction de l'agrément des prestataires des soins de santé doit procéder à toutes les vérifications utiles avant de délivrer un agrément. Sur cette base, il est inscrit sur le formulaire de demande de prorogation qui est repris dans les annexes de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 mars 2017 fixant la procédure relative à l'agrément du titre professionnel particulier de pharmacien hospitalier, que la preuve d'inscription auprès de l'Ordre des pharmaciens en Belgique est nécessaire pour que la demande de prorogation soit considérée comme complète. L'Administration informe aussi que l'AGCF a été soumis à l'avis du Conseil d'État avant sa publication au Moniteur Belge.

L'issue de la médiation

Le Médiateur constate que la procédure est claire et que le document réclamé au requérant est fondé. Il informe M. J. et lui fait part que son dossier est désormais jugé complet et qu'un agrément de pharmacien hospitalier lui a été rendu pour la période de juin 2019 à juin 2024.



Un accusé de réception qui aurait pu mettre la puce à l'oreille du demandeur

Les faits

Le Centre Hospitalier B. saisit le Médiateur dans le cadre d'un problème d'agrément en kinésithérapie neurologique d'une de leurs employées, Mme R. En juin 2015, Mme R. a introduit par voie postale une demande auprès de la direction de l'agrément des prestataires de soins de santé afin de se voir reconnaître la qualification particulière en kinésithérapie neurologique sur la base de l'article 5 de l'arrêté ministériel du 22 avril 2014 « fixant les critères particuliers d'agrément autorisant les kinésithérapeutes à se prévaloir de la qualification professionnelle particulière en kinésithérapie neurologique ».
Le responsable du Centre Hospitalier B. explique que tous les kinésithérapeutes du service « kiné adulte »

du Centre ont introduit la même demande à cette période car il s'agissait d'un projet d'équipe qui faisait partie des objectifs de ce service pour 2015. Sur les 8 collègues qui ont introduit une demande d'agrément, que ce soit par la voie postale ou par courriel, un seul a reçu un accusé de réception. Comme la plupart de ses autres collègues, Mme R. ne s'est donc pas inquiétée à l'époque de ne pas avoir eu de retour de l'Administration.
Dans le courant du mois de janvier 2019, quelques-uns de ses collègues ont reçu leur agrément. Comme elle n'avait toujours pas de nouvelles de l'Administration, elle a pris contact avec cette dernière. A sa grande surprise, le service lui fait part qu'il ne trouvait aucun dossier introduit à son nom (daté de 2015). Inquiète par cette réponse, elle demande des nouvelles de sa demande et renvoie son dossier. L'Administration a considéré ce dossier renvoyé comme une nouvelle demande, introduite en dehors des délais requis. Dès lors, l'Administration lui signifie que pour obtenir son agrément, elle doit suivre une nouvelle formation. Elle ne comprend pas car au moment où elle a introduit sa demande pour prétendre à la qualification demandée, elle remplissait bel et bien les conditions prévues par l'article 5.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé la Direction des agréments des prestataires de santé estimant que le dossier avait bel et bien été introduit dans le moment charnière de transfert de compétences. Le Médiateur a sollicité le service afin que celui-ci fasse des recherches supplémentaires pour retrouver le dossier déposé en 2015 car ce dernier s'était peut-être perdu entre le service fédéral et la FWB suite au transfert des compétences.
Le Médiateur appuie son intervention sur le fait qu'il s'agissait d'un projet collectif initié par le Centre hospitalier et que celui-ci a vérifié chaque dossier avant l'envoi et que celui de Mme R. était bien complet. Divers documents émanant du Centre Hospitalier datés d'avant juin 2015 vont dans le sens qu'une demande de Mme R. a bien dû être introduite à cette époque.
Vu les divers éléments, le Médiateur demande donc à l'Administration de reconsidérer son dossier comme introduit en juin 2015 d'autant plus que seul un des demandeurs a reçu un accusé de réception à sa demande. Si tous les demandeurs du même service avaient reçu un accusé de réception, cela aurait sans doute inquiété l'intéressée qui aurait pu revenir encore dans les temps pour introduire une nouvelle demande avant le 30 décembre 2016.

L'issue de la médiation

Après diverses vérifications, l'Administration confirme que la demande de qualification professionnelle particulière en kinésithérapie neurologique introduite par Mme R. a été introduite en date du 20 avril 2016. Elle estime donc que l'intéressée a bien envoyé sa demande dans les délais pour bénéficier de l'agrément sur la base des mesures transitoires si elle en remplit les conditions. Elle souligne qu'il y a sans doute eu un incident technique concernant son dossier, raison pour laquelle, elle n'a pas reçu d'accusé de réception et que le dossier n'a pas été soumis en Commission d'agrément pour avis.
Le dossier a donc été soumis en Commission à la fin mars et a reçu son agrément pour sa qualification professionnelle particulière en neurologie en mai 2020.

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

Dans notre pays, nombreuses professions exigeant une formation universitaire (médecins, dentistes, orthodontistes, pharmaciens hospitaliers, kinésithérapeutes, etc.) ou non-universitaire (aide-soignants,

infirmiers, sages-femmes, diététiciens, ergothérapeutes, logopèdes, technologues en imagerie médicale, technologues de laboratoire médical, podologues, etc.) doivent obtenir un agrément pour exercer leur profession. L'octroi de cet agrément est une compétence attribuée à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Une fois les dossiers introduits auprès de la Direction des Agréments des Prestataires de soins de santé, des experts se réunissent 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 de l'agrément. Aussi, chaque profession et/ou spécialité dispose de sa propre Commission d'agrément dont les membres sont nommés pour quatre années et leur nomination est publiée par arrêté ministériel.

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 ou du service des équivalences de l'enseignement obligatoire en vue de l'obtention d'une équivalence de diplôme.

Le Médiateur entretient de bonnes relations de travail avec la Direction des agréments des prestataires de soins de santé et lors de ses diverses interpellations obtient un suivi assez rapide de ses demandes.

La seule difficulté reste dans l'agenda des Commissions puisqu'en fonction des professions et du nombre de demandes, les diverses Commissions ne se réunissent pas selon un calendrier similaire. Ainsi, certaines Commissions se réunissent beaucoup plus souvent que d'autres. Avec la crise sanitaire, un ralentissement au niveau de la mise sur pied de ses Commissions a pu être constaté par le Médiateur.

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Bilan de l'exercice

636 dossiers ont été traités durant l'exercice 2020, soit une augmentation de près de 10 % par Rapport à 2019 (591 dossiers).

Il est toujours utile de rappeler que l'intervention du Médiateur concerne deux campagnes d'allocations d'études différentes. En effet, dans une année civile, les réclamations peuvent porter sur la campagne d'allocations d'études 2019-2020 ou 2020-2021 puisque ces campagnes correspondent aux années scolaires/académiques.

La matière des bourses d'études fait régulièrement l'objet de modifications règlementaires. Au moment de la rédaction de ce Rapport, une révision de la réglementation est en cours d'élaboration. Celle-ci devrait réduire considérablement le nombre de textes existants.

Le délai de traitement des dossiers, la motivation des décisions, l'impossibilité de compléter le dossier et l'accessibilité de l'Administration sont chaque année les motifs de saisine les plus fréquemment invoqués.

Notons qu'un assouplissement dans la procédure de réclamation/recours a été décidé à partir du 10 mars 2020 pour une durée de deux mois par le Gouvernement qui en a justifié la nécessité au regard de la pandémie.

A. Motivation des décisions

Le Médiateur rappelle chaque année la nécessité de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin de répondre aux exigences de motivation formelle. Des améliorations sont certes apportées chaque année, l'Administration tenant compte des observations du Médiateur. Néanmoins, les formules stéréotypées subsistent.

La réponse reçue en cas de réclamation soulève toujours des problèmes dans la mesure où elle se limite à confirmer que le dossier a été correctement traité et répète le motif de refus initial sans répondre aux arguments soulevés par le demandeur qui s'interroge alors quant à l'efficacité de la procédure de recours. Ces remarques valent bien entendu pour les dossiers dont le Médiateur a eu connaissance et ne se veulent donc pas générales.

En cas de classement sans suite du dossier, le Médiateur a par ailleurs constaté que les documents manquants n'étaient pas précisés et qu'il était demandé de contacter en urgence le gestionnaire alors que celui-ci n'est pas toujours joignable vu sa charge de travail conséquente. Une ambiguïté a par ailleurs été soulevée dans la mesure ou le recto de la notification indique une réclamation à introduire par recommandé alors que le verso demande de contacter le gestionnaire. Si le demandeur n'arrive pas à entrer en contact avec l'agent durant le délai imparti, il ne peut savoir quels sont les documents qui sont toujours manquants ou ne répondent pas aux exigences de l'Administration. Après plusieurs échanges avec cette dernière, ce problème a pu être solutionné en cours de campagne 2020/2021 et les documents à communiquer sont désormais listés au verso sans qu'un contact avec le gestionnaire ne soit demandé.

B. Réforme des textes

Depuis l'année scolaire-académique 2016/2017, les règles en matière de bourse ont fait l'objet de multiples modifications réglementaires, la dernière remonte à avril 2019 et est en vigueur depuis la campagne 2019/2020.

Si plusieurs Recommandations émises par le Médiateur ont été suivies, certaines règles ont été considérablement modifiées notamment quant au statut de l'étudiant, à la comptabilisation des revenus et l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique arrêtée au jour de l'introduction du dossier (CFR Rapport 2019). Ceci a eu pour conséquence de priver d'aide financière des élèves/étudiants qui en ont toujours bénéficié et dont la situation financière ne s'est pas améliorée parfois même que du contraire.

Les contacts se sont donc multipliés avec l'Administration et le Cabinet de Mme la Ministre et cette dernière a averti le Médiateur de son intention de revoir l'ensemble des dispositions parfois contradictoires ou difficilement conciliables dans les différents textes d'ordre légal, décrétal et réglementaire qui régissent la matière des allocations d'études et d'adapter ces textes aux réalités socio-économiques des demandeurs.

La révision de la réglementation est en cours au moment de la rédaction de ce Rapport annuel d'activités et devrait entrer en vigueur lors de la campagne de bourse 2021/2022. Le nombre de textes aurait considérablement diminué puisque l'on passerait des 14 textes actuels à 4. Si certains effets pervers devraient être corrigés d'après les informations reçues, le Médiateur regrette que la Réforme n'aille pas plus loin et que plusieurs des remarques formulées par ce dernier et d'autres intervenants n'aient pas été prises en compte.

C. Complétude de dossiers

Cette année encore, un nombre important de réclamations a été introduit au sujet de classements sans suite de dossiers pour incomplétude. Celles-ci concernent majoritairement des revenus obtenus à l'étranger sans qu'un avertissement-extrait de rôle puisse être communiqué car ce document n'existe pas dans le pays d'origine, des personnes réfugiées qui ne peuvent donc plus contacter leurs autorités, des personnes qui vivent en Belgique depuis quelques années en séjour irrégulier et qui ont depuis obtenu un titre de séjour. Ces dernières bénéficient alors d'un document du Service Public Fédéral des Finances attestant qu'ils sont considérés comme non-résidents pour les revenus de l'année de référence mais ce document n'est pas pris en compte par l'Administration.

Ces situations qui n'ont pu trouver d'issue favorable suite à l'intervention du Médiateur conduisent à créer une différence de traitement indirecte fondée sur la nationalité et l'origine nationale, potentiellement prohibée par la législation antiracisme applicable. Le service public indépendant UNIA luttant contre la discrimination nous a Rapporté lui-même plusieurs de ces cas.

06. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Accorder une Allocations d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus

Considérant l'impossibilité dans le chef des demandeurs étrangers de produire un avertissement-extrait de rôle soit parce qu'ils n'étaient pas présents sur le territoire belge durant l'année de fixation de revenus soit parce qu'ils n'étaient pas assujettis à l'impôt des résidents ;
Considérant qu'ils ne peuvent être tenus pour responsables de cette situation et qu'ils ont apporté soit la preuve de l'absence d'AER par le biais d'une attestation du SFP Finances soit une preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER ;
Considérant que la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles requiert l'AER des revenus délivré par l'Administration des Contributions directes relatif à la pénultième année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée. Si ce revenu n'est pas connu à l'expiration du délai fixé pour l'introduction des demandes, il est tenu compte de ceux de l'antépénultième année précédant l'année scolaire ou académique envisagée ;
Considérant que ce document ne peut être communiqué en l'espèce qu'il s'agisse de la pénultième année ou l'antépénultième ;
Le Médiateur recommande qu'en cas d'absence justifiée d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus, une allocation de type forfaitaire soit alors octroyée pour autant que toutes les conditions soient réunies.

Suivi de la Recommandation

La Réforme en cours d'élaboration devrait corriger certaines de ces situations. N'ayant aucune certitude et ne connaissant pas le texte qui sera finalement adopté, **la Recommandation est maintenue.**

D. Règlement collectif de dettes et diminution des revenus

La question du règlement collectif de dettes a déjà été abordée lors du Rapport d'activités 2019. Pour rappel, l'article 10 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 « condition peu aisée » permet dans l'intérêt du candidat de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsque l'un des membres de la composition de ménage dont les ressources sont prises en compte, fait l'objet d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes.

Toutefois, cette même disposition exige que cette situation se soit produite entre le 1er janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée. Autrement dit et pour la campagne d'Allocations d'études 2019/2020, cette diminution de revenus doit intervenir entre le 1er janvier 2018 et le 31 décembre 2019. Pour la campagne 2020/2021, cette situation doit s'être produite entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2020.

Or, cette fourchette de période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur à cette fourchette et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage.

Le dossier de Mlle D. et qui concerne l'année académique 2019/2020 mais également 2020/2021 illustre ce problème.

Votre règlement collectif de dettes est trop ancien

Les faits

La demande d'Allocations d'études supérieures de Mlle D relative à l'année académique 2019/2020 est refusée en raison d'un dépassement des revenus au regard du nombre de personnes à charge. L'intéressée fonde sa réclamation sur le règlement collectif de dettes dont son père fait l'objet depuis 2013. Les revenus des ménages (il s'agit d'une situation de garde alternée et donc, les revenus de chacun des ménages sont comptabilisés pour moitié) sont donc différents de ceux mentionnés sur les avertissements-extrait de rôles de référence (AER des revenus de l'année 2017, exercice fiscal 2018). Mlle D. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur multiplie les échanges avec l'Administration et le Cabinet de la Ministre et recommande qu'une allocation forfaitaire soit accordée pour changement de situation au motif que cette fourchette de période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage.

L'issue de la médiation

La Direction des Allocations et Prêts d'Études a maintenu le refus en application de la réglementation sans tenir compte du fait que si les revenus de référence dépassent en effet les plafonds fixés au regard du nombre de personnes à charge, ces mêmes revenus sont chaque mois diminués du fait du règlement

collectif de dettes (ou médiation) et sont en réalité inférieurs aux plafonds fixés.
Madame la Ministre a informé le Médiateur que cette situation ferait l'objet d'une réflexion au sein de son Cabinet en vue d'adapter les dispositions réglementaires aux réalités socio-économiques des demandeurs. Cette disposition n'aurait toutefois pas été modifiée concernant le règlement collectif de dettes d'après les informations reçues.
Le Conseil d'Appel a toutefois revu favorablement ce dossier en se référant au Médiateur et a constaté que le père de Mlle D avait fait l'objet d'une mesure de règlement collectif de dettes par décision du Tribunal du travail en mai 2013, mesures dont les effets perduraient entre le 1er janvier 2018 et le 31 décembre 2019. En conséquence, une allocation forfaitaire « changement de situation » a bien été octroyée pour l'année académique 2019/2020.
Le Médiateur se réjouit de l'argumentation développée par le Conseil d'Appel lequel fait explicitement référence au Médiateur. Néanmoins, celle-ci intervient un an et demi après l'introduction de la demande de bourse initiale. Mlle D rencontre en 2020-2021 encore le même problème et est actuellement en procédure de recours, l'Administration faisant fi de la jurisprudence du Conseil.

Sur base de ce qui précède et dans la mesure où il est indispensable d'obtenir son allocation en temps utile, la Recommandation 2019-09 est maintenue.

07. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Accorder une Allocations d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés

Considérant l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 « condition peu aisée » permet dans l'intérêt du candidat de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsque l'un des membres de la composition de ménage dont les ressources sont prises en compte fait l'objet d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes ;
Considérant que cette même disposition exige que les cas de changement de situation se soient produits entre le 1er janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée ;
Considérant que cette fourchette de période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage ;
Considérant que la condition de ces personnes n'est certainement pas plus aisée que celle des personnes dont le règlement collectif de dettes (ou de médiation) réponde à la condition de délai fixée qu'il en ressort dès lors une différence de traitement difficilement justifiable ;
Le Médiateur recommande l'octroi d'une Allocations d'études forfaitaire à partir du moment où il est établi que les revenus de référence et a fortiori les revenus actuels sont bien en deçà des plafonds maximum après prélèvement dû au règlement collectif de dettes.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité et ne semble pas avoir été insérée dans la Réforme en cours. Le Conseil d'Appel a quant à lui suivi la position du Médiateur et revoit les dossiers de ce type à partir du moment où la situation perdure durant la fourchette prévue par la réglementation. Si le Médiateur s'en réjouit, celui-ci regrette que l'Administration ne tienne pas compte de la jurisprudence du Conseil d'Appel en la matière et continue de refuser sur cette base. **Cette Recommandation est maintenue.**

E. Revenus trop élevés et administration provisoire

La réglementation prévoit des conditions liées aux revenus du ménage et que soient pris en compte les revenus de l'ensemble des membres repris sur la composition de ménage en Belgique de l'étudiant.e, fixée à la date de la demande d'Allocations d'études relative à l'année académique concernée. Le dossier de Mlle D. montre que, bien que figurant sur la composition de ménage, certains revenus des membres du ménage peuvent ne pas être perçus



« Votre oncle fait partie du ménage »

Les faits

Mlle D. introduit une demande d'Allocations d'études secondaires qui est refusée en raison d'un dépassement des revenus. Lorsqu'elle saisit le Médiateur, un recours au Conseil d'Appel est pendant pour l'année scolaire 2018-2019 mais celle-ci souhaite l'intervention du Médiateur pour la demande 2019-2020 qui fait l'objet du même refus.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès de l'Administration et fait valoir que les revenus de l'oncle de Mlle D. qui fait partie du ménage, ont été comptabilisés de manière inappropriée. En effet, ce dernier est reconnu comme personne handicapée à charge du ménage et est placé sous administration provisoire suite à une décision du Juge de Paix depuis décembre 1999. Les indemnités reçues en raison de son handicap sont directement versées sur le compte de l'administration provisoire de sorte que M. D, le chef de famille, ne perçoit pas les revenus de son frère qui est repris sur la composition de ménage.

L'issue de la médiation

L'Administration a maintenu le refus en laissant le Conseil d'Appel trancher. Celui-ci a annulé la décision administrative entreprise et a exclu les revenus de l'oncle de Mlle D. du calcul qui a perçu une bourse d'études pour l'année 2018-2019. La demande 2019-2020 a également été revue sur base de cette décision suite à la demande du Médiateur.

F. Revenu cadastral et revente du bien

La question de la comptabilisation du revenu cadastral et de la revente entre-temps du bien a encore fait l'objet de réclamations cette année. Pour bien comprendre cette problématique, il est important de rappeler la Recommandation précédemment émise, la concrétisation de cette Recommandation et l'énième modification de la réglementation rendant la disposition inopérante.

Lors du Rapport annuel d'activités de 2015, le Médiateur recommandait d'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. La Recommandation formulée était la suivante :

08. 2020 | FWB **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 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 Allocations 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, autres 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 apparaît sur l'avertissement-extrait de rôle de référence et celui où la demande est introduite ;
Considérant que cette lacune de la réglementation conduit à priver le demandeur d'une allocation alors qu'il n'est plus propriétaire que d'un seul bien qu'il occupe le jour où il demande une aide financière à l'Administration ;
Le Médiateur recommande d'adapter la réglementation de manière à tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été suivie suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30 août 2017 et une Allocations d'études forfaitaire a pu être accordée en cas de vente ou d'héritage du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle. Néanmoins, l'article 10 °8 de l'arrêté précité prévoyait deux dates différentes pour la survenance d'un seul et même événement.
L'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 entré en vigueur pour la campagne d'allocations d'études en cours, a remédié au problème de dates et prévoit l'octroi du forfait en cas de vente ou héritage du bien immobilier visé à l'article 5 entre le 1er janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée.
Plusieurs personnes ayant sollicité le Médiateur ont bénéficié d'une révision favorable en apportant la preuve de la vente ou héritage. Fin 2019, la Direction des Allocations et Prêts a toutefois refusé de revoir ces dossiers au motif du revenu cadastral en invoquant un problème dans la rédaction du nouveau texte : le forfait reste possible uniquement si le revenu cadastral ne dépasse pas le plafond (comme pour les autres forfaits sauf décès, séparation et divorce). Si l'article 10 °9 vise bien la situation précitée, la fin de cette disposition rend désormais son application impossible. En effet, celle-ci prévoit que « … Sauf en cas de décès, de divorce ou de séparation, aucune allocation forfaitaire telle que visée au présent article n'est octroyée lorsque l'ensemble des ressources du ménage pour l'année civile visée à l'article 8 du présent arrêté sont supérieurs à 150 p.c. du plafond admissible fixé à l'article 2 ou lorsque l'article 5 est d'application ».
Or, si le revenu cadastral du bien vendu ou hérité avait été inférieur à ce montant, il n'y aurait pas eu de refus en application de l'article 5 et le forfait pour revente du bien ou héritage n'aurait pas été sollicité en l'espèce.
Madame la Ministre GLATIGNY a elle-même constaté cette incohérence réglementaire et a informé le Médiateur que son intention était ici aussi de revoir les textes parfois contradictoires ou difficilement conciliables. C'est dans ce cadre que les forfaits dont celui relatif à la vente et l'héritage seront examinés pour adaptation éventuelle, tenant compte de l'impact budgétaire qui en découlerait. Sur base de ce qui précède et s'agissant d'un recul, **le Médiateur réitère sa précédente Recommandation** ayant pour but de tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.
D'après les informations reçues, cette situation de changement serait supprimée par la Réforme alors que cette disposition aurait dû être réécrite pour être à nouveau applicable.

Suivi des Recommandations

09. 2020 | FWB **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

L'effort se poursuit en ce sens et des modifications dans les réponses types ont été introduites auprès de l'ETNIC. Le système reste néanmoins perfectible. Cette Recommandation est donc maintenue.

10. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande

Considérant l'arrêté du 12 avril 2019 « condition peu aisée » qui prive désormais de la bourse des élèves/étudiants n'ayant pas de composition de ménage en Belgique ou pas encore au jour de l'introduction du dossier ;
Considérant que l'exigence de domicile en Belgique n'existe pas pour les demandeurs belges et que seule cette résidence est requise pour les ressortissants de l'Union Européenne ;
Considérant que l'obligation de remettre un tel document réside dans le fait qu'il n'existe pas dans les autres pays, et que ceci est démenti par les attestations émises par les pays étrangers à la demande des allocataires ;
Considérant que cela préjudicie également les demandeurs qui ont rapidement introduit leur dossier alors que les démarches pour se domicilier en Belgique étaient alors en cours et que la possibilité de compléter a posteriori leur est refusée alors qu'ils ont bien une composition de ménage belge au moment de l'instruction du dossier ;
Considérant par ailleurs le conseil qui est donné par l'Administration d'introduire la demande le plus rapidement possible vu l'ordre chronologique de traitement des dossiers ;
Considérant que cette situation aboutit également à priver de l'allocation les demandeurs qui poursuivent leurs études à l'étranger ;
Le Médiateur recommande d'assouplir cette exigence et d'accepter une composition de ménage indépendamment du pays d'où elle provient. Le Médiateur recommande également de rajouter à l'article 10 de l'arrêté du 12 avril 2019, la modification de la composition de ménage parmi les situations de changement permettant d'octroyer une Allocations d'études forfaitaire comme cela lui avait été précédemment annoncé.

Suivi de la Recommandation

La règlementation est en cours de modification et l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique devrait être modifiée. N'ayant aucune certitude à l'heure actuelle, **cette Recommandation reste d'actualité.**

11. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Accorder une Allocations d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus

Considérant l'impossibilité dans le chef des demandeurs étrangers de produire un avertissement-extrait de rôle soit parce qu'ils n'étaient pas présents sur le territoire belge durant l'année de fixation de revenus soit parce qu'ils n'étaient pas assujettis à l'impôt des résidents ;
Considérant qu'ils ne peuvent être tenus pour responsables de cette situation et qu'ils ont apporté soit la preuve de l'absence d'AER par le biais d'une attestation du SFP Finances soit une preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER ;
Considérant que la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles requiert l'AER des revenus délivré par l'Administration des Contributions directes relatif à la pénultième année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée. Si ce revenu n'est pas connu à l'expiration du délai fixé pour l'introduction des demandes, il est tenu compte de ceux de l'antépénultième année précédant l'année scolaire ou académique envisagée ;
Considérant que ce document ne peut être communiqué en l'espèce qu'il s'agisse de la pénultième année ou l'antépénultième ;
Le Médiateur recommande qu'en cas d'absence justifiée d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus, une allocation de type forfaitaire soit alors octroyée pour autant que toutes les conditions soient réunies.

Suivi de la Recommandation

Cette question de complétude devrait faire l'objet de modifications dans le cadre de la Réforme. N'ayant aucune certitude à l'heure actuelle, **cette Recommandation reste d'actualité.**

12. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu

Considérant les réclamations déposées chaque année concernant le montant de l'Allocations d'études octroyé ;
Considérant l'impossibilité pour l'allocataire et a fortiori pour le Médiateur d'en vérifier l'exactitude ;
Considérant que de tels simulateurs existent pour le calcul d'autres montants, comme c'est le cas via le site Internet Tax on Web ;
Considérant le système des allocations d'études en Région flamande qui, lui aussi, permet une telle estimation ;
Considérant qu'un tel système permettrait de réduire les réclamations/recours introduits en la matière et serait bénéfique pour toutes les parties ;
Le Médiateur recommande de mettre sur pied un simulateur de calcul dans les meilleurs délais.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'Enseignement a informé le Médiateur que l'estimation du montant dû fonctionne depuis juillet 2019 pour les demandes électroniques. **Cette Recommandation a donc été partiellement rencontrée** puisque les demandes introduites par voie papier ne peuvent bénéficier de cette estimation.

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 leur dossier par ce biais.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a informé le Médiateur que ceci est effectif depuis la campagne de bourse 2020/2021. **Cette Recommandation a donc été rencontrée.**

13. 2020 | FWB **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 duplicatas de décisions.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est partiellement rencontrée. En effet, seules les demandes électroniques peuvent, dans l'état actuel du système, faire l'objet d'un duplicata. Tel n'est pas le cas des demandes papier. Pour cette raison, la Recommandation est maintenue.

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 est paradoxal de demander à un citoyen d'introduire une demande d'allocations d'études alors même qu'il sait qu'il ne répond pas, dans la majorité des cas, aux conditions financières imposées par la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles. De son côté, dans le respect de la réglementation 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 de la Recommandation

Cette Recommandation a été rencontrée. Les demandes de ce type ont été centralisées auprès d'un seul et même agent et une case doit être cochée sur le formulaire par le demandeur. Le traitement est donc plus rapide.

14. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Considérant l'absence de renseignements à destination du public au sujet des prêts d'études et leurs conditions d'octroi à l'instar de ce qui existe pour les allocations d'études ;
Le Médiateur recommande de renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi à l'instar de ce qui existe pour les allocations d'études.

Suivi de la Recommandation

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

15. 2020 | FWB **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 Allocations 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 procédures de recours des étudiants et par là même, de mettre en concordance les délais des différentes réglementations en présence ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir le calendrier de la procédure et de suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Suivi de la Recommandation

Le WEB Service est fonctionnel depuis 2020/2021 et permet aux établissements de suivre le parcours des dossiers des étudiants boursiers. **Cette Recommandation demeure d'actualité** dans la mesure où il n'y a toujours pas de suspension du paiement du solde des droits d'inscription durant la procédure de réclamation.

16. 2020 | FWB **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 nécessite une adaptation réglementaire et relève donc de l'autorité politique et non de l'Administration. Par ailleurs, pour être mise en œuvre, cette Recommandation doit faire l'objet d'un accord budgétaire (après estimation). Elle aura également un impact en matière d'effectifs humains nécessaires à la gestion de ces nouveaux dossiers (recrutement supplémentaire pour la DAPE). **Cette Recommandation demeure d'actualité**

17. 2020 | FWB **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 et le Médiateur a constaté un traitement plus rapide des dossiers. Afin d'optimaliser l'affectation des ressources humaines de la DAPE, une nouvelle répartition des dossiers par Cellule a été mise en place en juillet 2019 sur base des effectifs réels disponibles et du nombre de demandes. Entretemps, il a été procédé au recrutement de 3 ETP de niveau 2+ pour la Cellule d'aide aux usagers et de 2 ETP pour la Cellule de Liège.

18. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une Allocations 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 Allocations 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), dépasse 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 réglementation 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'AGCF du 12 avril 2019 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'allocations. Rien n'est toutefois prévu lorsqu'il s'agit d'autres revenus distinctement imposables ou lorsqu'un emploi a pu être retrouvé.

19. 2020 | FWB **Allocations d'études |** Modifier la réglementation 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 Allocations 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, autres 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 Allocations 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 puisque les règles n'ont pas été modifiées dans le sens suggéré par le Médiateur. La situation est même plus problématique dans le sens où l'AGCF du 12 avril 2019 reprend désormais le revenu cadastral de toutes les personnes qui figurent sur la composition de ménage arrêtée au jour de l'introduction de la demande. Il semble que la Réforme réécrive cette disposition afin de la rendre plus lisible sans pour autant en modifier les conditions.

20. 2020 | FWB **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 de 10 ans à dater du dernier paiement enregistré ;
Considérant que le système informatique ne reprend pas automatiquement de date de prescription ce qui peut dès lors conduire à des demandes de remboursement pourtant prescrites ;
Le Médiateur recommande d'adapter le système informatique afin qu'il reprenne automatiquement les dates de prescription.

Suivi de la Recommandation

Projet en cours via la réécriture de l'application métiers SAPE. **Cette Recommandation reste d'actualité.**

RELATIONS SCOLAIRES

Bilan de l'exercice

Dans le domaine des relations scolaires, le Médiateur a instruit 362 dossiers.
Cela représente 20 % du total des dossiers ouverts.
On constate une hausse de 46% par rapport à l'année 2019.

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 relations scolaires. Celles-ci doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration de l'enseignement (AGERS), 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 Communauté aux établissements d'enseignement organisés par celle-ci, vision justifiée par la similitude des missions confiées à ces deux types de "scolarité" différents.

Dans ce champ d'activités des relations scolaires, on peut donc rencontrer des dossiers 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 problèmes de sanctions des études et/ou de certification ;
- des difficultés d'ordre plus relationnel ;
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves, des parents…

1. Enseignement fondamental



Quand la direction d'une école reçoit des consignes d'un service extérieur

Les faits

P. est inscrit dans une école primaire. Sa maman constate régulièrement des comportements du chef d'établissement relevant de l'énervement, voire de l'emportement à son encontre. Un jour, le directeur poursuit la réclamante dans la cour de récréation, devant les autres parents, criant qu'il va prévenir le Service de Protection Judiciaire. Il l'effraye à tel point qu'elle fuit rapidement l'établissement. La réclamante n'ose plus pénétrer dans l'enceinte de l'école. D'autre part, il lui dit qu'il la « privera de ses droits ». Cela n'a évidemment aucun sens ni fondement, mais souligne à tout le moins une partialité, voire un parti pris en faveur du père de l'enfant. La réclamante estime que la direction de l'école a pris position dans le conflit parental depuis l'inscription de son fils.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Direction Générale de l'enseignement obligatoire à ce sujet. Après enquête, la DGEO adresse au Médiateur la réponse fournie par l'école.

Le Médiateur s'étonne de celle-ci. En effet, le Médiateur y apprend que dès les cinq premiers jours d'école, la direction a pu avoir un contact téléphonique avec le SPJ. Ce dernier a tout de suite mis en garde la direction de l'école par rapport « à l'attitude parfois compliquée de Madame D. » Cela suggère-t-il qu'en alertant l'école en présageant d'une attitude à venir de la réclamante, le SPJ avait déjà pris parti pour l'un des deux parents dans le dossier des enfants ? Est-ce d'ailleurs déontologique de faire passer ce genre d'information sensible auprès d'une tierce personne ? Pourquoi se laisser aller à de telles confidences face au directeur d'un établissement scolaire si ce n'est pour biaiser d'entrée de jeu la relation qui s'installe entre l'institution scolaire, son directeur, et vraisemblablement son équipe pédagogique d'une part, et la réclamante d'autre part ?

L'issue de la médiation

Malheureusement cette école relève d'un autre pouvoir organisateur que la FWB, c'est la raison pour laquelle le service du Médiateur redirigera la réclamante vers la DGEO, faute de ne pas pouvoir l'aider plus avant. L'accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne portant création du Service du Médiateur exclut de son champ de compétence les établissements scolaires hors FWB.

Le Service du Médiateur n'ira donc pas plus loin dans ce dossier vu qu'il n'y est pas autorisé.

Qu'en est-il du devoir de réserve devant être respecté par les membres du personnel scolaire ? L'école doit rester neutre et ne pas entrer dans le conflit parental; ou à tout le moins ne pas alimenter celui-ci en transmettant des courriers qui pourraient nuire à l'une ou l'autre partie, à fortiori si c'est toujours la même, à savoir la réclamante. Que le Président du PO mène son enquête sans entendre toutes les

parties semble pour le moins étonnant et relève au mieux d'une incompétence, au pire d'une partialité toutes deux inadmissibles.

Vu ce dossier, il nous semble pertinent de rappeler la Recommandation suivante :

21. 2020 | FWB **Relations scolaires |** Exclusion - Élargir 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.

2. Enseignement secondaire

2.1. Décret inscription en 1ère année

Depuis de nombreuses années, le Médiateur traite les réclamations liées au décret inscription. Le nombre de dossiers traités pour cette matière reste assez stable d'année en année. Cependant, le nombre d'appels téléphoniques relatif à une demande d'information n'a cessé d'augmenter d'année en année. Ce constat est encore valables pour l'exercice 2020 puisqu'il a largement augmenté, en raison notamment de la situation liée à la crise covid et les difficultés d'entrér en contact avec certains établissements scolaires ainsi qu'avec l'Administration.

Les thématiques liés à cette problématique restent également assez semblables aux années précédentes : erreur de géolocalisation, erreur dans le calcul de l'indice composite, non-prise en compte de la deuxième adresse renseignée ou du changement d'adresse, difficulté de se retrouver dans la masse d'information diffusée sur le site de référence du décret inscription, complexité du décret, difficulté d'utilisation du logiciel du calcul de l'indice, mauvaise information donnée par l'école primaire ou par l'école secondaire où est déposé le Formulaire unique d'inscription, délai de traitement des recours, classement en immersion, ...

Un nouveau problème a été traité par le Médiateur. Plusieurs réclamations sont d'ailleurs parvenues au service soulignant cette nouvelle problématique présentée dans l'exemple de cas repris ci-dessous.



Une procédure qui semble toujours être mal maitrisée par certains établissements scolaires et certains parents

Les faits

Mme P. doit inscrire son fils en première année commune de l'enseignement secondaire. A cet effet, elle remplit le Formulaire unique d'inscription (FUI). Elle choisit 3 établissements scolaires. L'enfant se voit classé en ordre utile dans l'école de son 3ème choix en avril. Son fils, sachant qu'il est classé très loin dans les deux autres choix, ayant peur de ne pas avoir une place dans un de ses choix, demande à sa maman d'aller confirmer la place obtenue dans l'école de son 3ème choix. La maman se rend donc dans l''école pour y inscrire son fils. La maman demande à l'école si elle a d'autres démarches à réaliser et l'école l'informe qu'elle n'aura plus qu'à amener le CEB fin juin. Cependant, fin juin, la maman reçoit un coup de fil de l'école du premier choix confirmant que son fils a obtenu une place dans leur établissement. La maman ne comprend pas puisque son fils est déjà inscrit dans l'école de son 3ème choix. L'école du premier choix a dit à la maman de rédiger un mail stipulant que comme son fils est déjà inscrit dans son 3ème choix, elle ne souhaite pas conserver la place du 1er choix. Elle n'a pas reçu de réponse officielle. Ainsi, fin juin, elle s'est rendue dans l'école de son 3ème choix pour fournir le CEB à l'école et là, l'école a confirmé qu'il n'était plus inscrit là-bas, car son inscription avait été automatiquement retirée une fois que l'école du 1er choix avait été notifiée. La maman n'en revient pas. L'enfant se retrouve donc fin juin sans aucune place suite à une mauvaise communication de la part de deux établissements scolaires.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a conseillé à la maman d'interpeller la CIRI afin de solliciter une révision du dossier. De son côté, il a interpellé l'Administration. En effet, s'il est vrai que la maman a commis une erreur en ne confirmant pas elle-même auprès du service des inscriptions l'abandon des classements dans ses autres choix dans la mesure où elle acceptait l'inscription dans son 3ème choix, il en ressort qu'elle a eu contact avec deux établissements scolaires qui l'ont induite en erreur à deux reprises. La maman a sollicité une première fois l'école de son 3ème choix en allant confirmer l'inscription et en demandant les démarches à suivre. L'école en question lui confirmant qu'il n'y a rien à faire sauf apporter le CEB fin juin. La maman a pensé que cela se faisait automatiquement via la confirmation de l'inscription dans l'établissement scolaire. D'autre part, la deuxième école qui la contacte lui demande de formuler un mail comme quoi elle abandonne sa place dans l'école de son 1er choix, sans pour autant vérifier avec elle ou avec le service des inscriptions, et ce avant de formuler l'abandon dans le logiciel, que l'enfant a bien sa place dans l'autre école. Qui plus est, la maman n'a reçu aucune information officielle lui précisant que son enfant se retrouvait sans place. Elle estime que le service inscriptions aurait dû voir qu'il y avait un problème puisque tous les choix tombaient pour son fils.

L'issue de la médiation

Sur base des éléments apportés par le Médiateur, le dossier a été revu et une place a été attribuée dans l'école du premier choix de l'enfant. Là, où il avait obtenu une place fin juin.

Cette problématique montre à nouveau que malgré le fait que le service des inscriptions ait tout mis en œuvre pour présenter un nouveau site, un peu plus allégé, les informations sont toujours nombreuses et il est difficile pour le demandeur de s'y retrouver facilement dans les procédures. D'autant plus que les

parents font totale confiance dans les informations dispatchées par les établissements scolaires. Cette problématique montre aussi que les établissements ne maitrisent peut-être pas toujours toute la procédure et que les informations fournies aux parents peuvent conduire à des conséquences désastreuses pour l'enfant.

Il est vrai que la situation sanitaire a sans doute engendré un stress supplémentaire durant ces inscriptions, mettant encore un peu plus de pression sur les établissements lors des dépôts des FUI et des formalisations d'inscription. Néanmoins, il est nécessaire d'informer toujours au mieux les établissements des procédures à suivre comme le fait le service des inscriptions avec les webinaires préparés à l'attention des établissements scolaires dans le cadre des inscriptions en premières années communes.

La situation sanitaire a également entrainé l'impossibilité pour les établissements scolaires d'organiser des visites de leur établissement afin de présenter l'école, ses projets et ses infrastructures. Plusieurs d'entre elles ont mis sur pied des visites virtuelles de leur établissement. De nombreux appels sont arrivés à notre service concernant l'impossibilité de s'inscrire aux visites virtuelles car toutes les plages horaires étaient prises d'assaut. Le Médiateur a signalé cela au service inscriptions et a conseillé aux parents de prendre contact avec les écoles par téléphone ou par mail en vue de trouver une solution adéquate.

À situation exceptionnelle, analyse exceptionnelle

Les faits

La maman de G. est non-voyante et le papa est décédé depuis 2 ans d'une leucémie. La situation est donc compliquée pour cette maman qui doit se débrouiller seule pour inscrire sa fille en 1ère année de l'enseignement secondaire.

G. a suivi ses études primaires dans un établissement et par facilité, la maman souhaitait qu'elle poursuive ses études dans ce même établissement. Tout d'abord, lorsque son mari était malade, pour des questions d'organisation et de facilité, elle avait rapproché son domicile de l'école de sa fille. Aussi, la maman connaît les lieux et les moyens d'y accéder, ce qui est donc beaucoup plus facile pour elle, en termes de mobilité, si elle doit aller rechercher sa fille ou se rendre à l'école pour l'une ou l'autre réunion.

L'enfant a été très fragilisée par le décès de son papa et le fait d'être avec ses amis de primaire rassurerait la maman.

Elle n'obtient cependant pas l'école de son choix. Elle interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur décide d'interpeller la CIRI mettant en avant la situation complexe de ce dossier, avec une maman seule, en situation de handicap et d'isolement ; deux éléments non pris en compte par le décret.

Le Médiateur estime que ne pas avoir l'enfant dans un établissement suffisamment proche du domicile reviendrait à compliquer encore bien plus la vie de cette famille mono-parentale.

Dans un premier temps, le Service inscriptions conseille à la maman d'inscrire sa fille dans une école dès l'ouverture des inscriptions chronologiques. Il renseigne même un établissement qui ne serait pas trop éloigné du domicile de l'enfant et dans lequel il resterait des places. Le service des inscriptions communique aussi au Médiateur le numéro du tram qui relierait le domicile à l'école. Le Médiateur en informe donc la maman.

Toutefois, celle-ci, ayant analysé la situation en fonction de sa situation de handicap, informe que le Collège en question n'est pas du tout accessible pour elle : pas de transport en commun direct contrairement à ce qu'annonce l'Administration puisqu'il y a deux transports en commun à prendre et que l'accès à un des trams l'oblige à passer par une certaine place pour prendre le second tram. Elle ajoute qu'elle a déjà communiqué à la commune les dangers que constituent cette place pour les personnes malvoyantes et aveugles. La maman s'est d'ailleurs rendue à diverses réunions organisées par cette commune à ce sujet car il semblerait, en effet, que cette place ne soit pas bien adaptée pour ce type de public.
Le Médiateur rappelle donc au service inscriptions les réelles difficultés de mobilité pour cette maman et demande d'ajouter au dossier ces nouveaux éléments.

L'issue de la médiation

La maman a finalement été entendue et les arguments mis en avant appuyés par des documents probants (documents médicaux notamment prouvant sa cécité) ont permis à G. d'obtenir une place dans l'école en question dans la filière immersive.

Dans ce dossier, comme dans la plupart des dossiers pour lesquels le Médiateur a dû interpeller la CIRI ou le service inscriptions, la CIRI n'a pas répondu de suite. Les interpellations du Médiateur datant de mi-avril, il fallait attendre jusque mi-juin.

En effet, les dossiers de recours devaient être présentés aux membres de la CIRI dans le courant du mois de mai. Et pour des raisons de cohérence, la CIRI a décidé d'analyser l'ensemble des demandes qui lui étaient adressées avant de communiquer ses décisions aux parents dans le courant du mois de juin.

Le Médiateur n'a généralement pas obtenu d'informations avant que la CIRI elle-même n'ait prévenu les parents. Si le Médiateur peut comprendre la démarche, elle la déplore car, dans plusieurs dossiers, ce sont bien les éléments apportés par le Médiateur qui ont permis de débloquer la situation, or, son interpellation passe auprès du requérant comme une lenteur administrative ou un recours inutile.

2.2. Sanction des études

Une gestion de dossier des plus déplorables à plusieurs niveaux et un délai de traitement inacceptable met en péril la scolarité entière d'une étudiante

Les faits

Melle P. a échoué aux épreuves du baccalauréat et n'a pu obtenir que le certificat français de fin d'études secondaires[1]. Elle a par la suite effectué une première année de capacité de droit[2] en France mais n'a pas obtenu le certificat puisque ce dernier est octroyé à l'issue de la deuxième année.

1. Elle a terminé son année de terminale mais n'a pas obtenu le baccalauréat français.
2. Il s'agit d'un système organisé par l'Etat français pour accéder à l'enseignement supérieur lorsqu'on n'est pas détenteur du baccalauréat et qui donne, en France, les mêmes droits d'accès à l'enseignement supérieur que le baccalauréat. Cette capacité de droit est organisée par les universités et se déroule généralement sur deux années.

Elle est ensuite venue poursuivre ses études en Fédération Wallonie-Bruxelles où elle a sollicité une équivalence de diplôme en juillet 2019 dans laquelle elle expliquait vouloir intégrer la première année du brevet infirmier à l'école X. Elle s'y inscrit et commence à suivre les cours en septembre 2019. Malgré ses relances multiples auprès des équivalences et de la direction de son école, son équivalence de diplôme tarde à arriver. Début janvier 2020, elle reçoit une décision d'équivalence datée du 24 décembre 2019 qu'elle remet directement à l'école dès sa rentrée début janvier 2020. L'équivalence ne lui octroie pas le CESS mais lui accorde une 5ème secondaire accomplie dans une certaine subdivision. A aucun moment, le secrétariat ou la direction de l'école ne la convoque, et à aucun moment ces derniers ne l'informent que cette équivalence ne lui accorde pas l'accès à la première année infirmier breveté, ni même qu'elle ne peut dès lors être considérée comme élève régulière. Au contraire, un vérificateur du Ministère de la FWB vient en janvier 2020, convoque deux autres élèves qui ne sont pas en ordre et les invitent à quitter l'établissement ou à passer le CESS. L'étudiante, n'étant pas convoquée, pense que l'équivalence qu'elle a remise est suffisante pour l'accès aux études d'infirmière qu'elle a entamées ; d'autant plus que pour celle-ci il s'agit d'études organisées par l'enseignement secondaire complémentaire et non par l'enseignement supérieur.

La jeune fille poursuit donc ses études dans l'établissement, y réussit sa première année sans aucune difficulté et reçoit une attestation officielle de réussite de la première année infirmière brevetée qui confirme son passage en deuxième année. Outre l'information de réussite de l'année, ce document indique qu'elle était bien élève régulière mais aussi que les prescriptions légales et réglementaires ont bien été respectées.

A la rentrée de septembre 2020, le secrétariat de l'école demande à plusieurs élèves tous les documents qu'ils avaient fournis l'année précédentes car les dossiers seraient « égarés ». La jeune fille s'exécute et fournit à nouveau les documents demandés. A nouveau, ni le secrétariat, ni la Direction ne lui indique qu'elle ne peut poursuivre ses études dans cette filière.

En janvier 2021, en pleine session d'examens, la jeune fille est convoquée par la secrétaire qui lui demande le document de réussite du baccalauréat. La jeune fille ne comprend pas car elle dit avoir été transparente et claire avec tout le monde dès le départ (lors de son inscription, et donc avant la rentrée de septembre 2019) et avoir signalé au secrétariat comme au service des équivalences avoir échoué à l'épreuve du bac.

Le 18 janvier 2021, elle est à nouveau convoquée par la secrétaire qui lui signifie qu'elle n'aurait jamais dû l'inscrire et qu'elle ne peut poursuivre ses études là-bas. Melle P. et son papa rencontrent le même jour le Directeur qui est accompagné de sa secrétaire. Il leur est annoncé que la jeune fille ne peut pas poursuivre ses études et que les années effectuées sont invalidées.

La jeune fille est anéantie et ne comprend pas comment autant de personnes ont vu son dossier depuis septembre 2019 (secrétariat, direction à deux reprises, vérificateur de la FWB en décembre 2019) et ont attendu un an et demi pour lui signaler qu'elle n'avait pas accès. Pire encore, elle comprend encore moins cette décision surprenante puisqu'elle a été délibérée en conseil de classe et a reçu une attestation de réussite lui donnant accès à l'année supérieure.

Le directeur lui signale qu'elle doit restituer le certificat de réussite qui lui a été remis puisqu'il n'est pas valide et qu'il n'aurait pas dû lui remettre étant donné qu'elle n'est pas valablement inscrite.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur analyse le dossier de la jeune fille et constate que la décision d'équivalence est fondée et ne peut être remise en question. Cependant, la gestion du dossier de l'étudiante par l'école et le vérificateur de la FWB l'interpelle. Le Médiateur ne comprend pas comment l'école et l'Administration ont laissé perdurer ce problème de régularisation d'inscription, comment un établissement peut-il fournir à l'étudiante une attestation de réussite pour sa première année d'études à la place d'une attestation de fréquentation et arriver en janvier 2021, soit un an et demi après la rentrée scolaire, et simplement dire à

l'étudiante qu'on ne peut la garder, qu'on est désolé !
Un établissement scolaire qui organise ce type d'études (a contrario d'une élève qui vient d'un pays étranger et ne connaît peut-être pas les conditions d'accès à ces études-là) doit connaître les conditions d'accessibilité et aurait de suite dû se rendre compte que l'équivalence remise janvier 2020 ne concordait pas du tout et ne donnait aucun accès aux études choisies. En outre, comment cette jeune fille n'a-t-elle pas été convoquée suite au passage du vérificateur de la FWB en janvier 2020 alors que la décision d'équivalence venait d'être remise à l'école et que d'autres élèves ont quant à eux été convoqués.
Le Médiateur interpelle le Service de la sanction des études. Celle-ci estime ne pouvoir régulariser la jeune fille car les dispositions réglementaires ne le permettent pas. La seule solution envisageable par l'Administration pour pallier à cette mal administration de la part de l'établissement scolaire et du vérificateur est de proposer que la jeune fille s'inscrive en tant qu'élève-libre dans le même établissement et que parallèlement à cette inscription, elle s'inscrive au jury paramédical qui doit se dérouler en mai prochain, si les mesures sanitaires ne changent pas d'ici là (Cfr. Covid). En cas de réussite de ce jury, l'accès aux études d'infirmière brevetée lui sera bien entendu accordé et une régularisation rétroactive de l'année dans laquelle elle se sera inscrite et qu'elle suivra, à savoir la première année (or, elle était jusqu'au 18 janvier 2021 en deuxième année). L'Administration attire l'attention du Médiateur sur le fait qu'elle doit impérativement suivre les cours de première année, passer les tests et effectuer les stages y afférents. Ici à nouveau, c'est assez surprenant puisque les cours, tests et stages ont été suivis et réalisés par l'élève l'année passée. L'Administration estime ne pouvoir trouver d'autre solution et qu'il s'agit d'une solution alternative puisqu'elle aurait peut-être la possibilité de régulariser une année en cas de réussite du jury paramédical au lieu de perdre carrément deux années. Or, si l'élève rate le jury, elle perd tout, accès et validation de la première année.
Face à cette impasse,
- considérant cette situation aberrante telle que décrite ci-avant ;
- considérant que la responsabilité du chef d'établissement, de Wallonie-Bruxelles Enseignement, puisqu'il s'agit du pouvoir organisateur, et au-delà, de la Fédération Wallonie Bruxelles , pourrait être mise en cause en raison des dysfonctionnements constatés ;
- considérant que cette responsabilité pourrait devoir couvrir un dédommagement important si le requérant ne peut régulariser la totalité du parcours effectué jusqu'alors : temps et énergie perdus, répercussions psychologiques sur l'étudiante, frais conséquents liés à la location de kot (kot qui par ailleurs est perdu à ce jour si le requérant devait se réinscrire comme le suggère l'Administration en première année…), frais de transport et frais liés à deux années scolaires (matériel, …), impossibilité de s'inscrire à cette époque dans un autre cursus scolaire que ce soit en Belgique ou en France, retard pris dans l'obtention du diplôme, …
le Médiateur a interpellé mi-janvier 2021 la Ministre de l'enseignement secondaire et a recommandé formellement que soit prise en extrême urgence, une décision individuelle de validation de la réussite de l'année scolaire 2019-2020 (première année du brevet infirmier) en faveur du requérant et ainsi de lui donner accès à la 2ème année qu'elle a fréquentée durant cette année 2020-2021 et pour laquelle, elle a présenté les examens partiels de janvier 2021, et ce sans passage par le jury ; cette solution exceptionnelle ne portant préjudice à personne.
Si cette recommandation ne peut être suivie, le Médiateur lui a recommandé la réparation du dommage en équité.
Par ailleurs, et de manière structurelle, le Médiateur lui a également recommandé que les dispositions décrétales ou règlementaires soient prises pour permettre au Gouvernement de valider à titre exceptionnel un cursus scolaire réalisé de bonne foi lorsqu'il est établi qu'une erreur est commise par un établissement d'enseignement ou par un vérificateur du Ministère

Enfin, le Médiateur recommande que les dispositions soient prises pour qu'une vérification qui ultérieurement devrait porter préjudice à un étudiant, ne puisse plus avoir lieu une fois une année complète terminée.

L'issue de la médiation

Le Médiateur a dû s'adresser à plusieurs reprises au cabinet de la Ministre et à l'Administration. Plusieurs mois se sont écoulés sans que la situation de la jeune fille ne soit réellement prise en compte. Suite aux diverses interpellations du Médiateur, ni l'Administration, ni le cabinet ne semblaient vouloir informer l'école de ce qu'elle devait mettre en place pour la jeune fille. Le cabinet communiquait des informations au Médiateur dont l'Administration n'était pas tenue au courant.
Entretemps, l'Administration avait proposé au Médiateur la solution alternative suivante : la jeune fille redescend en première année et passe le jury paramédical permettant l'accès aux études du brevet infirmier, ainsi de manière exceptionnelle, en cas de réussite du jury, la première année serait régularisée de manière rétroactive. Pour ce faire, il fallait que la jeune fille soit inscrite en première et scolarisée. Or, le Directeur de l'établissement avait demandé à celle-ci de quitter l'établissement à la mi-janvier.
Cette solution alternative ne satisfaisait pas le Médiateur qui estimait que la jeune fille n'était plus scolarisée depuis mi-janvier, que nous étions déjà mi-avril et que sa seconde année avait été mise plus qu'en péril à cause des divers acteurs de l'enseignement qui n'avaient pas géré son dossier de manière consciencieuse. Il estimait qu'une réparation devait être fournie et que la moindre des choses était de considérer la première année réussie en lui octroyant au minimum des dispenses pour l'examen du jury qu'elle était obligée de présenter. Cette proposition du Médiateur a été suivie puisque l'Administration, fin avril, confirme que la jeune fille aura les dispenses des cours de sciences à l'épreuve du jury paramédical qu'elle devra passer en mai. La jeune fille a réussi son jury et a pu régulariser sa première année. Une partie de sa scolarité a pu être régularisée mais au final, elle aura perdu une année de scolarité, la confiance en son établissement qui depuis le début l'a induite en erreur, la motivation et de l'argent puisque les coûts liés au kot et d'autres frais sont perdus.

Il faut noter que, depuis plusieurs années, le Médiateur reçoit des plaintes assez similaires chaque année. Dans plusieurs cas réceptionnés par le service, même si l'étudiant est victime de mal administration et que la faute ne peut en aucun cas lui être imputée, on l'invite simplement à tenter de régulariser sa situation en passant le CE1D ou le CE2D ou le CESS via le jury central ou à redescendre dans l'année inférieure, ...

Force est de constater que lorsqu'une Direction d'école et/ou l'Administration commet(tent) une erreur administrative majeure mais que la réglementation ne permet pas de régularisation la situation de l'étudiant, l'école se cache derrière un simple « désolé » et n'est jamais sanctionnée de quelque manière que ce soit. Des erreurs peuvent exister mais si elles mettent en péril la scolarité de l'étudiant, des mesures devraient être mises en place et la réglementation devrait prévoir des procédures de régularisation pour erreurs administratives indépendantes de la volonté de l'étudiant.

22. 2020 | FWB **Relations scolaires |** Légiférer pour permettre au Gouvernement de valider à titre exceptionnel la réussite d'un cursus scolaire réalisé de bonne foi lorsqu'il est établi qu'une erreur est commise par un établissement d'enseignement ou par un vérificateur du Ministère

Considérant que dans certains dossiers de sanctions d'un parcours scolaire, la responsabilité du chef d'établissement et au-delà, celle de la Fédération Wallonie-Bruxelles pourraient être mise en cause en raison

des dysfonctionnements constatés ;
Considérant que cette responsabilité pourrait devoir couvrir un dédommagement important si le requérant ne peut régulariser la totalité du parcours effectué jusqu'alors : temps et énergie perdus, répercussions psychologiques sur l'étudiant, frais conséquents liés à la location de Kot, frais de transport et frais liés aux années scolaires déjà effectuées (matériel, ...), l'impossibilité de s'inscrire dans un autre cursus scolaire que ce soit en Belgique ou dans un autre pays au moment de la décision prise, retard pris dans l'obtention du diplôme, démotivation totale de l'étudiant concerné, ...
Le Médiateur recommande d'une part que les dispositions décrétales ou règlementaires soient prises pour permettre au Gouvernement de valider à titre exceptionnel la réussite d'un cursus scolaire réalisé de bonne foi lorsqu'il est établi qu'une erreur est commise par un établissement d'enseignement ou par un vérificateur du Ministère.
Le Médiateur recommande d'autre part que les dispositions soient prises pour qu'une vérification qui ultérieurement devrait porter préjudice à un étudiant, ne puisse plus avoir lieu une fois une année complète terminée.

2.3. Certification

Quand administration est synonyme d'immobilisme (suite et fin)

Les faits

Le Médiateur renvoie le lecteur à son Rapport 2019 page 88 pour plus de détails.

L'intervention du Médiateur

Le 18 novembre 2019, en l'absence de volonté de l'Administration d'aider le réclamant, le Médiateur doit se résoudre dans l'intérêt de celui-ci à faire les démarches lui-même auprès du Conseil Supérieur de la Justice afin de récupérer les archives scolaires détenues par la police judiciaire depuis 15 ans. La Commission d'avis et d'enquête tente d'obtenir le plus de renseignements possible au sujet des pièces saisies et quant à ce qu'elles sont devenues.
A cette fin, la Commission échange plusieurs courriers avec le parquet de Bruxelles. Les informations suivantes ressortent notamment des réponses apportées par le parquet de Bruxelles aux demandes de renseignements de la Commission.
Quant à l'**identification des documents saisis**, le parquet de Bruxelles indique que:

- la période relative aux investigations (2003-2004) est postérieure à l'année de fin des études de Monsieur S. (1998) et qu'il serait dès alors étonnant que des documents le concernant aient été emportés par les enquêteurs à l'époque;
- le Commissaire qui était à l'époque chargé de l'enquête insiste sur le fait qu'il n'était "(...) nullement question de retourner jusqu'à l'année 1998";
- en ce qui concerne la nature des documents saisis, les inventaires démontrent que les enquêteurs ont emporté principalement les documents relatifs à l'année scolaire 2003-2004, ainsi que les justificatifs d'absence des élèves entre 2001 et 2003";
- d'autres documents ont néanmoins été saisis, sans qu'ils ne soient clairement décrits;

Quant **au devenir des documents saisis**, le parquet de Bruxelles indique que:

- les documents ont été entreposés dans les armoires du bureau du Commissaire;
- en mai 2019, soit plus de quinze ans après l'entame de ce dossier, il a été décidé de la destruction de ces documents, sans en référer au parquet;

- cette décision a donc été prise "sans autorisation" de la part du parquet de Bruxelles qui traite normalement de la gestion des pièces à conviction dans les dossiers clôturés;
- cette règle a été rappelée fermement au service de police concerné par le parquet de Bruxelles, afin d'éviter que pareille situation ne se reproduise à l'avenir.

L'issue de la médiation

Si le Préfet des études avait répondu positivement à la première interpellation du Médiateur en juin 2018 concernant les dossiers de délibération emportés par la police judiciaire dans le cadre des événements qui ont eu lieu à l'A.R., celui-ci aurait pu demander, de lui-même ou par l'intermédiaire de sa hiérarchie, la récupération de ces documents. Ceci d'autant plus que le réclamant avait déjà pris contact avec l'école en 2016 et que la personne responsable de la gestion des dossiers des élèves avait toujours reporté les démarches concernant son certificat de qualification.
Si le Préfet des études avait accepté d'entamer des démarches auprès de la police afin de récupérer ou consulter les archives saisies comme le Service du Médiateur lui suggérait le 4 septembre 2018, lesdites archives n'auraient sans doutes pas été détruites entre temps. .

Le Médiateur est bien évidemment déçu de l'issue de cette médiation puisque le réclamant ne récupèrera donc jamais son certificat de qualification. WBE n'a été d'aucun secours dans ce dossier.

2.4. Internats



Le délai est dépassé, donc c'est clôturé ?

Les faits

Pour l'inscription de l'année scolaire 2020-2021 de son fils, M. L. verse à l'internat la somme de 66,70 euros comme demandé. Un deuxième versement de 444,45 euros doit être réglé avant le 1er septembre 2020. Pourtant, un courriel de la direction de l'internat lui demande de payer le montant au plus vite afin de réserver la chambre. Pour éviter tout problème, il exécute le paiement. M. L. se demande sur quelle réglementation se base l'internat pour changer un contrat signé lors de l'inscription. Les étudiants qui n'ont pas travaillé pendant la période " COVID-19" attendent juillet et août pour se refaire une santé financière. Comment pourront-ils payer ces 444,45 euros ? M. L. téléphone au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles début juillet plus de dix fois pour obtenir des réponses à ses questionnements sans aucun succès. Dès lors, il se tourne vers le Service du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle W-BE. Celui-ci suppose qu'il n'y a plus de médiation à assurer puisque le dossier du réclamant date de juillet. Le Médiateur ne l'entend pas de cette oreille et insiste pour connaître les pratiques et procédures à suivre (et suivies) dans les internats organisés par W-BE. Sur quelle base un internat peut-il changer les modalités d'un contrat signé lors d'une inscription ? Le Médiateur ne le saura jamais.

L'issue de la médiation

W-BE a décidé de clôturer purement et simplement le dossier estimant que les délais étaient dépassés. W-BE avait sans doutes d'autres chats à fouetter. Le Médiateur est perplexe quant à cette fin de non-recevoir.

D'autre part, grâce à ce dossier le Médiateur se rend compte que W-BE est difficilement accessible. Quand les citoyens (ou le Médiateur) s'adressent aux agents qui répondent au 0800/2000, ils ne savent pas vers qui renvoyer l'appelant. Le Service du Médiateur n'a lui-même pas accès à un organigramme de W-BE.

2.5. Les aménagements raisonnables

La mise en place d'aménagements raisonnables est une obligation dans l'enseignement obligatoire et non-obligatoire. Une demande d'aménagement ne peut pas être refusée si l'aménagement est considéré comme raisonnable, c'est-à-dire des mesures appropriées, afin de permettre à un étudiant de pouvoir participer et de progresser dans son parcours scolaire, sauf si ces mesures imposent à l'égard de l'établissement une charge disproportionnée. De plus, ces aménagements peuvent être matériels ou immatériels, pédagogiques ou organisationnels. Les aménagements raisonnables sont des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, afin de permettre à une personne présentant des besoins spécifiques d'accéder, de participer et progresser dans son parcours scolaire, sauf si ces mesures imposent à l'égard de l'établissement qui doit les adopter une charge disproportionnée.

Sans aménagements, l'année scolaire est en péril

Les faits

M. P. écrit plusieurs fois à la direction de l'établissement dans lequel est inscrit son enfant durant l'année académique 2019-2020 afin de solliciter un rendez-vous, et ce depuis le mois d'octobre. Il a déposé en début d'année un dossier de demande d'aménagements raisonnables contenant des documents émanant du logopède ainsi que du pédopsychiatre de son fils. Cependant, ce dernier ne bénéficie d'aucun aménagement durant son année scolaire. D'après le papa, le corps enseignant n'est pas au courant de la situation. Il interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte la Préfète des Etudes en février 2020 afin de voir ce qu'il en est très exactement. Elle ne semble pas au courant des démarches entreprises par le papa avec la direction de la deuxième implantation scolaire. Vu le très bon contact établi avec la Préfète des Etudes, le Médiateur est persuadé que cette dernière va assurer le suivi de la réclamation auprès de la direction de la deuxième implantation scolaire. Or, M. P. recontacte le Médiateur : l'école ne donne pas de nouvelles.

Il est compréhensible qu'à partir du mois de mars 2020, l'école ait eu d'autres préoccupations mais de septembre 2019 à février 2020, des aménagements auraient pu être mis en place afin d'éviter que le jeune ne soit en décrochage scolaire et que son année soit en péril. Comment se fait-il que la direction de l'établissement n'ait pas pris en compte la demande du réclamant ? Pourquoi les professeurs du jeune n'ont-ils pas été prévenus ?

Le Médiateur interpelle W-BE. Celui-ci demande à ses services de prendre contact avec l'école. Il ressort de l'enquête que la coordinatrice de l'implantation scolaire a organisée une rencontre avec M. P. et son fils au mois de décembre 2019. Dans la foulée, la coordinatrice a rédigé une note de service pour attirer l'attention de toute l'équipe éducative sur les besoins du jeune.

Cette demande a débouché sur les aménagements suivants :

- vérification quotidienne du journal classe du jeune par l'équipe pédagogique,
- suivi privilégié du jeune par son titulaire pour l'accompagner dans ses difficultés éventuelles.

Le confinement est arrivé ensuite et la direction n'a pas eu l'occasion de vérifier que ces mesures portaient leurs fruits. La direction estime avoir pris en compte la demande du réclamant.

L'issue de la médiation

La demande initiale du réclamant ne ressort pas des éléments que W-BE fournit. En effet, les documents déposés auprès du chef d'établissement, fournis par la logopède indiquant des adaptations à mettre en place, n'ont pas été pris en compte, du point de vue du papa qui reste sur ses positions.
Les aménagements raisonnables dont l'enfant devait profiter étaient quasi inexistants (ce que les parents considèrent comme étant à l'origine des échecs et du décrochage scolaire de leur enfant).

Pour le papa, l'école était en possession de tous les documents nécessaires pour procéder à des aménagements raisonnables (bilan neuropsychologique récent et autres).

Du point de vue du réclamant, rien n'a été pris en considération, le dialogue s'est avéré impossible. L'apparition de la Covid 19 et le confinement imposé n'ont pas aidé à solutionner ce dossier positivement. Les citoyens peuvent adresser une demande de la FWB. Si la médiation ne débouche sur rien, un recours peut être introduit auprès de la Commission de l'Enseignement obligatoire inclusif.

Le 7 décembre 2017, le Parlement de la FWB a voté le décret relatif à l'accueil, à l'accompagnement et au maintien dans l'enseignement ordinaire fondamental et secondaire des élèves présentant des besoins spécifiques. Celui-ci oblige les écoles d'enseignement ordinaire à mettre en place les aménagements raisonnables nécessaires pour les élèves qui sont diagnostiqués à besoins spécifiques pour lesquels une convention d'accompagnement a été conclue.

Malgré ce décret, il faut bien avouer que certaines écoles sont très réticentes à accepter de tels élèves. Parfois, c'est du bout des lèvres que l'inscription est acceptée. Certaines directions peuvent être rétives. Ils ne mesurent pas, de bonne foi, l'importance de ces adaptations, de ces aménagements raisonnables pour le jeune en difficulté. Sans doutes, un travail d'information vers les directions et vers les professeurs ne serait pas du luxe. Les enseignants ont-ils reçu une formation adéquate concernant par exemple la dyslexie, la dyscalculie, la dysgraphie…? Les enseignants sont-ils formés à dispenser un enseignement à des élèves ayant des besoins spécifiques?

Pour certaines équipes éducatives, l'instauration, la mise en place et l'application des aménagements raisonnables restent compliquées. La Ministre de l'Education rappelait qu'une partie de la solution devait venir des adaptations à apporter à la formation initiale et continue des enseignants (observation et repérage des troubles de l'apprentissage): *" L'idée est de créer, lors de la mise en œuvre du pacte pour un enseignement d'excellence, des pôles territoriaux composés de professeurs de l'enseignement spécialisé afin de formaliser les partages d'expertise. Ces pôles auront pour mission de soutenir les équipes de l'enseignement ordinaire dans l'instauration d'aménagements raisonnables et de leur proposer des outils d'accompagnement. Ces pôles devraient être progressivement créés à partir de la rentrée de 2021. "*

Le projet de décret portant création des pôles territoriaux chargés de soutenir les écoles de l'enseignement ordinaire dans la mise en œuvre des aménagements raisonnables et de l'intégration permanente totale a été déposé le 25 mai 2021. Il entend mettre en place une nouvelle structure: les pôles territoriaux

chargés de soutenir entre autres les écoles de l'enseignement ordinaire dans la mise en œuvre des aménagements raisonnables.

2.6. Enseignement Spécialisé



Mauvaise expérience dans l'enseignement spécialisé

Les faits

Diagnostiqué dyslexique et dyspraxique alors qu'il est en maternelle, différents moyens sont mis en œuvre pour aider Y. à surmonter ses difficultés tels que des logopèdes, une ergothérapeute et un maître en psychomotricité. Il suit toutes ses primaires en enseignement spécialisé où les psychologues décrètent qu'il n'est pas prêt à présenter le C.E.B. La maman, Mme R., décide sur cette base d'inscrire son fils en enseignement secondaire spécialisé.

Mme R. fait part des nombreuses formes d'incompétence de la part du personnel de l'école dans laquelle son fils est inscrit, vis-à-vis des élèves ou des parents. Elle espère que sa plainte permettra au pouvoir organisateur d'ouvrir les yeux sur l'établissement où son fils est inscrit.

La directrice est apparemment sujette à une enquête pour harcèlement envers les professeurs. Mme R. n'est pas au courant : elle l'apprend, comme beaucoup, par les médias. La directrice est écartée pendant six mois pour ensuite réintégrer son poste sans que les parents n'en soient avertis. La réclamante estime qu'il est crucial que les parents soient informés, car il en va de la compétence mentale des professeurs.

Le fils de la réclamante a donc très peu de cours cette année étant donné qu'après la réinsertion de la directrice, les professeurs ont fait plusieurs arrêts de travail. Cela n'a rien changé et les parents n'ont toujours pas été mis au courant de l'évolution de la situation. L'école fait preuve d'un manque de communication.

Son fils a fait l'objet de plusieurs absences injustifiées, alors que ses absences ont toujours été justifiées. Le secrétariat dit avoir perdu les documents. Le fils de la réclamante est donc à la limite de devenir élève libre alors qu'il a toujours fourni des justifications. Mme R. a d'ailleurs reçu plusieurs lettres pour des retards et des retenues, le jour-même de ces retenues. Le personnel administratif accuse un manque criant de compétence : la responsable de la gestion des abonnements scolaires pour les transports en commun, commande systématiquement beaucoup trop tard. Son fils s'est donc retrouvé comme d'autres sans abonnement pendant deux mois et quand il le reçoit, fin octobre, il est daté au 1er septembre. Aucun remboursement n'a été prévu pour les titres de transports que la réclamante a dû fournir : ce problème se produit systématiquement chaque année. Concernant l'économat, jusqu'à l'année dernière Mme R. recevait chaque mois une facture pour les repas chauds. Depuis septembre 2019, cependant, plus rien. Elle paie donc à l'aveugle, puisque son fils doit manger, mais elle ne reçoit aucune information sur ce qu'elle paie vraiment.

Mme R. n'a pas non plus été informée du changement d'heure du début des cours (de 8h20 à 8h10), ce qui entraîne que son fils, habitant à plus d'une heure et demie de l'école arrive systématiquement en retard de quelques minutes.

La goutte qui fait déborder le vase est l'absence de gestion du confinement. Le jeune n'a reçu aucune information concernant ses cours ou la reprise de ceux-ci. La réclamante a envoyé des courriels à l'école, qui répète attendre des nouvelles de la hiérarchie. En attendant, son fils n'a rien fait pendant trois mois : aucun cours à distance, aucun travail, aucun suivi. Elle ne sait pas, de ce fait, ce qu'il va advenir de son diplôme. Mme R. saisit enfin le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Quelques jours plus tard, la réclamante nous demande de ne pas donner suite à sa réclamation. Son fils ne fréquentera plus cet établissement l'année suivante.

L'issue de la médiation

Le Médiateur ne pouvant se saisir spontanément d'un dossier a donc clôturé celui-ci.

Mal orienté dès son plus jeune âge

Les faits

Le fils de M. G. est dans sa dernière année du secondaire de l'enseignement spécialisé. Il a été diagnostiqué dyslexique et dyspraxique alors qu'il était encore en maternelle.

M. G. considère que ce type d'enseignement ne convient pas aux élèves comme son fils. Ce dernier se retrouve avec un énorme retard par Rapport aux autres élèves de son âge : il écrit comme un enfant de sixième primaire et n'a pas les compétences requises pour rentrer dans la vie active, et encore moins pour passer un éventuel C.E.S.S. M. G. estime avoir été mal orienté dès le départ, ne sachant pas comment gérer la situation d'un point de vue scolaire. Il se rend compte aujourd'hui qu'il aurait dû aller à l'encontre de la décision des psychologues qui juraient que son fils n'était pas assez intelligent pour passer son C.E.B.

M. G. pense qu'il est impératif que l'enseignement change. Ce n'est pas à son fils de s'adapter à une école ou un type d'enseignement, c'est à l'école à s'adapter à lui et aux autres enfants atteints de troubles de l'apprentissage. En conséquence de tout cela, son fils n'a pas eu une formation adéquate et manque de confiance en lui.

L'intervention du Médiateur

Le service du Médiateur n'est pas intervenu suite à un courriel de M. G. demandant de ne pas intervenir.

2.7. Enseignement à distance

Quand rester à la maison est un choix

Les faits

Madame L. constate des difficultés dans ses relations avec deux services de l'AGE: l'EAD et le service des Jurys.

Le choix de pratiquer l'enseignement à domicile est le choix de la dernière chance pour cette maman. En effet, son fils a toujours été malheureux à l'école. Petit, il revenait systématiquement en colère de chaque journée de classe ou bien trouvait des excuses le matin pour ne pas y aller. Une fois à l'école, c'était un enfant très sage, participant aux cours et récoltant de bons résultats aux évaluations. Ses professeurs étaient enchantés.

En première secondaire, la situation se dégrade fortement à la fin des vacances de Noël. Le stress de la rentrée était à son comble déjà plusieurs jours avant la fin des vacances... jusqu'à ce que son fils

développe une grave dépression dès janvier, et ce pendant plusieurs mois. Malgré des discussions avec lui et des séances chez une pédopsychiatre, la situation empire … jusqu'au jour où cette maman, prenant la mesure de la phobie scolaire développée par son fils, lui propose de mener dorénavant sa scolarité à domicile.
Cela fait deux ans maintenant que l'enfant reste à la maison. Les parents se rendent compte des bienfaits que cette situation apporte à leur fils, mais aussi des difficultés qu'il lui faut affronter, liées notamment à la façon dont les jurys fonctionnent.
La maman se demande si les candidats au nord du pays ne sont pas plus avantagés que les francophones.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administratrice générale de l'Enseignement ainsi que le responsable du Service de l'Enseignement à distance.

Dans le nord du pays, l'enseignement à distance est organisé par les écoles elles-mêmes. Il existe un certain soutien technique du ministère, mais ce dernier ne met pas en place de cours en ligne. Ce sont les enseignants qui enseignent en ligne, ou donnent des tâches par courriel, smart school,… etc. Il n'y a donc pas de coopération avec les Jurys. La contribution la plus importante du ministère a été principalement un projet majeur en 2020 d'offrir un ordinateur à toutes les familles qui ne pouvaient pas se le permettre.

Pour rappel, l'E-learning organisé par la FWB propose des modules de cours en ligne pour préparer les épreuves certificatives de niveaux primaire et secondaire. La plupart des apprenants d'E-learning suivent ceux-ci afin de présenter les épreuves d'un jury.

Conformément à l'article 2 du décret organisant l'enseignement à distance de la Communauté française en e-learning du 13/07/2016, l'E-learning organisé par la Direction de l'Enseignement à Distance (EAD) a pour objectif principal de préparer aux épreuves des Jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles, ainsi qu'aux épreuves externes organisées par la FWB conformément au décret du 2 juin 2006 relatif à l'évaluation externe des acquis des élèves de l'enseignement obligatoire et au certificat d'études de base au terme de l'enseignement primaire.

Les épreuves des Jurys de la FWB essayent de se mettre au diapason des écoles ordinaires. Il y a donc un décalage permanent. L'EAD se calque là-dessus pour mettre ses cours à jour. L'EAD se base sur les programmes du réseau de la FWB. Les référentiels évoluent, il y a donc toujours un décalage avec les Jurys. Les modules proposés ne sont pas continuellement à jour. L'EAD et les Jurys sont en contact très régulièrement pour être le plus à jour possible.

Le Médiateur reçoit très peu de réclamations concernant ce service et ses relations avec lui sont très cordiales.

23. 2020 | FWB **Relations scolaires |** Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

Considérant que l'enfant porteur d'un handicap mental a un comportement qui lui est propre, et par définition peu adapté aux contraintes scolaires et sociales;
Considérant que les établissements scolaires spécialisés sont là pour apporter un encadrement spécifique adapté aux handicaps des jeunes les fréquentant suite à une orientation des CPMS ;
Considérant que tout mineur a droit à une scolarité adaptée ;
Considérant en outre que peu de familles disposent d'une latitude financière suffisante pour se permettre de cesser toute activité professionnelle pour se consacrer entièrement à leur enfant porteur d'un handicap ;
Considérant que tout parent doit pouvoir légitimement espérer l'aide de la collectivité dans l'accompagnement des difficultés inhérentes à la situation particulière de son enfant ;
Considérant que ces enfants exclus se trouvent rapidement en situation de mise en danger potentielle, laissés à eux-mêmes ;
Le Médiateur recommande de revoir la procédure d'exclusion définitive pour les élèves inscrits dans l'enseignement spécialisé.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation dépend d'un chantier du Pacte d'Excellence : Chantier 13 - Elaborer et mettre en oeuvre un plan de lutte contre le décrochage. Il est à noter qu'au sein du Conseil supérieur de l'enseignement spécialisé, un groupe de travail a été créé dont le thème est la déscolarisation dans l'enseignement spécialisé. Le Médiateur a pris contact avec ce groupe et a été invité une fois en septembre 2019 à l'une de ces réunions. La pandémie COVID-19 a empêché ce groupe d'avancer sur ce thème. **Cette Recommandation est toujours d'actualité.**

FWB **Relations scolaires |** Enseignement fondamental - 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 réclamation est devenue caduque.

24. 2020 | FWB **Relations scolaires |** Enseignement secondaire - 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.

Suivi de la Recommandation

L'Administration explique que des places en 1ère C sont réservées pour les élèves de 1ère différenciée (D) dans l'établissement qu'ils fréquentent. Qui plus est, le décret « Missions » limite les changements d'établissement au sein du 1er degré. Créer un FUI par élève de 1ère année différenciée entrerait donc en contradiction avec cette législation. Il a aussi été estimé que cela enverrait un message assez négatif aux établissements concernés. Pour rencontrer la Recommandation du Médiateur, l'Administration explique qu'il faudrait envisager une modification décrétale. Le Médiateur reste malgré tout convaincu que tous les enfants entrant en 1ère année commune ne reçoivent de ce fait pas un traitement égalitaire. Le Médiateur invite donc le Ministre compétent et les parlementaires à réfléchir àr cette possibilité qui permettrait à tous les jeunes qui entrent en 1ère année commune de l'enseignement secondaire de proposer ses choix d'établissements. **Cette Recommandation reste donc d'actualité.**

Relations scolaires | Enseignement secondaire - 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.

3. Enseignement non obligatoire : Académies / Enseignement de promotion sociale / Enseignement supérieur



Académies : faire coïncider les notions de « statut de handicapé » et de « situation de handicap » (Recommandation de modification de l'AGCF du 20/11/1995)

Les faits

M. L. est en situation de handicap. Lors de son inscription en académie, il n'a pas obtenu l'exemption du droit d'inscription à laquelle il estimait avoir droit en vertu de la réglementation : l'article 3 de l'AGCF du 20/11/1995 fixant le montant du droit d'inscription de l'enseignement artistique à horaire réduit, dispose bien que : Sont exemptés du droit d'inscription visé à l'article 1er : [...] -7° les personnes qui bénéficient du statut de handicapé et leurs enfants qui font partie du même ménage.

Comme preuve de son handicap, M. L. produit une attestation du service de santé administratif du Ministère de la Santé publique (aujourd'hui Medex), établissant qu'il « est atteint d'une invalidité permanente globale de 66% au moins, au sens de l'article 30 de la loi du 15.05.1984 portant mesure d'harmonisation dans les régimes des pensions ».

Mais le vérificateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles refuse l'exemption. Il invoque la circulaire n°7173 du 11/06/19[3] qui, en son point 5.2.5., énumère limitativement les documents acceptés comme preuve du statut de handicapé : « Attestation du SPF Sécurité sociale, de l'AViQ (Wallonie), du Service PHARE (Bruxelles) ou du VAPH (Flandre) ».

Le vérificateur a donc fait application conforme de la circulaire, le SPF Santé publique dont émanait l'attestation produite ne figurant pas dans cette énumération...

L'intervention du Médiateur

M. L. fait alors appel au Médiateur, qui prend contact avec la Direction de l'Enseignement secondaire à horaire réduit (ESAHR) du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Il fait remarquer que l'AGCF ne dit rien de la preuve à apporter quant au statut d'handicapé qui est revendiqué ; que seule la circulaire traite du sujet ; en elle-même, elle est cependant dénuée de valeur normative.

Le Médiateur met également en exergue que cette situation contraste avec la Loi du Pacte scolaire (29/05/1959), qui, en vertu d'une modification récente[4], prévoit expressément les modes de preuve d'un handicap donnant droit à l'exemption de droits d'inscription dans l'enseignement. Son article 12 § 3, al. 8 stipule en effet : *Sont exemptés du droit d'inscription visé à l'alinéa 2, 1° et 2° : [...] - Les personnes en situation de handicap qui fournissent un document probant, c'est-à-dire toute preuve ou attestation délivrée par une administration publique compétente ou toute décision judiciaire reconnaissant un handicap, une invalidité, une maladie professionnelle, un accident de travail ou de droit commun ayant entraîné une incapacité permanente. Ces preuves et attestations sont établies par écrit ou sous toute autre forme imposée par l'organe chargé de les délivrer.*

Malgré son inscription dans la loi dite 'Loi du Pacte scolaire', cardinale pour l'Enseignement, cette disposition concerne cependant l'enseignement de promotion sociale, et n'est dès lors pas applicable au cas d'espèce, qui concerne l'ESAHR. Dans le cas contraire, l'intéressé serait à l'évidence entré dans les conditions d'exemption.

3. Dispositions relatives à l'organisation de l'année scolaire 2019-2020 pour l'Enseignement secondaire artistique à horaire réduit - ESAHR

4. Modification par décret du 30/06/2016

L'issue de la médiation

La médiation avec l'Administration n'a pas permis d'accorder à M. L. l'exemption qu'il revendiquait : comme il vient d'être dit, la notion de personne bénéficiant du statut d'handicapé utilisée dans l'AGCF du 20/11/1995 susmentionné, applicable à l'ESHAR, parait plus restrictive que celle de personne en situation de handicap visée dans la Loi du Pacte scolaire. Sans cependant que cette différence soit expressément justifiée, ou même paraisse l'être.

Pourquoi, en effet, une personne handicapée serait-elle exemptée du droit d'inscription dans l'enseignement de promotion sociale mais pas en académie ? Ces types d'enseignement ne mettent-ils pas tous deux en œuvre le droit à l'épanouissement culturel et social, droit consacré par l'article 23 de la Constitution, au même titre que le droit à l'aide sociale (l'exemption des droits d'inscription constitue bien une forme d'aide sociale), l'un et l'autre devant être garantis par les lois, décrets et ordonnances ?

Ces réflexions ont justifié que le Médiateur recommande au Gouvernement, par l'intermédiaire de ses membres en charge respectivement de l'Egalité des chances et de l'ESHAR, la modification de l'article 3, 7° de l'AGCF du 20/11/1995, de sorte que la notion de « personnes qui bénéficient du statut de handicapé » qui y est utilisée soit remplacée par la notion plus récente, plus large et plus inclusive de « personnes en situation de handicap » telle que visée par la Loi du Pacte scolaire en sa disposition précitée, et aux modes de preuves qui y sont prévus.

En date du 25/05/2020, le Ministre en charge de l'Egalité des chances a écrit au Médiateur que cette Recommandation retenait sa particulière attention, et qu'il se concerterait avec sa collègue chargée de l'Education pour lui proposer la modification recommandée. Si à la date de rédaction du présent Rapport, l'article 3,7° de l'AGCF du 20/11/1995 n'a pas été modifié en ce sens, la circulaire n° 7634 du 29/06/20 (qui remplace la circulaire n°7173 du 11/06/19 précitée) a désormais élargi les possibilités de prouver son « statut de handicapé » puisqu'elle permet « toutes preuves écrites officielles attestant le statut d'handicapé de l'élève telles que [...] ». L'énumération des attestations précédemment visées fait donc désormais de celles-ci des exemples de preuves, et non plus des modes exclusifs de preuve.

De facto, les possibilités sont donc désormais élargies pour faire la preuve de son handicap, et bénéficier à ce titre de l'exemption des droits d'inscription en académie : à l'avenir M. L. devrait donc être exempté de ces droits.



Dossiers d'inscription : si non complets, non traités. Alors comment savoir pourquoi je n'ai pas de réponse?

Les faits

M. G. demeure sans réponse à la demande d'inscription qu'il a adressée à une Haute Ecole du réseau W-BE dans la période prévue pour les étudiants qui, comme lui, ne sont pas ressortissants d'un État membre de l'UE et ne sont pas présents sur le territoire. Il fait appel au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Vérification faite, le règlement de l'établissement publié sur son site prévoit (nous reprenons ici les conditions principales telles qu'énoncées par l'établissement ; le soulignement est le nôtre) :

> *Les étudiants non-finançables ressortissant d'un pays hors UE non présents sur le territoire belge, doivent demander leur admission/inscription personnellement à la HE.*
>
> *Sous peine de ne pas être traitée, toute demande doit être effectuée dans le strict respect de la procédure décrite ci-dessous :*

Période d'envoi des dossiers de demande d'admission/inscription :

Du 16 mars au 20 mars 2020, cachet de la poste faisant foi.

Procédure à respecter :

*L'étudiant transmettra **OBLIGATOIREMENT** lui-même son dossier **COMPLET** de demande d'inscription depuis son **PAYS D'ORIGINE**. Le dossier reprenant les documents énumérés ci-dessous doit être transmis par courrier recommandé, dans les délais fixés, auprès du Service étudiants de la HE.*

N'ayant reçu aucune réponse à sa demande, il est possible que le candidat n'ait pas rempli toutes les conditions prescrites (complétude du dossier, par exemple). Mais, s'il affirme le contraire, comment le vérifier en l'absence de tout « traitement » de sa demande… ?

Certes, les candidats aux études non ressortissants de l'UE ne sont pas finançables (sauf conditions d'assimilation), et seul un petit nombre d'entre eux obtiendra in fine une place dans l'un de nos établissements d'enseignement supérieur. Ces circonstances dispensent-elles cependant l'établissement de motiver expressément un refus d'admission ou d'inscription, fût-ce pour irrecevabilité de la demande (art. 95 du 'Décret Paysage') ou pour cause de non finançabilité (art. 96 § 1er, 3°) ?

Le Médiateur demande donc à l'établissement la raison pour laquelle l'étudiant n'a reçu aucune réponse, malgré l'introduction de son dossier d'inscription à l'adresse indiquée, par voie recommandée, depuis son pays d'origine, et dans la période prescrite.

L'issue de la médiation

Après que l'établissement ait répondu qu'il n'avait trouvé aucune trace de la demande d'inscription (assurant que toutes les demandes reçoivent un accusé de réception), et que le Médiateur ait en retour produit le bordereau d'envoi recommandé établissant que la demande avait bien été expédiée dans les délais, le Directeur de la Haute Ecole, concluant que l'envoi avait dû s'égarer, a accepté que l'étudiant puisse exceptionnellement réexpédier le dossier de demande d'inscription, en considérant la date de l'envoi initial. L'étudiant n'a pas été accepté (le retard rencontré n'a bien sûr pas augmenté ses chances de succès), mais au moins a-t-il reçu une réponse motivée à son refus d'inscription, ce qui est évidemment essentiel.

Nous remarquons toutefois que la même formulation sur « l'absence de traitement » des demandes d'inscription irrégulières est utilisée sur le site de l'établissement pour 2021-2022.

Le Médiateur demande que l'ARES et/ou les Commissaires du Gouvernement s'assurent que tous les demandeurs d'inscription reçoivent une réponse motivée leur indiquant la suite réservée à leur demande.



Réajustement du programme annuel de l'étudiant (PAE) : dispenses supplémentaires accordées, même au-delà du délai de recours contre le PAE

Les faits

Mme S. s'inscrit dans une Haute Ecole pour terminer les études qu'elle avait presqu'achevées dans un autre établissement (3ème bloc de bachelier). Mais Mme S. est très déçue : son PAE (programme annuel de l'étudiant) reprend des unités d'enseignement ou activités d'apprentissage qu'elle considère avoir déjà réussies et dont les crédits lui sont par conséquent normalement définitivement acquis. Elle ne devrait donc pas les représenter. Elle s'en plaint auprès de l'assistante de direction de son département, sans succès. Elle s'adresse alors au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur rappelle à Mme S. les procédures en vigueur (fixées dans le règlement des études de l'établissement en conformité avec la réglementation applicable) : c'est la commission d'admission et de validation des programmes (CAVP) qui fixe le PAE, et il est possible de le contester auprès du Collège de direction de la Haute Ecole. En l'occurrence, le délai prévu pour ce faire est cependant écoulé.
Le Médiateur intervient néanmoins auprès du chef d'établissement, en considération d'éléments propres au dossier :

- l'apparente correspondance de plusieurs UE du PAE et de celles déjà créditées ;
- la démarche écrite de l'étudiante auprès de l'assistante de direction de son département indiquant expressément qu'elle avait « déjà suivi et réussi plusieurs cours » du PAE fixé ;
- la réponse à cette démarche, indiquant que : « *la CAVP a analysé votre dossier et vous a octroyé toutes les dispenses auxquelles vous avez droit* », sans autre considération ni mention de la possibilité de formaliser la contestation ;
- le fait que la décision de la CAVP, telle que notifiée à l'étudiante, ne comporte elle-même aucune mention du recours prévu en cas de contestation.

L'issue de la médiation

Au vu de ces éléments, le chef d'établissement accepte de faire vérifier plus attentivement le contenu des UE contestées. Avec le concours du Médiateur, une entrevue est même organisée à cette fin. C'est légitimement que toutes les revendications de l'étudiante ne sont pas rencontrées : les UE aux crédits très inférieurement pondérés dans l'établissement d'origine seront à représenter. Cependant, en plus des dispenses déjà acquises dans le PAE initial, deux UE supplémentaires sont reconnues comme ayant été déjà validées par l'étudiante dans son parcours antérieur : son PAE en sera allégé.



Conditions complémentaires d'admission : seulement pour les étudiants hors UE non finançables

Les faits

Mme D., porteuse d'un diplôme étranger de 1er cycle universitaire, souhaite s'inscrire au 2ème cycle des études correspondantes dans un établissement subventionné. Elle est ressortissante étrangère hors U.E.,

mais, cohabitant légalement avec un citoyen belge, elle est finançable[5].
Dépourvue du titre lui donnant accès de plein droit au 2ème cycle des études, les autorités académiques sont compétentes pour décider de son admission, aux conditions complémentaires qu'elles fixent[6].
Mais c'est un refus d'admission non expressément motivé qui lui est opposé : " *Après analyse de votre dossier, nous sommes au regret de ne pouvoir accéder à votre demande d'admission, au motif que vous ne satisfaites pas aux conditions d'accès requises pour le programme envisagé. Il vous est possible d'introduire un recours selon les conditions et modalités visées dans le Règlement Général des Études de [l'établissement].* "
La candidate doit donc s'adresser au service des inscriptions, pour obtenir un renvoi (un peu) plus précis aux conditions qui ne seraient en l'occurrence pas remplies. Ce renvoi visant deux items, et l'un d'eux ne lui étant pas applicable, Mme D. comprend qu'on lui oppose qu'elle n'a pas obtenu le diplôme pouvant conduire à l'admission avec une note moyenne minimale de 13/20.
Un tel critère est-il légal, dès lors qu'il paraît instaurer une discrimination fondée non sur la provenance du diplôme pouvant mener à l'admission, mais sur la nationalité de son porteur ?[7]
Par ailleurs, ayant voulu introduire un recours contre le refus d'admission, l'intéressée a reçu du Commissaire du Gouvernement une fin de non-recevoir renvoyant au règlement général de l'établissement, aux termes duquel le recours ne peut jamais être fondé sur l'appréciation faite par les autorités académiques compétentes sur les demandes d'admission. Ce qui constitue une deuxième (mauvaise) surprise, dans la mesure où le refus d'admission de l'établissement, même peu motivé, évoquait expressément une possibilité de recours, et renvoyait par lien hypertexte à ce sujet (à nouveau, cependant, sans la précision souhaitable). En outre, l'art. 95 du décret dit « Décret Paysage » organisant le recours auprès des Commissaires du Gouvernement, vise tout refus d'admission, sans distinction.
Confrontée à ces obstacles et questions, Mme D. fait appel au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

S'agissant d'un établissement subventionné, et la candidate ayant déjà introduit un recours auprès du Commissaire du Gouvernement, c'est à celui-ci que le Médiateur s'adresse.
D'emblée, le Commissaire indique que la difficulté principale a déjà été levée : Mme D. n'avait pas, dans un premier temps, justifié qu'elle était finançable. Or, les conditions d'admission complémentaires ne s'appliquent qu'aux étudiants non finançables.

L'issue de la médiation

Si, à la faveur de cette « résolution spontanée », l'intervention du Médiateur n'a pas été déterminante dans le cas d'espèce, elle a tout de même été l'occasion d'une mise au point sur les questions posées par la situation de la candidate. Par ailleurs, le Commissaire a relevé que c'était à juste titre que le Médiateur avait souligné la motivation « lapidaire » de la décision de refus d'admission, et reconnu que le cas n'était pas exceptionnel à cet égard, le phénomène ayant même tendance à s'amplifier pour l'établissement concerné (confronté, il est vrai, à un nombre élevé et croissant de demandes d'admission).

5. article 3, §1er du décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études.
6. article 111 § 1er, 4° du décret 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, dit « Décret Paysage »
7. Certes, la nationalité peut être un critère discriminant légalement admis (sous réserve d'un même traitement entre Belges et ressortissants de l'U.E.), et d'ailleurs utilisé dans le droit scolaire de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour la finançabilité par exemple. Mais pour la règle ici fixée, ce critère « académique » de la moyenne des résultats serait donc applicable ou non aux porteurs d'un même diplôme étranger (éventuellement délivré dans l'U.E.) selon leur nationalité, ce qui paraît sinon illégal, à tout le moins discutable…

Et le Commissaire d'assurer qu'il avait sensibilisé les instances concernées, et que des rencontres auraient lieu en vue d'améliorer la formulation et la motivation des décisions.

25. 2020 | FWB **Relations scolaires |** Enseignement supérieur - Inscription – Étudiants soumis à l'obligation du visa – Définition d'une procédure commune 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 la situation des étudiants étrangers qui sont soumis à l'obtention d'un visa pour accéder au territoire ;
Considérant que l'exigence faite à ces étudiants de s'inscrire sur place, c'est-à-dire en Belgique, revient à leur empêcher toute inscription si l'établissement ne délivre pas d'attestation d'admission ou d'inscription provisoire ;
Considérant que l'inscription définitive sur place, même permise si l'établissement délivre une attestation d'inscription ou d'admission provisoire, rend la procédure ardue et cette exigence d'autant plus disproportionnée qu'elle ne garantit pas l'inscription définitive ;
Considérant que la délivrance d'une attestation d'admission ou d'inscription provisoire implique l'établissement d'une procédure d'inscription à distance (ou, à tout le moins, de préinscription à distance) ;
Considérant qu'il y aurait lieu d'envisager une telle procédure à distance aux modalités claires et communes à l'ensemble des établissements supérieurs en Fédération Wallonie-Bruxelles, sauf justification d'éventuelles particularités pour certaines études ou certains types d'établissements ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles de confier à l'ARES une réflexion sur l'établissement d'une telle procédure commune d'inscription à distance destinées aux étudiants étrangers soumis à l'obligation d'obtention d'un visa pour accéder au territoire.

Suivi de la Recommandation

Lors de sa rencontre avec le Médiateur le 28 avril 2021, la Direction générale de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement tout au long de la vie et de la Recherche scientifique (DGESVR), a fait savoir que la question nécessitant une modification du décret « paysage » a été abordée lors d'un groupe de travail au sein de l'Administration et sera relayée auprès du Cabinet de la Ministre de l'Enseignement supérieur dès qu'un groupe de travail relatif aux modifications du décret « paysage » sera mis en place. Actuellement il y a toujours lieu de 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).
Par ailleurs, lors de l'échange tenu en Commission de l'Enseignement supérieur le 4 mai 2021 après présentation de son Rapport 2019 par le Médiateur, la Ministre de l'Enseignement supérieur a précisé à ce sujet que « des consultations sur la réforme du décret paysage vont commencer et l'ARES pourra aborder cette question si elle le souhaite ». Par conséquent, **cette Recommandation reste d'actualité.**

AUTRES QUESTIONS SCOLAIRES

1. Jurys



Pas d'information, pas d'inscription !

Les faits

La réclamante reçoit un courriel du service des Jurys le 11/06/20, lui annonçant que l'inscription de son fils aux épreuves du jury CE1D est refusée. La raison invoquée est que son fils n'aurait pas participé à une séance d'information préalable, exigée pour l'inscription aux épreuves. La réclamante conteste cela car son fils et elle ont assisté à une séance d'information le 4/3/20. L'intéressée est prête à faire une déclaration sur l'honneur concernant sa présence et celle de son fils à cette séance d'information, s'il s'avérait que l'Administration des Jurys ne trouve pas de trace de sa venue, pourtant soigneusement vérifiée à l'entrée du bâtiment de la FWB où elle et son fils figuraient sur une liste.

L'intervention du Médiateur

Le Service du Médiateur interpelle le Service des Jurys. Celui-ci l'informe que lors des séances d'information organisées par les jurys, la prise de présence se fait automatiquement à l'entrée de la salle. Le candidat doit signer à côté de son nom. Le Service n'a toujours pas reçu de preuve formelle que le candidat en question était bien présent car sa signature ne figure pas sur le listing de présence. Toutefois, les éléments concrets avancés par la maman du candidat tendent à démontrer qu'ils se sont bien rendus sur place. Exceptionnellement, la séance avait effectivement lieu dans le bâtiment mentionné par la maman. Ce qu'elle décrit correspond à la vérification des gardes à l'entrée du bâtiment. Le retard du candidat expliquerait l'absence de signature sur le listing se trouvant dans la salle où la présentation avait lieu.

L'issue de la médiation

Après concertation avec leur hiérarchie, le Service des Jurys a pris la décision d'accepter l'inscription du candidat aux épreuves du CE1D.

Le Médiateur a d'excellents contacts avec le Service des Jurys. Le temps de réaction de ce Service est très court. Chaque interpellation du Médiateur est prise au sérieux. Toutes les réclamations sont résolues dans des délais extrêmement courts.



Quand rester à la maison est un choix

Les faits

Une réclamante écrit au Médiateur pour lui faire part des dysfonctionnements qu'elle constate dans ses relations avec deux services de l'AGE: l'EAD et le service des Jurys.

Le choix de pratiquer l'enseignement à domicile est le choix de la dernière chance pour cette maman. En effet, son fils a toujours été malheureux à l'école. Petit, il revenait systématiquement en colère de chaque journée de classe ou bien trouvait des excuses le matin pour ne pas y aller. Une fois à l'école, c'était un enfant très sage, participant aux cours et récoltant de bons résultats aux évaluations. Ses professeurs étaient enchantés.

En première secondaire, la situation se dégrade fortement à la fin des vacances de Noël. Le stress de la rentrée était à son comble déjà plusieurs jours avant la fin des vacances... jusqu'à ce que son fils développe une grave dépression dès janvier, et ce pendant plusieurs mois. Malgré des discussions avec lui et des séances chez une pédopsychiatre, la situation empire ... jusqu'au jour où cette maman, prenant la mesure de la phobie scolaire développée par son fils, lui propose de mener dorénavant sa scolarité à domicile.

Cela fait deux ans maintenant que l'enfant reste à la maison. Les parents se rendent compte des bienfaits que cette situation apporte à leur fils, mais aussi des difficultés qu'il lui faut affronter, liées notamment à la façon dont les jurys fonctionnent. La maman se demande si les candidats au nord du pays ne sont pas plus avantagés que les francophones.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administratrice générale de l'Enseignement. Celle-ci précise au Médiateur comment son Administration fonctionne et adresse au Médiateur une comparaison très intéressante entre les deux systèmes.

Au nord du pays, les jurys organisent les examens et chaque participant doit se préparer seul. Il n'y a pas d'offre d'enseignement, seulement des informations sur le sujet qu'il faut connaître pour l'examen. C'est une équipe permanente de 20 professionnels responsables de leurs matières plus 8 personnes pour la planification et l'organisation pratique des examens. Ces derniers s'assurent que les candidats sont bien reçus et disposent des informations nécessaires.

L'expérience pratique des nombreux collaborateurs externes (plus de 300) est indispensable pour être en contact avec le paysage éducatif flamand. Elle aide aussi à contrôler la qualité des examens et garantir les certificats et diplômes. Ce groupe d'employés indépendants conduit, améliore et supervise les examens. Il ne s'agit bien sûr pas d'employés à temps plein, mais surtout d'enseignants qui travaillent quelques heures pour le jury. Ce dernier s'est également adapté et de nombreux examens sont désormais passés en ligne.

Concernant les référentiels de cours, les jurys néerlandophones publient sur leur site des « vakfiches » qui définissent la matière à maîtriser, le déroulement de l'examen, l'évaluation et un référentiel des manuels sur le marché flamand ainsi que des sites qui pourraient être utiles pour la préparation des candidats. Ils ne proposent pas de cours ni d'exercices. Des instituts privés le font.

Les jurys francophones publient également pour chaque examen des consignes reprenant le lien vers le programme à maitriser, le déroulement de l'examen, la répartition des points de l'évaluation et qui font référence à la liste officielle des manuels agréés par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les programmes des cours à maîtriser sont ceux de la FWB.

Dans les consignes des examens, aussi bien d'histoire que de géographie, une bibliographie de manuels de référence est proposée. Par ailleurs de nombreux cours de géographie et d'histoire sont disponibles sur le site « enseignons.be ». Pour information. Les compétences évaluées portent sur l'analyse de documents; la connaissance de la théorie est un prérequis pour cette analyse mais pas une fin en soi.

Quant à l'organisation des examens et la situation COVID, du côté flamand, chaque matière peut être présentée 3 fois par année scolaire. Les élèves s'y inscrivent quelques semaines avant (pas pour une session entière mais pour un seul examen à la fois). Une fois l'examen passé, ils reçoivent leurs résultats dans un délai maximum d'un mois.

Les jurys francophones travaillent par cycles de 6 mois. Les candidats peuvent donc présenter 2 fois l'examen sur l'année.

L'organisation des deux jurys diffère notamment parce que leurs moyens diffèrent sensiblement.

Jury Communauté flamande	**Direction des Jurys FWB**
Equipe de 28 collaborateurs (+/- 15 administratifs et 35 chargés de mission)	Equipe de 14 collaborateurs (7 administratifs et 6 chargés de mission)
300 non-permanents (certains détachés à temps partiel de l'enseignement). Les retraités reçoivent une rémunération plus élevée que celle payée par la Direction des jurys et variable en fonction des tâches réalisées	+/- 120 non-permanents. Une minorité est encore active dans les écoles, les autres sont retraités. Tous perçoivent une indemnité de 60€ brut/jour peu importe la tâche réalisée
Bâtiments et locaux propres au jury	Pas de locaux propres ni adaptés. Dans le bâtiment occupé, une seule grande salle peut accueillir 170 candidats (hors crise sanitaire). Elle n'est pas attribuée aux jurys et peut donc être réservée par d'autres services du Ministère
Examens principalement digitaux. PC sur place	Examens principalement en version papier. Pc non disponibles même pour les candidats à besoins spécifiques, qui doivent apporter le leur
Questions fermées et QCM directement corrigés par voie électronique	Corrections par les correcteurs chargés de mission ou non permanents (à domicile). Temps plus long
Pas de délibérations. Résultats sur le site dans le mois	Délibérations. Résultats en fin de cycle ou quand un certain nombre de candidats a terminé tous ses examens
Inscription par voie électronique	Inscription via formulaire papier (formulaire par voie électronique quasiment au point mais dossier suspendu par l'Administration pour cause d'autres priorités)
Nombre de candidats inscrits en 2018: 4266	Nombre de candidats inscrits en 2019-2020: +/- 3.500
Nombre de candidats par examen limité en fonction des places disponibles	Pas de limitation du nombre de candidats par examen

Pas de cycle mais plusieurs examens de chaque matière organisés par an. Si le candidat rate 3 fois l'examen sur l'année, il doit attendre le 1er janvier suivant pour se réinscrire	2 cycles d'examens par an
Candidats s'inscrivent aux dates qu'ils souhaitent	Pas de choix de dates pour les écrits et les pratiques. Choix de date parmi une liste définie pour les oraux de la formation commune (CESS GTTR)
11 OBG organisées. Toutes pouvant être organisées dans les locaux du jury. Il faut pouvoir attester d'une expérience de 6 mois dans le domaine et passer une interview avant l'examen.	50 OBG organisées (13 selon la liste des métiers en pénurie + les autres par dérogation). Pas de restriction pour l'inscription
Il faut avoir réussi les cours de la formation commune pour pouvoir s'inscrire aux OBG	Pas de restriction (sauf dans certains cas la participation à la rencontre obligatoire)
Si absence non justifiée à 5 examens, pénalisation de 2 mois avant de pouvoir passer un nouvel examen et réinscription obligatoire	Pas de pénalisation en cas d'absence non justifiée

En temps normal, les délibérations des différents titres sont réalisées lorsque l'ensemble des épreuves du titre en question ont été organisées et corrigées. Si les épreuves écrites de la formation commune sont généralement organisées tôt dans le cycle, au vu du nombre important de candidats inscrits, des examens oraux et des épreuves pratiques d'OBG ont lieu jusqu'en juin/juillet ou jusqu'en décembre/janvier en fonction des cycles.

Organiser plusieurs délibérations pour un même titre, lors de ce cycle prolongé, était nécessaire au vu des circonstances sanitaires afin de permettre aux candidats en situation de réussite de pouvoir s'inscrire en enseignement supérieur. La priorité a été mise sur les candidats du CESS, du Paramédical et du DAES. Les candidats du CE2D étaient en effet les derniers à passer leurs examens et à être délibérés car les impératifs pour la poursuite de leur parcours scolaire étaient moins urgents bien que DGEO ne minimise pas l'impact sur leur moral et leur préparation pour d'éventuels futurs examens aux jurys. L'Administration n'a pas eu d'autre choix que d'établir des priorités.

Toutefois, délibérer les candidats poignée par poignée en fonction du nombre d'examens qui leur reste à passer n'est pas une solution envisagée à long terme. Le principe d'équité ne serait pas totalement respecté entre tous les candidats inscrits. En fonction de la date de passation de son examen oral ou de ses épreuves pratiques d'objection de base groupée, un candidat pourrait être diplômé en octobre et, par la même occasion, s'inscrire en enseignement supérieur tandis qu'un autre devrait patienter jusque décembre ou janvier pour obtenir ses résultats et n'aurait ainsi pas les mêmes chances. De plus, cela demanderait une réorganisation totale du travail et représenterait une charge de travail supplémentaire importante pour la dizaine d'agents et de chargés de mission composant les jurys, les logiciels utilisés n'étant pas prévus pour ces délibérations fragmentées.

La Direction des Jurys est bien consciente que les candidats inscrits aux jurys ont un parcours jalonné de singularités et de difficultés.

Elle apporte toutes les améliorations qui sont dans la mesure de ses moyens (ex: formulaires Jotform pour les inscriptions, séances d'information organisées à distance,...). Afin d'être réalisable, l'organisation d'un cycle tient compte des moyens réellement à disposition, raison pour laquelle elle ne peut malheureusement répondre aux nombreuses demandes de modernisation.

La délivrance des résultats matière par matière et au cas par cas n'est actuellement pas une alternative crédible à mettre en place aux Jurys. Au vu du nombre d'inscrits par cycle, le service serait complètement débordé et ne pourrait plus mener à bien ses missions essentielles.

Pour que les candidats puissent accéder à leurs propres résultats, il faudrait que toutes les conditions soient réunies et maîtrisées. Pour ce faire, une plateforme devrait être créée afin que les candidats aient accès à leur dossier personnalisé via le site internet propre des Jurys. Cette solution est prévue dans le Contrat d'Administration 2020-2025 du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En ce qui concerne le CE1D, les dates des épreuves externes certificatives sont définies dans une circulaire. Ces dernières ont souvent lieu aux alentours du 20 juin. Le délai de correction est fortement réduit car les résultats doivent être rendus au plus tard fin juin afin que les candidats puissent effectuer les démarches nécessaires en vue de poursuivre leur parcours (se réinscrire en école, se mettre en ordre au niveau de l'enseignement à domicile, ...).

En parallèle, les résultats des épreuves du CE2D et du CESS sont également diffusés vers la fin juin. Cela est également possible car:

- Les examens du CE1D concernent un nombre de candidats restreint (environ 200-250).
- Nous pouvons faire appel à des correcteurs externes puisque les guides de correction sont fournis par le Ministère.
- Une série de candidats présentent les épreuves certificatives externes en école et par conséquent, les corrections sont directement réalisées par les professeurs des établissements concernés.

Quant à la compréhension à l'audition, après la remise de leurs résultats, les candidats des Jurys ont la possibilité d'introduire un recours s'ils ont observé une irrégularité lors de la passation de leurs épreuves. Juger une compréhension à l'audition comme difficilement audible est un des motifs pouvant être qualifié de fondé. Toutefois, dans les faits, peu de plaintes sont introduites dans ce sens.

2. Commission CAPAES : décisions mieux motivées, et indication, au moins sur demande, des identité et qualité des évaluateurs

A la suite du traitement d'une réclamation introduite par un candidat au CAPAES qui a échoué à l'épreuve du dossier professionnel évalué par la Commission du CAPAES, le Médiateur attire l'attention sur les situations suivantes.

Pour rappel, le CAPAES est le 'certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'enseignement supérieur[1] . C'est un titre destiné et réservé aux enseignants déjà en fonction dans l'enseignement en hautes écoles et dans l'enseignement supérieur de promotion sociale (type court et type long), qui ne disposeraient pas encore de titre pédagogique[2].

1. Institué par le décret du 17 juillet 2002 définissant le certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'Enseignement supérieur (CAPAES) en Hautes Ecoles et ses conditions d'obtention (M.B. 24/08/2002) - https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/26934_004.pdf
2. Pour les enseignants exerçant leurs fonctions en hautes écoles, ce titre doit être obligatoirement acquis dans les six ans à dater du jour où ils sont engagés comme temporaires à durée déterminée ou indéterminée dans un emploi vacant.

Les candidats au CAPAES suivent une formation CAPAES dans l'un des établissements qui la dispensent (universités ou établissements d'enseignement de promotion sociale), puis, au terme de la formation et sur base d'une attestation de réussite de celle-ci, les candidats déposent leur dossier professionnel à la commission CAPAES qui décide d'attribuer ou non le CAPAES.

Le dossier professionnel est une production écrite personnelle dans laquelle le candidat analyse son parcours professionnel au sein de la Haute École ou dans l'Enseignement supérieur de Promotion sociale et fait la preuve d'un exercice pédagogique dans son domaine d'expertise et dans sa pratique d'enseignement. Pour juger des compétences pédagogiques, la Commission ne se base que sur ce dossier professionnel.

La Commission CAPAES est composée de représentants de la Direction générale de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement tout au long de la vie et de la Recherche scientifique (DGEVRS), de représentants des réseaux d'enseignement de l'enseignement supérieur en hautes écoles et en promotion sociale, de représentants des organisations syndicales, du responsable de la formation CAPAES, et de deux experts ayant une compétence dans la spécialité du candidat.

Le dépôt du dossier peut être effectué autant de fois que nécessaire, après un délai minimal d'un an à dater du précédent dépôt, pour autant que le titre soit obtenu dans les délais exigés par la réglementation. De plus, en cas d'échec, une « réclamation » est possible, qui prend la forme du dépôt d'un « complément au dossier professionnel » soumis à la Commission CAPAES.

Des informations complètes sont disponibles sur le site 'Enseignement.be'[3]

Après évaluation de son 'complément au dossier', le CAPAES est une nouvelle fois refusé au réclamant qui a ensuite saisi le Médiateur.

La réclamation de M. K. a pour objet tant la motivation des deux décisions prises par la Commission que le fonctionnement de celle-ci. Techniquement, la première décision ne peut plus être contestée (puisqu'ayant donné lieu à la « réclamation » prenant la forme du complément au dossier, évalué par la deuxième décision).

En revanche, la deuxième décision est susceptible d'un recours au Conseil d'État et/ou d'une contestation par voie de médiation. Pour autant, la médiation que le Médiateur décide d'entreprendre ne vise pas le retrait de la décision, mais est destinée à faire écho aux principales remarques, questions et critiques du réclamant :

- l'identité inconnue, à la simple lecture de la notification de la décision, des membres de la Commission qui ont pris part à cette décision ;
- la difficulté d'identifier les seuils d'exigence qui ont déterminé la décision et, de manière générale, de comprendre une motivation relativement succincte par rapport au dossier et, dès lors, ce qui est attendu du candidat (en particulier pour le complément au dossier) ;
- le fait qu'aucun contact ne peut avoir lieu avec les évaluateurs pour défendre son dossier, répondre à d'éventuelles questions ou obtenir des explications quant aux motifs de refus ;

Au sujet de la motivation, le Médiateur est conscient de (et a sensibilisé le réclamant à) la difficulté de motiver une évaluation pédagogique, dont il faut cependant admettre qu'elle doit tendre à la fois vers la

3. Plus précisément (au 01/05/2021) via : http://www.enseignement.be/index.php?page=16142

plus grande objectivité possible et vers la meilleure compréhension du candidat concerné, surtout s'il doit représenter l'épreuve (ou y apporter un complément). Dès lors, il paraît qu'une possibilité d'explication de la décision, en dialogue avec au moins un évaluateur, serait indiquée. Le Médiateur explore avec la Commission les possibilités de mise en œuvre d'une telle mesure, ou les raisons qui l'empêcheraient.

Au sujet de l'indication des personnes qui ont pris part à la décision, il semble également que, dès lors que la Commission est composée de manière précise en vertu de l'AGCF du 12/07/2017[4] (garantie notamment de la présence de deux experts ayant une compétence dans la spécialité du candidat, ou empêchement de certains membres suivant le réseau ou le caractère auquel appartient l'établissement dans lequel le candidat a suivi la formation CAPAES), et ne peut délibérer qu'en présence d'un quorum, cette indication (identité, mais aussi, suivant le cas, expertise et/ou appartenance au réseau d'enseignement) doit figurer sur la décision susceptible de recours, ce qui n'est manifestement pas le cas actuellement.

La Commission CAPAES considère qu'il n'est pas praticable que les évaluateurs, membres de la Commission, se tiennent à disposition des candidats, car « ils n'arrêteraient jamais ». La même raison explique, selon la Commission, que l'identité des évaluateurs ne soient pas systématiquement indiquée. La Commission conseille aux candidats qui voudraient mieux identifier les raisons pratiques de leur échec de se tourner vers leur organe de formation CAPAES, considérant que les formateurs connaissent les candidats et peuvent les aider. Au surplus, le Président renvoie à la circulaire annuelle qui énonce les critères d'évaluation, et à un éventuel contact avec le vice-président de la Commission, qui préside les séances de délibération.

S'agissant de l'impossibilité d'un entretien individuel avec un évaluateur, le Médiateur comprend les difficultés pratiques qui sont avancées, et le « palliatif » d'une possibilité de contact avec le vice-président de la Commission CAPAES.

Par ailleurs, si l'identité et la qualité des membres de la Commission ayant procédé à l'évaluation ne sont pas fournies d'emblée (ce qui peut également se comprendre), elles doivent cependant être communiquées sur demande au candidat qui a été délibéré : les règles strictes de composition de la Commission fixées par arrêté du Gouvernement pour garantir à la fois l'expertise et l'impartialité nécessaires, comme rappelé ci-dessus, nous paraissent imposer au minimum cette solution.

26. 2020 | FWB **Autres questions scolaires |** Jury CAP – Adapter les normes en vigueur pour organiser la prolongation de session en cas d'irrégularité de la composition du Jury, permettre la nouvelle présentation de l'épreuve annulée dans un délai raisonnable, et fixer la date ultime de délibération

Considérant le décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, en son Titre Ier, Chapitre VIII, relatif à l'organisation du certificat d'aptitudes pédagogiques[5] ;
Considérant les diverses règles impératives qu'il fixe quant à la composition du Jury du CAP, notamment le nombre minimum de ses membres présents tant lors de la présentation des épreuves que lors de la délibération en séance plénière, et la spécialité dont doit pouvoir se prévaloir au moins l'un des membres présents à ces occasions ;

4. Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 juillet 2017 fixant la composition et le fonctionnement de la Commission du Certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'Enseignement supérieur (CAPAES) en Hautes Ecoles et dans l'Enseignement supérieur de Promotion sociale (https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_02.php?ncda=44420&referant=l05e)
5. https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30966&referant=l01

Considérant qu'il peut arriver qu'une épreuve du Jury CAP doive être invalidée en raison du non-respect des règles susdites ;
Considérant qu'une telle invalidation implique que l'épreuve concernée doit être tenue pour nulle et non avenue, et qu'une prolongation de session doit en conséquence être prévue pour permettre au candidat de représenter ladite épreuve ;
Considérant que ni ledit décret du 20 juillet 2006, ni la réglementation prise en vertu de ce décret ne prévoient expressément et dès lors n'organisent la prolongation de session du Jury CAP ;
Considérant que lorsque la prolongation de session est organisée, comme c'est le cas pour les formations suivies au sein des établissements d'enseignement, elle est prescrite dans un délai déterminé et rapproché[6] ;
Considérant les spécificités du Jury CAP, qui doit notamment organiser des épreuves avec la collaboration de la direction d'établissements d'enseignement dont il n'est pas le pouvoir organisateur, en y assurant la présence de membres du Jury qui ne relèvent pas de ces établissements et dont le lieu habituel de travail en est parfois très distant, et que les leçons dispensées, constitutives des épreuves, sont tributaires du calendrier scolaire et du rythme pédagogique des classes où elles sont données ;
Considérant que ce contexte particulier peut empêcher l'organisation et par conséquent la délibération de l'épreuve à présenter en prolongation de session dans les semaines qui suivent la passation de l'épreuve invalidée ;
Le Médiateur recommande d'adapter la législation en conséquence, et qu'ainsi celle-ci :
- organise la prolongation de session pour le Jury CAP ;
- fixe une date avant laquelle, ou un délai endéans lequel les prolongations de session et leurs délibérations devraient être organisées, cette date ou le terme de ce délai appartenant à la même année civile que la session en prolongation ;
- prévoie qu'en cas d'impossibilité d'organiser effectivement les prolongations de session et leurs délibérations avant cette date ou dans ce délai, les décisions du Jury CAP qui s'y rapportent prendraient effet rétroactivement à la date fixée ou correspondant au terme du délai fixé ;
- prévoie que le candidat qui échoue à l'épreuve présentée en prolongation de session puisse ensuite s'inscrire et prendre effectivement part à la session qui la suit immédiatement.

Suivi de la Recommandation

Lors de sa rencontre avec le Médiateur le 28 avril 2021, la Direction générale de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement tout au long de la vie et de la Recherche scientifique (DGESVR), a qualifié la prolongation de session de procédé exceptionnel, et fait remarquer qu'il est arrivé à deux reprises que le Jury soit composé de manière irrégulière. Dans ce cas, les candidats ont été, en effet, convoqués à nouveau et délibérés dans les meilleurs délais eu égard à la session en cours à de la planification des épreuves. Le candidat en prolongation de session l'est très majoritairement à sa demande, suite à une indisponibilité attestée par certificat médical. Il paraît difficile à la DGESVR de prévoir une norme pour cette situation individuelle. Le Médiateur fait remarquer qu'il n'est pas question ici des prolongations de session pour raison de santé (dûment justifiée), pour lesquelles l'épreuve prévue n'a pu être présentée, mais des cas d'invalidation d'une épreuve dûment présentée par le candidat, mais par la suite invalidée (composition irrégulière du Jury par exemple). Certes, ces cas sont (et doivent être !) exceptionnels, mais le Médiateur rappelle qu'on a déjà rencontré une session entièrement invalidée (toutes les épreuves individuelles) au motif que les membres du Jury n'avaient pas été nommés… Par ailleurs, dans le cas d'espèce qui a inspiré la Recommandation (rappel du contexte dans le Rapport 2019, p. 97), la « session prolongée » n'a finalement pu avoir lieu qu'un an après l'épreuve invalidée (même écart temporel qu'entre les délibérations respectives). Là réside l'enjeu : s'il réussit l'épreuve, le candidat n'obtient alors le CAPAES qu'un an après la date de délibération initiale (qui doit

6. Voyez par exemple l'art. 79 § 2 du décret du 07/11/2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, dit 'Décret Paysage' : https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=39681&referant=l01

être pourtant, en toute logique juridique, tenue pour nulle et non avenue). Une telle situation est préjudiciable, puisque le candidat obtient son titre pédagogique avec un an de retard par rapport à la session à laquelle l'épreuve était rattachée. Le Médiateur rappelle à cet égard que la DGESVR avait d'ailleurs indiqué, en mai 2020, qu'une réflexion serait menée en interne quant à une éventuelle modification du décret susvisé qui permettrait de prendre en considération des situations particulières en cas d'invalidité du jury.

A situation inchangée, le Médiateur reconnaît cependant que la prolongation de session a cependant déjà le mérite de permettre au candidat d'être dispensé des parties déjà réussies et d'être exempté du paiement d'un nouveau droit d'inscription.

En conclusion, **cette Recommandation reste d'actualité**.

27. 2020 | FWB **Autres questions scolaires |** Enseignement supérieur - Jury CAP – Informer le candidat à l'épreuve de l'identité des membres du Jury présents aux épreuves et aux délibérations

Considérant le décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, en son Titre Ier, Chapitre VIII, relatif à l'organisation du certificat d'aptitudes pédagogiques[7] ;

Considérant les diverses règles impératives qu'il fixe quant à la composition du Jury du CAP, notamment le nombre minimum de ses membres présents tant lors de la présentation des épreuves que lors de la délibération en séance plénière, et la spécialité dont doit pouvoir se prévaloir l'un au moins des membres présents à ces occasions ;

Considérant que ces règles constituent autant de garanties pour le candidat quant au sérieux et au professionnalisme avec lesquels les épreuves qu'il passe devant le Jury seront évaluées par celui-ci et qu'elles conditionnent la validité de l'évaluation ;

Considérant que le candidat doit être en mesure de vérifier l'effectivité de ces garanties et la validité de l'évaluation qui le concerne ;

Le Médiateur recommande que les règles de fonctionnement du Jury CAP intègrent des dispositions garantissant que le candidat soit informé de l'identité des personnes qui l'interrogent ou assistent, en qualité de membres du Jury, à l'épreuve qu'il présente, et de celles qui ont délibéré sur l'évaluation de cette épreuve, ainsi que de la spécialité en rapport avec la discipline de l'épreuve dont peut se prévaloir l'un au moins des membres présents à ces occasions.

Suivi de la Recommandation

Lors de sa rencontre avec le Médiateur le 28 avril 2021, la DGESVR a fait remarquer que la composition du Jury est arrêtée par le Gouvernement et par le Ministre compétent ; elle est donc consultable sur le site du Moniteur belge et sur Gallilex. Lors des Epreuves orales, les Membres du Jury se présentent au candidat qu'ils interrogent. D'autre part, le candidat peut obtenir une copie de l'évaluation du Jury le concernant sur laquelle figurent les noms des Membres du Jury présents, en regard des signatures. Enfin, la DGESVR estime qu'il n'est pas concevable de communiquer anticipativement les noms des Jurés présents. Les membres du Jury sont convoqués par le secrétariat anticipativement mais il arrive que, pour des raisons d'agenda ou de mission prioritaire au sein du SGI, la composition initialement prévue ne soit pas la composition effective le jour de l'évaluation du candidat.

Le Médiateur ne demande pas une communication anticipative de l'identité des membres du Jury, et comprend parfaitement la nécessité d'éventuels changements de « dernière minute ». En revanche, la composition du Jury telle qu'arrêtée par le Gouvernement et publiée au Moniteur n'est en pratique pas consultée par les candidats, qui ignorent d'ailleurs l'existence de cette publication

7. https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30966&referant=l01

(à ce titre, un lien vers l'arrêté pourrait être placé sur le site du Jury CAP : https://jurycap.cfwb.be/). De plus, la présentation des membres du Jury aux candidats au moment de l'épreuve n'est pas faite de manière systématique, et ne peut d'ailleurs être établie : les candidats ignorent généralement devant qui ils ont présenté l'épreuve. Le Médiateur préconise donc l'adoption d'un protocole de communication au candidat, au moment de l'épreuve, de l'identité et de la qualité des membres du Jurys (cfr : les obligations décrétales respectivement prévues pour l'épreuve de psychopédagogie et pour l'épreuve de la leçon[8], ainsi que pour la délibération[9]). Par ailleurs, il y a lieu de garantir que le candidat pourra prendre connaissance, a minima sur demande, de l'identité et des qualités (spécialité) des membres du jury qui a délibéré. En conclusion, **cette Recommandation reste d'actualité.**

Autres questions scolaires | Ne pas compter, pour le financement du cursus, l'année académique invalidée administrativement en raison de la délivrance tardive de l'équivalence

Considérant que la délivrance tardive (c'est-à-dire faite après le cinquième jour ouvrable précédant le 30 novembre, date limite de régularisation des inscriptions en Haute Ecole et à l'Université) de l'équivalence à l'étudiant peut avoir pour conséquence que l'année entamée par celui-ci soit considérée comme une année pour laquelle il a échoué,

Le Médiateur recommande d'adopter les mesures nécessaires pour que cette année ne soit pas comptabilisée pour le financement du cursus futur de l'étudiant, si la tardiveté de cette délivrance est imputable à l'Administration.

Suivi de la Recommandation

Lors de sa rencontre avec le Médiateur le 28 avril 2021, la DGESVR a fait remarquer qu'à son estime la situation évoquée est déjà prise en compte par le décret « paysage », dont l'article 95 § 1er, alinéa 4, prévoit que les établissements d'enseignement supérieur peuvent inscrire provisoirement des étudiants en attente de satisfaire certaines de ces conditions d'accès. Cette inscription provisoire doit être régularisée au plus tard pour le 30 novembre, sauf si le retard dans la délivrance des documents ou attestations manquants n'est pas de la responsabilité de l'étudiant. Aussi, si l'étudiant est responsable de la non régularisation de sa situation, il ne sera pas inscrit et il n'y aura pas d'impact sur sa finançabilité. Nous acquiesçons, et **retirons cette Recommandation déjà ancienne[10], qui est dès lors caduque.**

8. Décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente (M.B. 25/08/2006), art. 46 : Les épreuves sont supervisées et évaluées par minimum trois membres du jury. Pour l'épreuve de psychologie, de pédagogie et de méthodologie, la présence d'un spécialiste est requise. Pour l'épreuve relative à la leçon, la présence d'un spécialiste du secteur concerné est requise. https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/30966_004.pdf (lien au 26/05/2021).

9. Ibidem, art. 44, al. 3 : Le président veille à ce qu'aux séances de délibération soit présent au moins un membre ayant la qualification des épreuves organisées

10. A l'origine, Recommandation 2013 – 10 (Rapport 2013, p. 72, téléchargeable via : https://www.le-mediateur.be/categorie/rapports-annuels.html

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

Bilan de l'exercice

Cette année se caractérise principalement par la pandémie de COVID et ses conséquences directes et indirectes sur les différents intervenants individuels et collectifs du monde de l'enseignement.
Cette réalité multidimensionnelle doit être comprise comme un tempérament essentiel à nos constats et à la portée de nos Recommandations annuelles.
Le Médiateur tient à souligner les efforts de la DGPE pour le maintien, voire le renforcement, du caractère positif de nos relations durant cette période de crise ! La DGPE, les pouvoirs organisateurs et leurs Fédérations, les organisations syndicales, le Gouvernement et le Parlement, et surtout l'ensemble des membres du personnel de l'enseignement et assimilé ont tout mis en œuvre, jours après jours, pour réduire les effets négatifs de la crise et maintenir les services publics liés à l'Éducation au nom de l'intérêt général et de la continuité des services publics.
Le Médiateur a sciemment fait le choix de ne pas produire de Rapport spécifique au Covid étant donné les multiples changements de politiques publiques liés à l'évolution de cette maladie et à sa volonté de ne pas créer des polémiques inutiles.
Le Médiateur exprime des constats et des Recommandations annuelles par Rapport à des thématiques récurrentes et d'autres plus liées à une année particulière. Il donnera également le suivi des Recommandations résultant d'un travail de collaboration avec les services communautaires.

Constats et Recommandations

Sans devenir trop répétitif chaque année, il est certain que nos constats sont toujours relatifs aux mêmes problématiques provenant de sphères administratives et financières liées à la gestion des ressources humaines dans le monde de l'éducation. Les Recommandations relèvent également de la même logique fondatrice, en lien direct avec le traitement journalier des réclamations dans le cadre d'une médiation administrative normativement définie. Les constats et Recommandations

porteront sur : le triptyque titres/fonctions/barèmes, les barèmes et les indus, la santé au sens large, les remboursements des frais de déplacements, les problèmes administratifs divers, les mesures relatives à la fin de carrière et d'autres dossiers spécifiques.

Le triptyque titres /fonctions /barèmes

Le triptyque des titres/fonctions/ barèmes et ses composantes directes et indirectes sont toujours un classique de notre cœur de métier. Il intervient aux différentes étapes de la carrière de tout enseignant et toute modification de celui-ci provoque souvent des conséquences en cascade.

Cette année, on peut citer les exemples suivants : l'évolution des titres des accompagnateurs CEFA et son incidence sur le classement des temporaires prioritaires dans le cadre des mesures transitoires et dérogatoires de la réforme des titres et fonctions, l'utilité très relative de certains CAP étant donné la formation supérieure initiale en Promotion sociale et l'expérience professionnelle de référence, la « jurisprudence » complexe de valorisation de certaines expériences professionnelles pour les cours de pratique professionnelle et de cours techniques pour certaines fonctions professorales (ex : impossibilité de valoriser l'expérience professionnelle comme technologue en imagerie médicale, relation complexe entre les cours de diététique et les cours d'économie sociale et familiale, les délais de traitement plus ou moins importants, les dossiers incomplets induisant plusieurs demandes auprès de la Chambre de valorisation d'expérience utile, les omissions des procès-verbaux de basculement des anciennes décisions des inspections…), la nécessité de nouvelles décisions d'équivalence de diplômes ou professionnelles vu les nouvelles exigences en matière de titres, les liens parfois hautement techniques entre plusieurs normes/ jurisprudences/pratiques administratives, les difficultés spécifiques pour certains professeurs de religion catholique quant aux liens entre des titres anciens et les nouvelles exigences liées à la réforme spécifique de ces titres (+ caractère transitoire de certaines possibilités pour ceux-ci de devenir professeurs de citoyenneté et de philosophie)…

Ces constats démontrent encore plus avant la nécessité d'un audit permanent et actualisé de la réforme des titres et fonctions, et peuvent servir d'exemple quant à l'importance du même processus pour l'ensemble des mesures transitoires et dérogatoires pour l'ensemble des normes statutaires contenant ce type de mesures.

Ces constats annuels renforcent l'importance de nos Recommandations passées quant à l'audit permanent de la réforme des titres et fonctions, et également des mesures transitoires/ dérogatoires des normes statutaires.

Les barèmes et indus

Les notions d'exactitude et de la bonne temporalité de liquidation des salaires sont toujours omniprésentes dans la gestion de toutes les ressources humaines et, plus particulièrement, les personnels de l'enseignement. Le Médiateur a déjà exprimé de nombreux constats et Recommandations en la matière et a déjà pu constater des progrès importants suite aux efforts

réalisés par les différents intervenants. On retrouve ces actualisations dans l'évolution de nos Recommandations.

Cette année, les dysfonctionnements rencontrés peuvent se retrouver dans la liste suivante à caractère non exhaustif : constitution d'un groupe de travail devant permettre la définition d'une pratique administrative pour valoriser l'expérience utile des enseignants des Ecoles Supérieures des Arts (cf. différences entre la notoriété professionnelle et la traduction de celle-ci en ancienneté barémique), octroi du barème 301 à tous les kinésithérapeutes même ceux titulaires d'un master, barème 501, barème complexe à définir pour les professeurs de religion catholique dans le cadre des anciennes normes de référence et leurs adaptations, disparition progressive de la notion de seuil d'âge comme cause d'un indu, conséquences salariales et en matière de maintien d'allocations sociales ultérieures vu de mauvais encodages DDRS par les employeurs, gestion « complexe » des dossiers d'indus multiples et ce, surtout en fin de carrière provoquant l'incompréhension du futur pensionné (cf. globalisation ou individualisation des dossiers d'indus et de leurs origines), détermination de la date de référence quant aux possibilités d'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 lorsqu'un dossier d'indu est annulé et remplacé par un autre dossier (cf. trois mois de recevabilité), délais importants de traitement des dossiers 11bis par le gouvernement communautaire, liens complexes entre les fiches salariales/ les fiches fiscales/documents d'indus, imposition différente et document fiscal spécifique pour les résidents étrangers recevant des indus ou des arriérés (cf. convention fiscale binationale entre les États concernés), délais administratifs importants pour obtenir copie d'anciennes fiches salariales, statut fiscal des revenus d'un enseignant pensionné ayant repris le travail et ayant été victime d'un accident du travail, délai important pour corriger un paiement effectué sur compte bancaire erroné (cf. somme bloquée sur un compte interne à l'organisme bancaire), importance des dates de référence dans les documents administratifs pour définir la notion de salaire garanti, notions différentes des services admissibles dans l'ancienneté pécuniaire selon les autorités publiques vu l'autonomie statutaire (cf. frein à la mobilité entre les fonctions publiques), la notion d'expérience utile pécuniairement valorisable pour les professeurs de pratique professionnelle dans les hautes écoles, mais pas pour les enseignants des autres cours à conférer, incompréhension de l'effet de lissage des salaires en promotion sociale pour les enseignants dépassant l'unité de charge…

On notera également des questionnements spécifiques sur les raisons d'une limitation de la prime informatique de 100 euros par an (cf. exclusion des directeurs, des chargés de missions, des personnels administratifs…) renforcée par les déclarations gouvernementales relatives à un projet de prime quinquennale de 500 euros finalement abandonné.

Les salaires et leurs multiples composantes produisent des réclamations riches et variées dont les solutions individuelles et/ou globales obligent le Médiateur à proposer des solutions concrètes équilibrant les intérêts des usagers et des services administratifs par nature souvent opposés.

En conclusion, le Médiateur constate souvent que les membres du personnel comprennent avec difficultés les fiches salariales, les demandes d'indus et les documents fiscaux et surtout les liens entre ces différents éléments. On notera que souvent l'employeur, c'est-à-dire le PO, ne remplit que très partiellement ses obligations d'information en matière salariale renvoyant les demandes aux services communautaires vu la technicité ou la complexité de la matière.

28. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux

Considérant l'importance de l'exactitude des salaires,
Considérant le bon moment de liquidation des rémunérations comme déterminant pour les bénéficiaires,
Considérant la multiplicité des intervenants dans le processus de paiement des salaires des enseignants,
Considérant la probabilité d'erreurs salariales,
Considérant les constats récurrents et les Recommandations actualisées de la Cour des comptes,
Considérant les délais de prescriptions en finances publiques,
Considérant les efforts de la DGPE et de l'ETNIC pour développer des programmes informatiques et des méthodes de travail réduisant les risques d'erreurs salariales,
Considérant les possibilités limitées d'annulation totale ou partielle des trop-perçus,
le Médiateur recommande la production de fiches de paie, de demandes d'indus et de documents fiscaux plus lisibles ayant des liens directs entre eux et surtout commentés efficacement, motivés légalement et factuellement de la manière la plus compréhensible pour les principaux intéressés.

Cette Recommandation s'inscrit dans la continuité de précédents constats et "anciennes" Recommandations, mais insiste davantage sur la lisibilité et sur les liens entre certains types de documents salariaux. Il s'agit de donner une information complète et transparente aux enseignants et d'aider les directions/les personnels administratifs dans leur travail quotidien. Ces améliorations devraient réduire les tâches liées aux demandes d'informations/plaintes/réclamations et permettre une plus grande adhésion des membres du personnel aux décisions administratives et financières.

La santé au sens large

La santé et sa préservation sont un bien commun essentiel de l'humanité où les pouvoirs publics se doivent d'agir à de nombreux égards au nom de l'intérêt général. Cette notion politique si souvent galvaudée a démontré lors de cette crise mondiale son importance cruciale. Le COVID a eu des conséquences directes et indirectes sur la gestion des ressources humaines et sur les conditions de vie dans les écoles et les services administratifs (cf. multiples normes et circulaires COVID).

La demande récurrente à laquelle le Médiateur a été confronté concerne essentiellement les membres du personnel en contact avec beaucoup d'élèves et d'enseignants. La plupart considérait les conditions de travail comme inadaptées, les solutions proposées par les circulaires comme inadéquates ou irréalistes, les manquements comme récurrents (cf. pas de masques gratuits, absence de test salivaire, bulles protéiformes…). Les réclamants occupaient des fonctions diverses comme : psychomotriciens dans l'enseignement maternel, professeurs de cours philosophiques, éducateurs d'internat…

29. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Mettre sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les conditions de travail des enseignants durant la pandémie

Considérant l'importance de la santé et de l'éducation comme des droits essentiels pour toutes et tous garantis par des normes internationales et internes supérieures,
Considérant le caractère exceptionnel de la pandémie liée à la COVID et de ses conséquences directes et indirectes,
Considérant les mesures prises par le Gouvernement communautaire pour maintenir l'enseignement,
Considérant plus particulièrement celles liées aux modalités de travail des enseignants,
Considérant la pluralité des fonctions enseignantes et leurs spécificités propres,
Considérant les droits et obligations des employés et des employeurs,
le Médiateur recommande que le Gouvernement, les PO, les organisations syndicales et les services administratifs de la FWB mettent sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les conséquences potentielles d'une pandémie sur les conditions de travail des enseignants et ce, dans la pluralité des fonctions existantes en développant les solutions concrètes y afférentes.

Cette Recommandation et le résultat concret du travail qui serait réalisé et qui devrait pouvoir pallier les manquements ressentis par certains membres du personnel durant cette crise.

Les normes statutaires définissent de multiples possibilités de congés, de disponibilités et d'aménagements de la carrière dont celles liées à la santé du membre du personnel et à l'évolution de celle-ci. Ces mesures administratives impliquent potentiellement de multiples intervenants induisant des probabilités d'erreurs importantes encore renforcées suite à la Covid et à ses conséquences organisationnelles du travail administratif et des canaux d'échanges y étant liés.

Cette année « spéciale », le Médiateur a géré des plaintes relatives à : l'importance de l'autorisation communautaire préalable dans le cadre de tout congé pour mission, les difficultés pour être convoqué au MEDEX dans le cadre d'une maladie grave et de longue durée provoquant des décisions rétroactives et la prise d'autres congés pour maladie pour couvrir les périodes d'absence (cf. problème de sécurité juridique quant à la position administrative et financière réelle de certains membres du personnel), les problèmes de relève de certaines boîtes postales par Bpost induisant le non-respect des délais de communication des certificats médicaux à MEDCONSULT (cf. rappel par les services communautaires du principe de légitime confiance et des autres possibilités de communication des certificats à MEDCONSULT), les délais parfois trop stricts pour demander l'octroi d'un mi-temps thérapeutique ou d'un mi-temps médical, les conditions de congé de maternité différentes pour une enseignante à mi-temps travaillant également à mi-temps dans le secteur de l'aide à la jeunesse, la détermination exacte du début du congé de maternité en cas de naissance précoce, le respect partiel du secret médical par les agents de la DGPE étant donné les nouvelles formes de certificats médicaux liés à la COVID et à leurs évolutions (cf. certificat de quarantaine), l'incompatibilité entre les normes fédérales liées au parcours de réintégration et les charges de mission induisant une inaptitude définitive à la fonction d'enseignant et au maintien d'une aptitude au travail administratif (cf. décisions du MEDEX)...

30. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Inscrire le parcours de réintégration dans l'ensemble des textes statutaires des personnels de l'enseignement

Considérant l'importance du retour au travail des membres du personnel ayant été atteints par une maladie ou un accident de santé déterminant,
considérant les étapes liées à ce retour, étant donné l'existence du parcours de réintégration dans le Code du travail,
considérant l'importance du niveau fédéral quant à la détermination des principes généraux liés à la législation du travail,
considérant le caractère inadapté du décret relatif aux congés pour missions,
considérant le caractère provisoire ou définitif des décisions du MEDEX quant à l'inaptitude au métier d'enseignant,
considérant les évolutions parfois contrastées de l'état de santé,
le Médiateur recommande la transposition du parcours de réintégration dans les normes statutaires communautaires.

Tous les constats démontrent les difficultés entre deux dimensions constitutives de tout être humain, à savoir : sa carrière professionnelle et son état de santé (et surtout leurs interactions potentielles via des procédures administratives et financières). Les affects liés à la santé et son évolution supportent mal tout dysfonctionnement administratif et c'est pourquoi, le Médiateur traite ces dossiers avec la plus grande attention possible en tenant compte du secret médical et de la protection des données à caractère personnel.

Le décret modifiant diverses dispositions en matière de statut des personnels de l'enseignement, adopté le 17 juillet 2021 par le Parlement la Communauté française, prévoit en son article 71 l'ajout d'un article 14 bis au décret du 24 juin 1996 relatif aux chargés de mission. On notera que cette nouvelle disposition a une application rétroactive au 1er septembre 2020. Certains pourraient considérer notre Recommandation comme obsolète, Cependant, nous la maintenons car les conséquences directes et indirectes de la rétroactivité au point de vue administratif et statutaire ne nous semblent pas encore bien établies. De plus, il sera intéressant d'observer si cette disposition décrétale se traduit par un arrêté d'application et une circulaire optimale. En effet, pour les pouvoirs organisateurs et surtout pour les bénéficiaires, ce qui compte avant tout, c'est la définition d'une pratique administrative efficiente, simple et lisible par Rapport à des situations de santé lourdes et souvent complexes !

Les remboursements des frais de déplacements

Cette thématique a déjà fait l'objet de multiples commentaires, constats et Recommandations dans le chef du Médiateur. Cependant, cette année, le Médiateur a été confronté à de multiples nouvelles demandes comme : le changement non-programmé de la direction et du personnel administratif/comptable d'un PO (cf. délais de remplacement et difficultés financières liées à des manques de trésorerie), la communication obligatoire de tous les documents et formulaires par voie postale, la complexité des modalités de remboursement pour les enseignants travaillant dans plusieurs réseaux pour des charges similaires, la primauté absolue du « ticket » le moins cher, les refus des PO d'accepter des demandes de remboursements (cf. pas de recours de l'enseignant contre cette décision), la détermination de la date de référence par Rapport à des forfaits annuels, l'impossibilité pour les services communautaires de

rembourser les PO dans les délais prévus légalement étant donné un épuisement des crédits budgétaires et la non-présence de crédits supplémentaires ou d'ajustements budgétaires suffisants, l'acceptation d'une demande de remboursement par un comptable de WBE refusée par les services communautaires conduisant le même comptable à demander à l'enseignante de rembourser les frais remboursés (cf. confusion des rôles entre deux instances communautaires gestionnaires des mêmes deniers publics)…

Les services communautaires sont bien conscients de toutes ces dimensions cruciales du remboursement des frais de déplacement et réfléchissent à des solutions normatives et pratiques devant réduire les dysfonctionnements évoqués. Cependant, il s'agit d'un débat hautement politique impliquant les autorités communautaires au sens large, les PO et les organisations syndicales.

31. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Réduire les dysfonctionnements dans les remboursements des frais de déplacements

Considérant les nouveaux et les anciens constats relatifs aux difficultés rencontrées par certains PO et par les enseignants pour obtenir le remboursement de leurs frais de déplacement,
considérant l'importance des PO en leur qualité d'employeur dans le processus et les obligations y étant relatives,
considérant le caractère strict des délais et la lourdeur des procédures administratives de référence,
considérant les moyens communautaires parfois limités annuellement,
considérant le caractère restreint de la solidarité entre les différents employeurs,
considérant la fragilité de la trésorerie de certains PO,
considérant l'inexistence de toute gradation quant au remboursement des frais de déplacements,
considérant le ressenti négatif de certains PO et de certains enseignants par Rapport à leurs obligations et à celles des services communautaires,
considérant l'absence de recours pour les enseignants dont l'employeur rejette les demandes,
considérant les efforts communautaires pour automatiser plus avant la procédure,
le Médiateur recommande à l'ensemble des parties prenantes de tout mettre en œuvre pour réduire les dysfonctionnements évoqués et de mettre en œuvre une réforme du décret de référence et de ses arrêtés et des pratiques administratives y étant liées.

Le Médiateur s'interroge également sur la pertinence ou non d'envisager des sanctions financières progressives selon l'importance des retards dans les délais de transmission des justificatifs par les employeurs aux services compétents. Il pourrait s'agir d'un tempérament efficace aux conséquences financières parfois difficiles induites par la lecture stricte de la législation de référence par les services communautaires. Cependant, le Médiateur s'interroge sur la praticabilité de cette option, sur l'importance financière des sanctions potentielles, sur les possibilités de recours dans ce nouveau cadre, sur la possible augmentation des réclamations… Ne disposant pas d'une connaissance pratique et d'une expertise suffisante en la matière, il maintient sa Recommandation tout en exprimant ce commentaire spécifique.

Les problèmes administratifs divers

Cette partie regroupe des problèmes administratifs ponctuels différenciés liés à la gestion courante des personnels rencontrés lors de cet exercice dans le cadre des demandes d'information et d'intervention traitées par le Médiateur et par ses agents.

Certains membres du personnel ont toujours du mal à comprendre les missions/pouvoirs des différents acteurs du monde de l'enseignement à savoir : les droits et obligations des enseignants et des directeurs, le rôle d'employeur du PO et de régulateur de la FWB, les possibilités d'intervention des CPMS…
Les questions posées sont de nature différente comme : la liberté d'une direction d'attribuer les cours et de définir les horaires, l'accès à son dossier individuel et à ses composantes obligatoires, la portée réelle d'un fait défavorable, l'évolution des missions de l'Inspection, la complétude des documents administratifs nécessaires pour bénéficier de l'intervention de sa mutuelle ou de la CAPAC, le maximum des cumuls de dérogations linguistiques, les plafonds liés à l'assistance psychologique et juridique pour un membre du personnel victime d'agression et leurs possibilités de dépassements exceptionnels, l'importance de l'extrait du casier judiciaire dans les candidatures, la complexité de la mobilité externe des enseignants du libre subventionné et les priorités en matière de nomination, le non-renouvellement automatique des contrats du personnel ouvrier dans le réseau WBE, la prolongation du stage d'un assistant social dans le cadre d'une nomination au sein d'un CPMS de WBE (statut « discutable » du formulaire d'évaluation et prolongation du stage vu un avis réservé de la direction)…

Ces problèmes administratifs ont induit de multiples conseils circonstanciés du Médiateur via : le rappel des normes et des pratiques administratives de référence, la mise en œuvre de solutions ou d'alternatives rencontrant les intérêts du réclamant et ceux des autorités impliquées, la communication des coordonnées des services et agents compétents, le rétablissement de la communication et/ou d'échanges d'informations entre les parties impliquées…

Les mesures relatives à la fin de carrière

On doit souligner les efforts du Gouvernement et de la DGPE pour combler globalement les retards dans l'encodage des données de carrière des membres du personnel dans la base de données Capelo. Malgré ces efforts, le Médiateur a encore dû traiter des dossiers de fin de carrière problématiques et des mesures y étant liées.

On peut citer les exemples suivants : l'octroi incorrect d'une DPPR basé sur une mauvaise date de mise à la pension dans le secteur public (cf. réformes successives des pensions du secteur public et du secteur privé), la généralisation progressive des possibilités de DPPR à d'autres catégories de personnels (cf. personnels auxiliaires d'éducation et directeurs), les difficultés de communication entre différents intervenants administratifs devant permettre le calcul et la date de la pension…

Focus spécifique

Le Médiateur a traité avec une compagnie d'assurance les possibilités de versement d'une pension libre complémentaire pour un agent non-définitif. Cette question complexe a été examinée par les services communautaires qui ont considéré que vu leur rôle de pouvoir subsidiant, vu les possibilités pour les enseignants de devenir définitifs et donc de bénéficier d'une pension du secteur public, vu la multiplicité des employeurs potentiels… ce système n'était pas applicable aux membres du personnel, ni d'ailleurs à l'ensemble des fonctionnaires communautaires contractuels ! Ils insistent sur les négociations intersectorielles en cours devant permettre à l'ensemble des fonctionnaires contractuels et, à plus long terme, à l'ensemble des enseignants non-définitifs de pouvoir être éligibles à un système de pension spécifique à l'ensemble des personnels communautaires contractuels.

La question des pensions des enseignants temporaires et des fonctionnaires contractuels est transversale et implique des coûts déterminants, actuels et surtout futurs pour les autorités communautaires. Cette question, celle des aménagements des fins de carrière et les tantièmes préférentiels s'inscriront dans un débat sociétal et économique plus large.

Autres réclamations spécifiques

Il existe des réclamations de nature plus originale ou singulière difficilement classables dans des catégories, mais qu'il paraît utile ou pertinent d'évoquer vu les enseignements que l'on peut en tirer.

Famille ordinaire et famille d'accueil

Une famille composée d'enseignants nommés a attiré notre attention sur les différences de traitement entre les familles « ordinaires » (cf. parents biologiques ou adoptifs) et les familles d'accueil par Rapport à certaines formes de congés visant à s'occuper des enfants. Ces différences avaient également une portée financière significative selon le type de congés choisis. On notera que le PO et les agents de la DGPE ont fourni les bons renseignements aux parents, tout en soulignant les différences légales existant entre les deux types de famille. Le Médiateur constatant le nombre de places en famille d'accueil en FWB et les besoins existants, s'interroge sur l'opportunité de réduire les différences en matière de congés (au sens large) entre les familles « ordinaires » et les familles d'accueil pour les membres du personnel enseignant et assimilé. Cette réflexion pourrait être menée au niveau de l'ensemble de la fonction publique communautaire et régionale.

Héritage au profit d'une Université

Une personne âgée a légué la moitié de son patrimoine (essentiellement foncier) à l'ULG pour créer une fondation et l'autre moitié à ses enfants. La réalisation de cette succession a pris beaucoup de temps et a produit de nombreuses incompréhensions entre les parties prenantes impliquées à savoir : les enfants, le recteur et le Conseil d'Administration de l'ULG, les notaires et le SPF Finances. L'intervention du Médiateur et l'action positive des autorités universitaires ont permis de lever certaines ambiguïtés, d'expliquer le rôle des instances décisionnelles et d'accélérer cette succession chronophage. Le Médiateur pense qu'il serait utile que l'ensemble des instances communautaires éligibles à ce genre de legs ou donations communique mieux avec les autres potentiels bénéficiaires et s'assure de l'optimalisation des délais à respecter.

Incompatibilités dans la composition d'un jury de recrutement

Une université libre octroie une charge partielle de professeur ordinaire après une procédure de recrutement où deux candidats ont été finalement auditionnés devant un jury composé de professeurs de cette Institution et d'autres experts extérieurs.

Le candidat évincé saisit les autorités universitaires pour évoquer certaines incompatibilités entre certains membres du jury et le candidat choisi. Considérant les limites de ses compétences aux autorités administratives wallonnes et aux services administratifs communautaires, le Médiateur a interpellé le Commissaire de Gouvernement auprès de cette université vu l'inertie de la hiérarchie et la non-réponse aux remarques du réclamant relatives à une certaine partialité de certains membres du jury. Le Commissaire nous a répercuté la réponse du recteur qui a été avalisée par le Conseil d'Administration.

Le Médiateur a répercuté cette décision et sa motivation au réclamant.

Si la décision ne semble pas critiquable vu les normes et les pratiques internes de l'Institution et sa liberté de choix en sa qualité d'employeur, elle paraît critiquable du point de vue du principe classique des incompatibilités et de l'impartialité des membres d'un jury de sélection à un emploi. Cet exemple plaide pour la mise en œuvre rapide de l'accord de gouvernement communautaire par Rapport à un élargissement des compétences du Médiateur.

Echecs importants au module 501

L'IFC et des opérateurs de formations organisent de nombreuses formations destinées à la formation continue du personnel enseignant. Parmi celles-ci, les modules 501 (divisés en deux sous-modules), permettent au détenteur d'un master ou AESS d'obtenir le barème 501 même en travaillant dans l'enseignement primaire ou le secondaire au DI. Lors d'une formation relative à ce module, 12 participants sur 20 ont échoué et ont introduit des recours circonstanciés auprès des instances adéquates dont aucun n'a abouti. Le Médiateur a interrogé l'IFC à propos : du taux d'échecs exceptionnellement important en comparaison avec les autres chiffres de suivi et de réussite du module 501 présents dans les Rapports annuels de l'IFC, des problèmes de communication entre les formateurs et les participants dans le cadre de visio-conférences exigeantes, du caractère hautement standardisé de la motivation des décisions d'échecs et de recours, de la non-reconnaissance des appréciations/évaluations positives des enseignants par leur direction et par leur inspection….

L'IFC a répondu en rappelant son rôle de simple « régulateur » par Rapport aux décisions d'échecs prises par les instances des organes de formation et a souligné qu'une rencontre avait eu lieu avec les formateurs et leur hiérarchie vu les plaintes, et que certaines remarques/conseils avaient été définis en Conseil d'administration pour l'attribution future de ce type de formation. Le Médiateur a demandé que les enseignants ayant échoué au deuxième module puissent le repasser à terme auprès d'autres formateurs. Cette réclamation collective démontre que certains formateurs ou pédagogues négligent partiellement les expériences professionnelles des autres enseignants !

Suivi des Recommandations

32. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Évaluer 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 dans la 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.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration *: Outre la mission structurelle de l'Administration d'analyser les dispositifs statutaires et de veiller à leur amélioration, la Recommandation trouve une mise en oeuvre partielle dans le cadre des travaux menés au sein des instances de concertation réunissant l'ensemble des acteurs (fédérations de pouvoirs organisateurs, organisations syndicales et différentes entités de l'Administration intéressées à la gestion des personnels). Par ailleurs, la chambre des mesures transitoires de la Commission interréseaux des titres de capacité (CITICAP) poursuit son activité à un rythme soutenu.*
Plusieurs des projets de modification du décret du 11 avril 2014, ayant pour objectif d'apporter des ajustements aux dispositions transitoires initiales, ont pu y être réfléchis et débattus préalablement à leur modification décrétale. La Recommandation sera suivie en flux continu par l'Administration.
Commentaires : les constats de cet exercice incitent le Médiateur à réaffirmer la récurrence de cette Recommandation. Elle s'inscrit également dans l'ensemble des mesures « exceptionnelles » prises par les autorités politiques et administratives communautaires pour lutter contre la pénurie d'enseignants liée aux mesures sanitaires visant à lutter contre le Covid.
Cette Recommandation est donc maintenue dans un souci d'évaluation constante des nouvelles normes et pratiques et surtout de leurs conséquences directes et indirectes.

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 pension et des mesures de fin de carrière ;
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 social ;
Considérant l'obligation pour toutes les Administrations de se soumettre aux normes de référence ;
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

Position de l'Administration *: Les Attachés CAPELO ont été répartis en 4 périmètres d'action dont les responsables assurent le suivi des demandes émanant directement des membres des personnels ou du Service fédéral des Pensions via l'adresse courriel "capelo.ens" (principale porte d'entrée des demandes du SFP).Toutefois, il est important de préciser que certaines demandes parviennent directement aux Directeurs des Bureaux Régionaux/Directions Déconcentrées.*
Commentaires : Cette année, le Médiateur a traité moins de dossiers de pension liés à des problèmes d'encodage dans la base de données Capelo. Il semble donc que les retards soient globalement résorbés pour les dossiers de pension « classiques » .
C'est pourquoi, le Médiateur considère que **cette Recommandation a été globalement rencontrée.**
Le Médiateur a été saisi principalement de dossiers de pension et de fin de carrière plus complexes caractérisés par des décisions rétroactives impliquant l'enseignant, l'employeur, les services communautaires et les autorités fédérales responsables de la gestion des pensions.
Les défis futurs dans cette matière se focaliseront sur les interventions de la puissance publique communautaire (et ses composantes au sens large) par Rapport aux pensions des personnels enseignants contractuels et ce, dans un souci d'égalité de traitement et de solidarité.

33. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Supprimer la limite de 10 jours minimum par mois pour bénéficier du remboursement des frais de déplacement en bicyclette

Considérant l'importance de la mobilité douce, surtout en milieu urbain, et plus accessoirement en milieu rural ;
Considérant la volonté des Gouvernements régionaux et des villes/communes de promouvoir ce type de déplacements pour diminuer la pollution atmosphérique et ses multiples conséquences ;
Considérant la discrimination présente dans le décret relatif aux remboursements des frais de déplacement entre les différents moyens de déplacement au détriment des déplacements en bicyclette (au sens large) ;
Considérant la limite minimum de 10 jours de prestation pour être remboursé des frais de déplacement en bicyclette ;
Considérant la possible occurrence de mois comptant moins de 10 jours de prestation vu certains congés ;
Le Médiateur recommande de supprimer cette limite de 10 jours et de n'en fixer aucune.

Suivi de la Recommandation

Il appartient aux autorités politiques communautaires de modifier la norme de référence pour rencontrer cette Recommandation. Elle s'inscrit également dans la même « philosophie » que notre nouvelle Recommandation liée aux remboursements des frais de déplacements, impliquant l'ensemble des parties prenantes pour réduire les dysfonctionnements multiples liés à cette thématique.

34. 2020 | FWB **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

Position de l'Administration : La réponse faite en 2016 par l'Administration générale reste d'application et peut être actualisée comme suit :
« Avec le Contrat d'Administration, le Ministère et l'ETNIC ont pris l'engagement de développer, durant la présente législature, un nouvel outil de gestion administrative et pécuniaire des membres des personnels de l'enseignement.
Cet objectif de grande ampleur et aux enjeux stratégiques offrira les bénéfices suivants : approche systémique et intégrée de la gestion de la paie ; amélioration de la qualité de paie ; lisibilité et meilleur pilotage du cadre ; optimisation de l'allocation budgétaire et meilleur contrôle de la performance du cycle budgétaire.
Ce portefeuille de projets se concrétise, étape par étape, en différentes phases de développement applicatif :

- Projet DESI-RL10 : Amélioration du processus de barémisation, de désignation, d'attribution et de gestion de la carrière. Déterminer les conséquences pécuniaires au format de « lignes » RL10 sur base des données administratives de la carrière gérée dans DESI. Injection de ces lignes dans le système RL10 et traitement par son moteur de paie et par les programmes connexes.

Quatre priorités : rémunérer les membres du personnel temporaires et contractuels ; rémunérer les membres du personnel définitifs ; rémunérer les membres de la promotion sociale ; rémunérer les situations particulières. Depuis février 2018, un déploiement pilote, progressif et maîtrisé a permis de rémunérer certains membres du personnel temporaires du fondamental, du secondaire et des CPMS (périmètre prévu de la première livraison) via le système DESI-RL10. Lors de la liquidation de novembre 2019, 6128 MDP ont été rémunérés en DESI-RL10. Le déploiement se poursuit de manière progressive et il est prévu que dès après la livraison par l'ETNIC des travaux relatifs à la rémunération des définitifs, prévue fin janvier 2020, un premier pilote concernant le personnel définitif puisse également être rémunéré via DESI-RL10. Il est à noter que le projet a connu une déviation de planification importante en 2019 suite à la mise en oeuvre du décret du 14/03/2019 portant diverses dispositions relatives à l'organisation du travail des membres du personnel de l'enseignement et octroyant plus de souplesse organisationnelle aux Pouvoirs Organisateurs. Les dispositions relatives à la suppression de la plage horaire et l'instauration du mécanisme de périodes additionnelles a nécessité 6 mois de travaux pour adapter les applications RL10 et DESI au nouveau dispositif.

- Projet ACRO : Gestion du référentiel des accroches cours-fonctions-barèmes; gestion des accroches multiples par les PO; reprise des informations de la base de données Primoweb-RTF. Projet en cours de développement: livraison par l'ETNIC initialement prévue fin 2019 est reportée à juillet 2020, suite au développement d'une nouvelle application informatique devant répondre à l'exigence du secteur INAMI de déclarer en ligne les déclarations de risques sociaux (secteur indemnités mutuelles) à partir de septembre 2019.
- Projet DESi-Paie : Réécriture complète des chaînes de calcul et liquidation des traitements avec tous les accessoires (pécule de vacances, prime de fin d'année, clôtures fiscales mensuelles et annuelles, déclarations ONSS, déclarations CVO, virements, extraits de paiement, contentieux...). Ce projet démarrera après déploiement total de DESI-RL10.
- Projet SENS-FLUX : Dès 2020, la signalétique SENS recevra les flux de mutations quotidiennement du Registre national via la BCED pour les données individuelles des membres des personnels de l'enseignement; ceci constitue une avancée en termes de simplification administrative et amélioration des processus de gestion.
- SENS-Ecole et DESI-Ecole : Nouveau projet s'inscrivant dans le cadre du chantier sur la simplification administrative du Pacte d'Excellence : il s'agit de procéder à la dématérialisation des échanges papier entre les PO/écoles et l'Administration dans les démarches administratives relatives à la gestion administrative et pécuniaire des membres des personnels de l'enseignement. Un travail en profondeur de simplification administrative et d'amélioration des processus, de changements organisationnels est effectué dans le cadre de ce projet dont la première livraison sera la demande d'immatriculation. Analyse en cours et premières livraisons attendues dans le 1er trimestre 2020..

Commentaires : Le Médiateur a également pris connaissance avec la plus grande attention du Rapport annuel 2020 de l'ETNIC et de ses collaborations actualisées avec la Direction générale des personnels de l'enseignement. Il note les efforts déployés par ces deux acteurs dans le but d'assurer le paiement de salaires exacts et ce, dans les délais légaux prescrits.

Notre nouvelle Recommandation relative à la lisibilité des documents salariaux et à leurs liens suggère la production de fiches de paie, de demandes d'indus et de documents fiscaux plus lisibles et plus compréhensibles pour les principaux intéressés. Il s'agit surtout de produire une véritable cohérence entre les décisions normatives/administratives, salariales et fiscales.

La bonne gestion de la masse salariale des enseignants et de sa dérive barémique globale est un enjeu essentiel quant au maintien des finances communautaires, voire même de la survie de cette entité fédérée. On rappellera qu'en 2020, les traitements des enseignants représentaient environ 6 milliards 246 millions et concernaient plus de 140.000 personnes, expliquant en grande partie les difficultés rencontrées par l'ensemble des parties prenantes à la fixation et à la liquidation des traitements.

Vu les commentaires liés à cette Recommandation et les Recommandations précédentes liées à la GRH, **le Médiateur maintient sa Recommandation.** Cette Recommandation reste donc toujours d'actualité.

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

Position de l'Administration : Le respect des prescrits fiscaux fédéraux (récupération des indus de l'année-1 en montants nets jusqu'au 31/07 de l'année+1) est appliqué depuis le 1er janvier 2016 dans le principe dit "de la bascule". La constatation d'un indu durant cette période pour la période visée produit dès la fin du mois une fiche fiscale rectificative: le MDP rembourse le montant net et cette rectification peut être déduite directement de sa déclaration fiscale de l'année concernée par Rapport aux demandes d'indus..
Commentaires : **Le Médiateur ne maintient pas sa Recommandation**. En effet, on retrouve la même philosophie prévalant dans une nouvelle Recommandation relative à la lisibilité des documents salariaux et à leurs liens, mais plus globale et faisant le lien entre les fiches de paie, les documents d'indus et les documents fiscaux. Il insiste cependant sur la production rapide d'un nouveau formulaire d'indus.

35. 2020 | FWB **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.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration : *Dans le cahier des revendications sectorielles 2017-2018, demande de mise sur pied d'un groupe de travail avec l'AVIQ et PHARE. Le cas échéant, les enseignements à tirer de la jurisprudence de l'arrêt du 6 novembre 2018 de la Cour de Cassation pourront être examinés dans ce cadre.*
Commentaires : **le Médiateur maintient son commentaire** à la suite de la position de l'Administration. Il invite la Direction générale des personnels de l'enseignement et les organes régionaux en charge de la politique du handicap à dépasser la stricte limite institutionnelle de leurs compétences pour pouvoir aider concrètement les membres du personnel enseignant et assimilés souffrant d'un handicap dans leur carrière professionnelle et ses évolutions potentielles. Le Médiateur demande aux Gouvernements concernés de trouver des solutions

concrètes pour permettre aux membres du personnel de pouvoir bénéficier des aides régionales comme les autres travailleurs. Cette demande s'inscrit dans les principes essentiels de l'égalité de traitement et surtout d'équité des politiques publiques. **Cette Recommandation est donc maintenue.**
Cet exercice s'est caractérisé par la gestion de plusieurs dossiers liés aux difficultés de gestion des parcours de réintégration vu un certain flou législatif au niveau des chargés de missions.
On peut se réjouir de la modification du texte décrétal de référence, mais il sera important de rester attentif aux pratiques administratives concrètes et au rôle déterminant des employeurs et surtout de WBE étant donné le rôle « exemplaire » que devrait idéalement jouer cet Organisme d'intérêt public communautaire vu son contrat d'administration et son décret spécial.

36. 2020 | FWB **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 possible

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 remboursement les plus économiques possible, telles que le paiement directement par la FWB des factures des sociétés de transport.
31/07/T+

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration :
-> DGESVR – EPS (Direction de l'Enseignement de promotion sociale) :
Nous n'enregistrons pas de retard particulier en ce qui concerne le remboursement des frais de déplacement aux différents PO. Il existe néanmoins le problème structurel lié à l'inadéquation du dispositif décrétal. En effet, le 1% prélevé, en application du décret, sur les AB des subventions, est insuffisant pour rembourser, à 100 %, aux PO, les frais de déplacement qu'ils paient à leurs enseignants. Nous-mêmes ne pouvons engager des dépenses que dans les limites (insuffisantes) fixées par décret. Afin de pallier cette insuffisance, des rallonges budgétaires sont accordées, chaque année (dans le meilleur des cas), par le Gouvernement. Notons que si la Recommandation du Médiateur porte sur les retards de paiement aux enseignants, ceci ne nous concerne pas mais relève du Rapport entre enseignants et PO. En effet, c'est auprès de son PO que l'enseignant rentre sa demande de remboursement.
-> DGESVR – ESAHR (Direction de l'Enseignement artistique à horaire réduit) :
Comme pour l'EPS, la problématique des retards du remboursement par les services de la FWB de l'intervention de l'employeur dans les frais de transport du personnel est liée au mécanisme instauré par le décret du 17 juillet 2003, lequel prévoit que le montant de ce remboursement ne peut dépasser 1% du total des subventions de fonctionnement par exercice budgétaire. Comme le montant du remboursement demandé par les pouvoirs organisateurs de l'ESAHR excède largement cette proportion (entre 6 et 10% des subventions dans l'ESAHR), il en résulte inévitablement des retards, ce qui ne devrait cependant pas empêcher les PO de rembourser leur personnel, sauf évidemment s'ils ne respectent pas le décret en répercutant les retards de la FWB sur leur remboursement. La solution retenue par le dernier Gouvernement est de prendre en charge l'excédent en majorant le budget à l'occasion d'un ajustement.

En ce qui concerne l'ESAHR, les remboursements encore en souffrance pour l'année 2018, ainsi que pour janvier-avril 2019 ont ainsi pu être remboursés à la fin de cette année. Le remboursement du reste des créances envoyées durant l'année 2019 le seront donc à partir de l'année 2020. A noter que le décret du 17 juillet 2003 a récemment été modifié, les enseignants étant invités à prendre la formule la plus économique en ce qui concerne les titres de transport. Cette modification pourrait donc avoir des effets positifs. Toutefois, elle sera très vraisemblablement insuffisante pour remédier aux retards constatés depuis au moins une dizaine d'années. Les remboursements sont effectués dans la limite des crédits disponibles. La réglementation actuelle (article 12, § 4 du décret du 17 juillet 2003 relatif à une intervention dans les frais de transport en commun public et/ou dans l'utilisation de la bicyclette des membres du personnel) prévoit que la mutualisation de la charge des frais de transport est limitée à un pourcent maximum des subventions de fonctionnement, ce qui est très nettement insuffisant. Le Gouvernement en est informé. De plus, une modification du décret du 17 juillet 2003, effectuée en 2018, oblige les enseignants à acheter le titre de transport le moins onéreux.

Commentaires : Le Médiateur partage la plupart des constats et considérations des services communautaires à propos du remboursement des frais de déplacement. Il note que les délais imposés aux employeurs par les normes sont très stricts et que les services communautaires répondent à leurs demandes de remboursement dans des délais assez longs induisant des incertitudes financières pour certains employeurs aux trésoreries limitées. Il considère que cette Recommandation est rencontrée, mais demande aux services administratifs de traiter plus rapidement les demandes qui lui sont adressées et d'être particulièrement attentifs aux délais et aux documents réellement produits par les employeurs (cf. éviter les envois multiples et donc une surcharge de travail pour tous les intervenants).

Le Médiateur soutient les services administratifs dans la nécessité de revoir le mécanisme de solidarité du remboursement des frais de déplacement dans le but d'augmenter les crédits budgétaires consacrés à cette politique essentielle et d'éviter les crédits pour années antérieures. Il suggère également que vu la production de nouveaux outils relatifs à la gestion administrative et pécuniaire des membres du personnel, ceux-ci intègrent le remboursement des frais de déplacement. En cas d'erreurs des employeurs et dans le cadre d'un nouvel outil informatique actualisé, un mécanisme assurantiel commun pourrait limiter les conséquences pour les employeurs. **Cette Recommandation a été partiellement réalisée.**

Cependant, cette année, le Médiateur a eu à traiter de nouvelles thématiques liées aux remboursements des frais de déplacement ayant induit la production d'une nouvelle Recommandation plus généraliste suggérant une refonte concertée des normes et des circulaires de référence.

37. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Informer les enseignants nommés à mi-temps victimes d'accidents du travail des modalités de paiement qui leur seront appliquées

Considérant la divergence de lecture des normes et de la jurisprudence entre les services communautaires, les mutuelles et FEDRIS par Rapport au paiement complet ou partiel du salaire d'enseignant nommé pour un mi-temps dans l'enseignement travaillant l'autre mi-temps comme employé dans le secteur privé, et victime d'un accident du travail dans ses fonctions enseignantes ;

Considérant que les services communautaires considèrent ne devoir payer qu'un salaire complet pour le mi-temps d'enseignant et qu'il appartient à la mutuelle de payer les allocations spécifiques liées aux prestations ;

Considérant que la mutuelle et FEDRIS considèrent que la FWB devrait payer le salaire complet à la réclamante jusqu'à la date de consolidation déterminée par le MEDEX ;

Considérant le caractère inconciliable des positions liées sur des lectures différentes des normes et des jurisprudences par les intervenants ;

Considérant que la juridiction du travail sera appelée à trancher cette question ;

Le Médiateur recommande que dans l'attente d'une jurisprudence en la matière, les services administratifs de la FWB donnent une information claire aux victimes et, surtout, informent de leur position l'ensemble des mutuelles pour qu'elles octroient les indemnités potentiellement dues.

Suivi de la Recommandation

Le Médiateur n'a pas traité de dossier de ce type durant cet exercice et n'a pas été informé d'une évolution significative de la jurisprudence récente induisant le retrait de cette Recommandation.
Néanmoins, n'étant pas informé du suivi donné à sa Recommandation, celle-ci est maintenue.

38. 2020 | FWB **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 de la Recommandation

Il existe des difficultés significatives pour obtenir la généralisation des aménagements raisonnables. On notera qu'il existe un parcours d'intégration dans le réseau WBE. Vu les progrès réalisés en matière d'aménagements raisonnables pour les élèves et les étudiants, le Médiateur demande la similarité pour les membres du personnel de l'enseignement. Cette situation des enseignants connaissant un handicap ne semble pas avoir connu de développement majeur durant cet exercice. On notera le caractère international de cette thématique reprise par la Médiatrice de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur comme étant un des thèmes principaux de son Rapport d'activités 2018. Elle y souligne l'importance d'une Administration inclusive et insiste dans ses Recommandations pour que tous les membres du personnel puissent avoir une carrière et une évolution de celle-ci optimales. Cette Recommandation est donc toujours d'actualité malgré les progrès réalisés dans le cadre des parcours de réintégration. Cette année, les implications sanitaires et médicales du COVID sur les membres du personnel les plus fragiles se sont traduites principalement par leur écartement et ce, dans un souci de précaution !

39. 2020 | FWB **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.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration *:* Il a déjà été renseigné lors du Rapport de 2016 que cette problématique relève des pouvoirs organisateurs en tant qu'employeurs et non de la FWB en tant que pouvoir régulateur, avec la précision qu'il serait difficile de s'accorder sur des quotas compte tenu des tailles différentes de Pouvoirs Organisateurs. Cette Recommandation ne devrait dès lors plus nous être adressée.

Toute fixation de quota risque d'achopper sur l'absence potentielle de candidats susceptibles d'occuper cette fonction dans le cadre des contraintes de compétences, de priorités statutaires, de titres, de capacités physiques à l'exercice de la fonction à temps plein.

Elle suscitera par ailleurs certainement la demande des pouvoirs organisateurs de disposer d'un cadre d'emploi particulier et distinct en faveur du recrutement de ces membres du personnel (hors capital-période et NTPP), ainsi que de moyens matériels (via les subventions de fonctionnement, voire le financement d'infrastructure) pour réaliser les adaptations nécessaires des locaux scolaires à la mise en œuvre de situations de travail adapté. Une budgétisation conséquente pourrait en résulter.

Une analyse pourrait par contre être faite de la faisabilité de mécanismes incitatifs (sans fixation de quotas ni d'obligations pour les Pouvoirs Organisateurs), par exemple dans le cadre des règles dérogatoires à la priorisation des titres au primorecrutement (article 32 ss. du décret du 11 avril 2014).

Commentaires : le Médiateur insiste sur le caractère structurel et global de cette Recommandation qui vise à réduire les discriminations directes et indirectes dues au handicap. Il considère que WBE pourrait jouer le rôle de promoteur dans le cadre de cette politique inclusive par Rapport aux autres pouvoirs organisateurs du subventionné. Il suggère à l'ensemble des acteurs du monde de l'enseignement communautaire de tout mettre en œuvre dans leurs pratiques et dans leurs productions de règles/normes pour réaliser concrètement sa Recommandation. **Cette Recommandation est donc maintenue.**

Cette Recommandation doit avant tout faire l'objet d'un véritable débat politique au sein du Gouvernement et du Parlement de la FWB dans le cadre de leurs relations et de leurs négociations avec les fédérations de pouvoirs organisateurs et les organisations syndicales. La place de la personne atteinte d'un handicap dans notre société, et plus particulièrement dans le monde du travail, est un sujet politique prioritaire pour le Médiateur.

.

Personnels de l'enseignement | Différencier les fonctions de l'enseignement ordinaire et de l'enseignement spécialisé dans l'enseignement officiel subventionné en cas de mobilité interne

Considérant la pratique administrative des PO de l'officiel subventionné basée sur l'arrêté du Gouvernement communautaire du 28 août 1995 permettant certaines réaffectations entre l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé pour des fonctions similaires ;

Considérant la réforme des titres et fonctions entrée en vigueur depuis le 1er septembre 2016 introduisant une différence entre les fonctions similaires dans l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé ;

Considérant la ratio legis des différents arrêtés du 28 août 1995 ne permettant pas de contraindre les PO mais surtout les enseignants à opérer des réaffectations temporaires ou définitives dans l'enseignement ordinaire vers l'enseignement spécialisé ;

Considérant l'importance du libre choix des enseignants par Rapport aux emplois occupés ;

Le Médiateur recommande une modification de l'arrêté du 28 août 1995 permettant certaines réaffectations entre l'enseignement ordinaire et l'enseignement spécialisé pour des fonctions similaires pour l'officiel subventionné s'appuyant sur les modifications déjà réalisées dans les autres arrêtés relatifs aux autres réseaux d'enseignement.

Suivi de la Recommandation

Selon l'analyse des services communautaires, les textes normatifs et les pratiques administratives auraient été adaptés et actualisés dans l'enseignement officiel subventionné rendant **cette Recommandation obsolète**.

40. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Créer une cellule mixte composée de représentants de l'Administration, de membres des fédérations de pouvoirs organisateurs et de membres d'organisations syndicales visant à réduire les impacts négatifs de décisions administratives rétroactives pour les membres du personnel

Considérant l'importance sociale et économique des dossiers des membres du personnel enseignant et assimilé pouvant potentiellement bénéficier de mesures d'aménagements de fin de carrière ou d'une mise à la pension ;
Considérant l'équilibre nécessaire entre les aspirations individuelles et le respect des normes produites par l'ensemble des législateurs impliqués dans cette thématique globale ;
Considérant certaines contradictions potentielles dans l'application des normes dans des situations individuelles ;
Considérant des omissions, des erreurs des interprétations différentes des situations par les parties impliquées dans la gestion de ces situations et leurs conséquences administratives et financières négatives ;
Le Médiateur recommande la création d'une cellule « mixte » regroupant des représentants des PO, des syndicats, des services communautaires et des organisations fédérales de référence pour développer dans ces cas d'espèce des solutions basées sur des décisions rétroactives diminuant les impacts socio-économiques pour le potentiel bénéficiaire.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est maintenue. Cette cellule pourrait, au-delà des instances déjà prévues réglementairement, être une véritable force de proposition quant à la gestion des impacts socio-économiques de décisions rétroactives impliquant de multiples intervenants. Elle permettrait potentiellement de limiter les dossiers d'indus et de répartir l'impact financier de certaines décisions mixtes entre l'enseignant, son pouvoir organisateur, les services administratifs de la FWB et les autorités fédérales ou autres au nom du principe de la coresponsabilité dont les modalités pratiques restent à définir via des normes internes, des accords de coopération potentiels et/ou des pratiques administratives communes.

41. 2020 | FWB **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.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration *: La construction des nouveaux outils informatiques de la gestion administrative et pécuniaire des MDP (portefeuille DESI) permettra une gestion centralisée par enseignant ; ce qui permettra à tout agent FLT interrogé par un MDP d'avoir accès de manière électronique à l'ensemble des données relatives à cette personne. Ces outils aideront dès lors à une communication plus transparente, plus immédiate et plus complète.*

Commentaires : le Médiateur se réjouit des conséquences positives « attendues » du développement de nouveaux outils informatiques pour gérer administrativement et pécuniairement les membres du personnel. Cependant dans la gestion quotidienne des plaintes de son Service, le Médiateur remarque que beaucoup de réclamations concernent l'inexactitude des rémunérations provoquant des demandes de remboursement d'indus ou le paiement d'arriérés. La Cour des comptes multiplie les audits sur l'exactitude des salaires des enseignants et ceux-ci démontrent la persistance de problèmes sectoriels importants.

Le maintien de difficultés salariales déterminantes durant cet exercice et la gestion complexe de celles-ci impliquent que **cette Recommandation soit maintenue.**

42. 2020 | FWB **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.

Suivi de la Recommandation

Position de l'Administration *: Il existe, dans le cadre des missions de la CITICAP, un groupe de travail chargé d'évaluer les effets de la réforme des titres et fonctions ainsi que d'effectuer un Rapport sur les activités de la CITICAP et de ses chambres. Faute de recul, une véritable évaluation objective des effets de la réforme n'a pas encore été entreprise à ce jour et ce groupe est actuellement plutôt chargé du Rapport des activités de la CITICAP. En effet, la réforme n'est en oeuvre que depuis deux ans et une majorité de membres du personnel est encore régie par l'ancienne réglementation des titres par l'effet des mesures transitoires. Ce n'est que lorsqu'une majorité de membres du personnel sera véritablement sous l'empire de la nouvelle réglementation qu'une réelle évaluation ou audit des effets de la réforme des titres et fonctions sera possible.*

Cela dit, en vue d'améliorer le Rapport que les usagers peuvent avoir avec la pérennisation des effets de la réforme, plusieurs chantiers sont en cours :
Concernant PRIMOWEB : Dans le cadre de l'objectif d'amélioration de l'accessibilité de services de l'AGE et de leur orientation usager, un diagnostic a été réalisé avec l'aide d'une société consultante.
L'une des actions concerne l'amélioration de PRIMOWEB. Ce projet a été mené avec le support de la société ACEMIS, spécialiste de la relation usager. Des mesures concrètes ont été priorisées, tant dans les procédures administratives qu'avec l'ETNIC.
Concernant l'expérience utile : Une application informatique (Valexu) a été mise en place pour faciliter la gestion administrative des dossiers par nos agents mais aussi pour éviter aux demandeurs des pertes d'informations et assurer un meilleur suivi de leur dossier. En effet, grâce à cette application, les demandeurs peuvent consulter à tout instant l'état d'avancement de leur dossier et même prendre connaissance de la décision de la Chambre. Ce qui permet d'éviter de nombreux coups de fil intempestifs et donc une grande perte de temps des deux parties. Nous sommes totalement à jour dans le traitement des dossiers et constatons une notable amélioration de la satisfaction des usagers depuis la mise en orbite de Valexu.
Concernant les concordances cours/fonctions/titres : des groupes de travail organisés avec des professionnels de l'enseignement se réunissent à concurrence de toutes les deux ou trois semaines (GT Accroches/GT Titres/GT Accroches EPS) pour retravailler les fiches, procéder aux reclassements (et déclassements éventuels) et donner suite aux interpellations pouvant venir des usagers. Nous constatons toutefois que les fiches se sont stabilisées depuis la mise en oeuvre de la réforme : un travail de fond énorme a été réalisé pour nettoyer les fiches de leurs scories, lequel n'est pas terminé mais témoigne déjà d'une profonde amélioration.
Commentaires : le Médiateur partage les commentaires et remarques des services administratifs communautaires. Il suggère que les groupes de travail de la CITICAP, les gestionnaires de PRIMOWEB, la Chambre d'Expériences utiles et les groupes de travail des titres et fonctions publient régulièrement des Rapports d'activités reprenant les faits essentiels, les décisions importantes, les éléments nouveaux de jurisprudence, les avis, les améliorations de procédures et de systèmes, les reclassements et déclassements de titres par Rapport à certaines fonctions… Cette demande s'inscrit dans l'importance de la transparence dans le cadre d'une saine gestion des personnels comprise et partagée par ceux-ci. Il s'agit d'améliorer la confiance du citoyen dans les Administrations et de lui démontrer plus avant les collaborations multiples réalisées par les services, les syndicats, les PO et leur fédération pour améliorer le fonctionnement du triptyque titres/fonctions/barèmes. Vu son caractère structurel, vu le mécanisme annuel rétroactif de gestion des titres et fonctions et vu son importance dans la gestion des ressources humaines, le Médiateur maintient cette Recommandation tout en soulignant les efforts de l'Administration en la matière.
Nos constats annuels renforcent l'importance de cette Recommandation quant à l'audit permanent de la réforme des titres et fonctions et de ses implications barémiques.
Comme déjà précisé ci-dessus, il en va de même des mesures transitoires/dérogatoires des normes statutaires déjà précitées.

43. 2020 | FWB **Personnels de l'enseignement |** Comptabiliser les heures de travail des éducateurs d'internat dans le respect des normes européennes et des jurisprudences internes

Considérant le caractère ancien de la thématique des heures dormantes pour les éducateurs d'internat,
Considérant les multiples décisions judiciaires prises en ce domaine,
Considérant le récent décret pris pour essayer d'y remédier,
Dans l'hypothèse où la Commission européenne et la Cour constitutionnelle donnaient raison aux plaignants par Rapport à la comptabilisation des heures de nuit comme des heures ordinaires,
le Médiateur recommande au pouvoir décrétal communautaire de modifier la norme décrétale de référence dans le cadre d'un accord sectoriel pris rapidement.

Suivi de la Recommandation

L'arrêt n° 120/2021 du 30/09/2021 de la Cour constitutionnelle rejette le recours en annulation relatif à l'article 1 du décret de la Communauté française du 3/05/2019 portant diverses dispositions en matière d'enseignement obligatoire et de bâtiments scolaires.
Cet arrêt implique que cette Recommandation n'a plus lieu d'être vu la force « juridictionnelle » de l'arrêt de

cette haute instance. Le Médiateur renvoie à celui-ci quant à la motivation du retrait de cette Recommandation, insistant principalement sur la distinction entre le volume de travail et la notion de salaire y étant rattachée.

Personnels de l'enseignement | Mieux motiver les décisions de la Chambre de pénurie

Considérant l'importance du droit à l'éducation garanti par des normes internationales et internes ;
Considérant les exigences de qualité de l'enseignement prodigué aux élèves par les enseignants ;
Considérant les exigences de la FWB en matière de titres et de fonctions ;
Considérant les difficultés pour trouver des enseignants répondant à ces exigences pour toutes les fonctions et étant donné les mécanismes dérogatoires pris par le Gouvernement communautaire en la matière ;
Considérant le rôle central de la Chambre de pénurie en la matière et étant donné l'importance du respect de la motivation adéquate des actes administratifs unilatéraux ;
Considérant l'existence de certaines défaillances de la Chambre de pénurie dans certaines décisions de refus ;
Le Médiateur recommande que les décisions de refus et l'ensemble des décisions soient mieux motivées afin de répondre aux exigences normatives existantes. Les dernières modifications décrétales supprimant cet organe rendent cette Recommandation globalement obsolète !

Suivi de la Recommandation

La suppression de la Chambre de pénurie à partir du 1er septembre 2020 par le législateur rend cette Recommandation obsolète

Conclusion

Les personnels de l'enseignement et assimilé sont, et resteront, une matière vivante évolutive produisant de multiples demandes d'information et de plaintes engendrant des constats et des Recommandations annuels récurrents et nouveaux.
Deux années scolaires et académiques, la production de normes et de pratiques administratives, la réalisation du programme du Gouvernement communautaire et, plus simplement, la vie quotidienne des enseignants, des directions, des élèves et étudiants, des parents… ont été bouleversées par le Covid. Le Médiateur n'a perçu ces difficultés/problèmes/dysfonctionnements/plaintes… que par le bout de la lorgnette, tempérant la pertinence de ses constats et Recommandations.

NOTA BENE
On notera que vu la constitution récente par étapes de WBE et la non-modification des compétences décrétales du Médiateur vis-à-vis du personnel de ce réseau, le Médiateur a fait le choix de ne pas faire de partie distincte à ce réseau et à la gestion de son personnel se retrouvant au fil des différents chapitres et parties.

AIDE À LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a instruit 49 dossiers. On constate une diminution de 25% par Rapport à l'année 2019. Ces statistiques ne reflètent en rien le travail effectué en la matière et ne tiennent pas compte des nombreux appels téléphoniques nécessitant un travail d'écoute, de conseils et d'orientation important.

La plupart des appels sont en effet restés sans suite les personnes appelant le service voulaient le plus souvent s'adresser à un tiers neutre pour les écouter en toute objectivité, la mission du Service du Médiateur s'est arrêtée là.

Parmi les appels et les dossiers ouverts, les questions les plus récurrentes restent liées aux relations interpersonnelles entre les agents des services de l'aide à la jeunesse et les usagers.

Les thématiques demeurent identiques d'année en année. Ainsi, le fonctionnement de l'Administration centrale et de ses services extérieurs, les contestations et le suivi des mesures, les motivations des décisions et l'information active ou passive donnée aux usagers,... ont encore été soulevés durant l'exercice 2020.

Le Médiateur constate que le suivi de ses interpellations pose encore problème, l'Administration centrale elle-même ne réagissant pas ou très peu aux interpellations comme en témoignent les dossiers ci-dessous.

Comme on le verra dans les 2 exemples suivants, il existe réellement un espace pour la médiation quand tous les intervenants sont de bonne foi et attentifs à rechercher ensemble la meilleure solution.

1. Les délais de remboursement

Huit mois pour être amnistié et neuf mois pour être remboursé

Les faits

Le Médiateur renvoie le lecteur à son Rapport d'activités 2019 pour y relire les faits.
Ce ne sont pas moins de 7 rappels qui seront nécessaires pour que le Service du Médiateur reçoive une décision formelle. Le 27 mars 2020, le Service du Médiateur annonce au réclamant la clôture de son dossier en son sein.

L'intervention du Médiateur

Le réclamant reprend contact avec le Médiateur le 7 octobre 2020. Aucun remboursement n'est arrivé. Le Médiateur reprend donc son bâton de pèlerin et surtout sa plume pour envoyer un 8ème rappel en octobre ainsi qu'un 9ème rappel en novembre à l'AGAJ concernant les 2053,45 € annoncés fin mars.

L'issue de la médiation

La famille d'accueil a découvert le montant versé sur son compte le 25 décembre 2020. Magie de Noël ou ténacité du Médiateur?

Une lenteur inexpliquée

Les faits

Le 13 juin 2019, la réclamante reçoit un courrier de l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse lui demandant un remboursement de 5197,83€ à titre d'allocations familiales indûment perçues. Ce courrier ne détaille aucun décompte en lien avec les factures d'internat. Ce courrier ne lui indique aucune voie de recours pour contester le montant et la décision.
La réclamante ne comprend pas pourquoi l'AGAJ n'a jamais informé la caisse d'allocations familiales concernant la retenue des 2/3 des allocations familiales.
De plus, la répartition ne peut être la même pour tous les enfants car ils ne sont pas entrés à l'internat au même moment. La décision du 21 février 2017 ne prévoit l'affectation des allocations familiales à concurrence de 2/3 que pour un enfant et pas les deux autres.
Lors des avenants du 17/07/2017 et du 11/09/2017, les documents ne font plus mention de la retenue des allocations familiales, ce qui lui laisse supposer qu'elle peut continuer à percevoir l'ensemble des allocations familiales. Cette information lui a d'ailleurs été confirmée lors de ses entretiens avec la déléguée SPJ.
Son avocat contacte la FWB par courriel mais n'obtient pas de réponses à ses questions. Le remboursement lui semble disproportionné notamment au regard de la charge assumée par le père. Elle interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Service du Médiateur interpelle l'AGAJ. Après un examen approfondi, il a été demandé au Service général des SAJ/SPJ et de l'Adoption de vérifier ces situations auprès de l'autorité mandante. Dans l'attente, l'ordre de recouvrement auprès de la maman est suspendu.

L'issue de la médiation

Le 12 juin 2020, l'AGAJ informe le Service du Médiateur qu'il apparaît que l'ordre de recouvrement est retiré et considéré comme nul et non avenu. L'AGAJ précise qu'il enverra un courrier à la réclamante lui confirmant l'annulation de l'ordre de recouvrement. Le 17 octobre 2020, l'intéressée reprend contact avec le Service du Médiateur. Elle n'a reçu aucune information officielle de l'AGAJ. Le 23 octobre, un cinquième rappel est donc envoyé à l'AGAJ. Au 8ème rappel, le Médiateur reçoit finalement la confirmation de l'annulation du montant réclamé.

2. Le secret professionnel



Quand la direction d'une école reçoit des consignes d'un SPJ

Les faits

P. est inscrit dans une école primaire. Sa maman constate régulièrement des comportements du chef d'établissement relevant de l'énervement, voire de l'emportement à son encontre. La réclamante estime que la direction de l'école a pris position dans le conflit parental depuis l'inscription de son fils. Un jour, le directeur poursuit la réclamante dans la cour de récréation, devant les autres parents, criant qu'il va prévenir le Service de Protection Judiciaire. Il l'effraye à tel point qu'elle fuit rapidement l'établissement. La réclamante n'ose plus pénétrer dans l'enceinte de l'école. D'autre part, il lui dit qu'il la "privera de ses droits". Cela n'a évidemment aucun sens ni fondement, mais souligne à tout le moins une partialité, voire un parti pris en faveur du père de l'enfant.
La maman de P. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Service du Médiateur était déjà intervenu auprès de la direction de cette école en octobre 2018 (voir le Rapport d'activités 2018 du Médiateur) la réclamante ne recevait aucune information concernant la scolarité de ses enfants (bulletins, journaux de classe, informations voyage scolaire, invitations aux réunions de parents, fête de l'école...). Seul son ex-mari, père du jeune, recevait toute information utile dans le cadre de la scolarité des enfants. C'est donc avec confiance que ce dossier de réclamation avait été refermé très vite après son ouverture.
Cependant, un mois plus tard, la maman recontacte le Médiateur parce qu'elle n'a toujours pas accès aux documents concernant ses enfants. En février 2019, la réclamante tient le même discours. Elle signale que malgré la demande du Service du Médiateur, personne ne lui fournit aucun document.
Le Pouvoir Organisateur de l'école concernée étant une ASBL, le Service du Médiateur invite la réclamante à se tourner vers le Pouvoir Organisateur de l'école suite à la défaillance de la direction préalablement saisie. La réclamante est très déçue de la réponse du Président du Pouvoir Organisateur. La réclamante voudrait le rencontrer afin de lui donner sa version des faits. Ce ne fut pas le cas.
Le Président rencontre l'institutrice et le directeur pour ensuite répondre à la maman par courrier électronique.

L'issue de la médiation

Le Service du Médiateur ne comprend pas la raison pour laquelle le délégué du SPJ se trouve en copie de ce courrier. En quoi le délégué gérant le dossier du jeune doit être mis en copie d'un courrier adressé à une mère d'élève ?

Une discussion ou une dispute ayant lieu au sein d'un établissement scolaire n'a aucune raison de faire l'objet de la moindre publicité ni Rapport externe.
Le Médiateur a interpellé la DGEO à ce sujet. Le Médiateur apprend que dès les cinq premiers jours d'école, la direction de l'école a pu avoir un contact téléphonique avec le SPJ. Ce dernier a tout de suite mis en garde la direction de l'école par Rapport à l'attitude parfois compliquée de la réclamante."
Cela suggère-t-il qu'en alertant l'école en présageant d'une attitude à venir de la réclamante, le SPJ avait déjà pris parti pour l'un des deux parents dans le dossier des enfants? Est-ce d'ailleurs déontologique de faire passer ce genre d'information sensible auprès d'une tierce personne, alors que les travailleurs du SPJ sont soumis au secret professionnel? Pourquoi se laisser aller à de telles confidences face au directeur d'un établissement scolaire si ce n'est pour biaiser d'entrée de jeu la relation qui s'installe entre l'institution scolaire, son directeur, et vraisemblablement son équipe pédagogique d'une part, et la réclamante d'autre part ? La maman a changé son fils d'école.

Le Médiateur rappelle sa Recommandation en la matière :

44. 2020 | FWB **Aide à la jeunesse |** Assurer une formation permanente 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

L'AGAJ nous a dit précédemment que cette thématique était abordée et travaillée de manière récurrente dans l'ensemble des formations de base et des formations continues dispensées à chaque agent dès son entrée et tout au long de sa carrière.
Malgré le fait que la réclamation ait été rencontrée en 2019, le Médiateur tient à la faire réapparaître dans ce Rapport d'activités.

3. Les services d'accompagnement en accueil familial

Les SAAF organisent l'accueil et l'éducation d'enfants confiés en famille d'accueil. Ils travaillent sous mandat d'un Conseiller ou d'un Directeur de la jeunesse. Ils œuvrent au maintien des relations personnelles entre l'enfant et sa famille sauf si c'est contraire à l'intérêt de l'enfant. Les SAAF sont agréés et subsidiés par la FWB.

Dans ce dossier, le Médiateur ne rentrera pas dans les détails de cette prise en charge des services de l'aide à la jeunesse qui, au fil des années, tourne au cauchemar pour la réclamante.

Nous nous concentrerons sur un des aspects du dossier qui nous a le plus marqués.

Sans voir sa fille pendant 18 mois

Les faits

La réclamante rencontre sa fille de 9 ans une fois par mois de manière encadrée via un SAAF en présence d'une assistante sociale. D'après la maman, le SAAF n'aide pas au rapprochement, que du contraire. La réclamante se plaint de l'assistante sociale référente au sein du SAAF. Celle-ci intervient systématiquement dans les conversations entre la réclamante et sa fille, brisant le minimum d'intimité qui leur est concédé.

Suite à un incident entre la réclamante et l'assistante sociale dans les locaux du SAAF, le directeur du SPJ suspend les rencontres entre l'enfant et la maman en mai 2019. L'intervention de son avocat n'y changera rien. La situation se crispe et se cristallise. La maman n'a plus confiance en cette intervenante.

D'autre part, l'assistante sociale se permet aussi de téléphoner aux grands-parents de l'enfant pour leur faire des reproches sur des faits qui se sont passés à l'extérieur du SAAF. Ne devrait-elle pas le faire par écrit, de façon plus officielle ? Et d'ailleurs, a-t-elle le droit de s'intéresser voire s'immiscer dans la vie privée de ceux qui viennent rendre visite à la petite fille au sein du SAAF ?

L'intervention du Médiateur

Quand la réclamante s'adresse au service du Médiateur, elle n'a plus vu sa fille depuis plusieurs mois.

De façon générale, la maman n'a pas de nouvelles de sa fille. Elle apprend lors d'une réunion que sa fille est inscrite dans une école primaire mais elle ne sait pas laquelle. Comment peut-on laisser un parent dans l'ignorance du nom de l'école ? La maman ne sait rien de ce qu'il se passe à l'école. Pas de bulletin, pas de journal de classe, aucune information venant de l'école. Cette maman ne sait pas si sa fille va bien. Elle en vient presque à mendier pour avoir des nouvelles.

Le Médiateur s'interroge sur cette façon de travailler car il ne comprend pas pourquoi un parent est laissé dans l'ignorance de tout ce qui se Rapporte à son enfant.

Le Médiateur interpellera l'AGAJ à plusieurs reprises. Des réunions seront organisées à l'AGAJ ainsi qu'au SAAF. Des rappels seront nécessaires.

L'issue de la médiation

Il est bien évident qu'un droit de visite encadré implique la présence permanente de l'intervenante du SAAF dans le but d'observer la relation et de garantir la sécurité de l'enfant.

Les diverses interpellations du Médiateur ainsi que le déplacement d'un de ses agents au SAAF n'ont rien changé. Le Médiateur attendait du service de la direction de l'inspection une enquête en profondeur et pas seulement un Rapport établi par le SPJ ainsi que de la direction de l'accompagnement et du contrôle pédagogique des services agréés. Le Médiateur comprend qu'il est difficile de trouver un juste milieu puisque c'est la parole de l'un contre celle de l'autre et que ni la direction de l'inspection, ni la direction de l'accompagnement et du contrôle pédagogique des services agréés, ni le service du Médiateur n'étaient présents au moment des faits.

Il n'empêche que le Médiateur ne comprend pas l'entêtement du directeur du SPJ à choisir cette ASBL et à choisir la même assistante sociale pour poursuivre le travail commencé. N'y a-t-il pas d'autres ASBL dans la région ? N'y a-t-il pas d'autres assistantes sociales dans cette ASBL ?

N'est-on pas en train de couper tout lien entre cette dame et son enfant, purement et simplement ? Quel est le motif particulier de cette façon de procéder ?

Le maintien de ce SAAF et de la même assistante sociale depuis des années nous semble fait en dépit du bon sens. Pourquoi s'acharner dans ce sens puisque la confiance est rompue ? En attendant, devant l'immobilisme du SPJ et du SAAF, la réclamante n'a pas vu sa fille durant 18 mois.

Privée du suivi scolaire de son enfant

Les faits

La réclamante n'a plus vu son fils depuis longtemps. Celui-ci est placé en famille d'accueil. La maman tente en vain d'obtenir le bulletin de son fils ou sa copie. L'assistante sociale qui suit le dossier de son fils au sein du service familial lui refuse ce document pour motif « qu'il n'y a pas de raison que la maman reçoive le bulletin puisqu'elle ne voit plus son fils depuis des mois ».
La réclamante s'adresse directement à l'établissement scolaire où l'éducatrice lui confirme qu'elle peut obtenir une copie du bulletin et qu'elle lui enverra.
Ne recevant rien, la réclamante recontacte l'éducatrice qui lui apprend que ladite assistante sociale lui interdit d'envoyer le bulletin. La réclamante contacte la déléguée du SPJ pour débloquer la situation et obtenir ledit document.
Quelques mois plus tard le problème se présente à nouveau. Elle n'arrive pas à obtenir une copie du bulletin de son fils et n'a pas accès non plus à l'application de l'école pour obtenir un rendez-vous, participer aux réunions de parents…
Elle saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Puisque cette maman n'héberge pas son enfant comment reçoit-elle l'information concernant les réunions de parents ? Si les documents sont insérés dans le journal de classe, comment peut-elle y avoir accès vu qu'elle ne voit pas les journaux de classe ? Le Médiateur interpelle la préfète des études de l'établissement scolaire afin que la maman puisse avoir accès au dossier pédagogique de son fils.

L'issue de la médiation

La réclamante n'a plus confiance en le SAAF qui suit son enfant. Et pour cause, l'assistante sociale qui suit le dossier de son enfant donne des directives à l'éducatrice de l'école dans laquelle son enfant est inscrit.
La préfète des études a pris les choses en main afin que la situation ne se présente plus à l'avenir.

4. Les allocations familiales

Doublement sanctionnée

Les faits

C. est placé en famille d'accueil chez sa tante. Sa maman verse l'intégralité des allocations familiales qu'elle perçoit pour son fils à sa sœur et cela pendant plusieurs mois.
Un jour, la maman reçoit un courrier de FAMIWAL lui demandant de rembourser les montants perçus indument (2483 €). Elle s'adresse alors à sa sœur pour lui demander le remboursement de ce qu'elle lui a versé précédemment.
Dans un premier temps, la sœur ne peut pas lui rendre l'argent parce qu'il a été dépensé. Dans un second temps, la réclamante apprend que sa sœur a reçu de son côté la même somme d'argent chaque mois de sa propre caisse d'allocations familiales. Apparemment, les deux caisses n'étaient pas en contact sur ce dossier.

La réclamante se retrouve donc à devoir rembourser une somme qu'elle n'a plus en sa possession et que sa sœur ne veut pas lui rendre. Ses démarches auprès du SPJ pour récupérer cet argent sont vaines.
La maman va donc demander l'aide du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le SPJ pour comprendre comment cette situation a pu arriver.
Du point de vue du SPJ, cette situation est indépendante de sa volonté et est la conséquence de la lenteur de l'Administration centrale. Le SPJ nous explique que lorsqu'un enfant est placé, il prévient les parents que les allocations familiales vont continuer à leur parvenir pendant un certain temps alors qu'ils n'y ont plus droit. Le dossier passe alors dans plusieurs services afin de régulariser le bénéficiaire. Cela prend plusieurs mois. Dans ce sens, le SPJ invite les parents à mettre les sommes reçues de côté afin de pouvoir rembourser la caisse d'allocations familiales.
La réclamante nous dit ne pas être au courant de cette procédure et que par honnêteté, au début du placement, elle a versé à sa sœur ce qu'elle recevait comme allocations familiales.
Le Médiateur a interpellé FAMIWAL qui a reçu les preuves des versements à la famille d'accueil. Le SPJ a essayé de son côté de sensibiliser FAMIWAL . Rien n'y a fait. Pour FAMIWAL, les sœurs doivent s'arranger entre elles, même si elles sont en conflit.

L'issue de la Médiation

Le montant est actuellement saisi sur les revenus de la réclamante.

45. 2020 | FWB **Aide à la jeunesse |** Clarification de la procédure d'allocations familiales

Considérant que les familles faisant l'objet de l'ouverture d'un dossier au SPJ sont soumises lors des entretiens à un stress susceptible de réduire de manière importante leurs capacités de compréhension, d'analyse et de mémorisation,
Considérant qu'une partie significative de ces familles ne maîtrise que très imparfaitement les subtilités de la langue française,
Considérant que dans de nombreux cas leurs situations économiques sont précaires,
Considérant l'importance des enjeux,
Le Médiateur recommande de systématiser une communication par écrit de toutes les décisions prises, et ce même s'ils semblent en avoir saisi et accepté le contenu, a fortiori lorsque ces dernières impliquent des conséquences budgétaires.

46. 2020 | FWB **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

L'AGAJ ne dispose toujours pas actuellement d'un système de gestion informatique des documents et ne peut donc dématérialiser la procédure de paiement des 70 000 déclarations de créances évoquées ci-dessus. Pour rappel, dès 2009, l'Administration a manifesté sa volonté de faire partie des services-pilotes pour la mise en oeuvre de la gestion électronique des documents (GED). Faute d'un système de gestion informatique des documents, il sera impossible au Service général des situations individuelles d'arriver à un contrôle interne suffisant. Des améliorations doivent encore intervenir afin de poursuivre la simplification des procédures de travail et améliorer le contrôle interne. Dans ce contexte, une demande a été introduite dans le cadre du Contrat d'Administration afin de bénéficier de l'intervention d'un consultant ACEMIS pour améliorer et simplifier la procédure de gestion des plaintes et des demandes émanant des particuliers, des services et des instances (Médiateur, DGDE, ...). A ce jour, cette demande d'intervention de ce consultant n'a pas été rencontrée pour ce qui concerne les besoins spécifiques de l'AGAJ. Des Recommandations viennent d'être déposées. La suite dépendra des réunions fixées d'ici la fin de 2020.
L'AGAJ nous dit n'avoir de cesse de sensibiliser les mandants sur l'importance de communiquer avec rigueur et en temps et heure les décisions (mesures d'aide décidées) ainsi que les coordonnées des prestataires. L'Administration organise régulièrement des formations à destination des agents qui sont amenés à encoder. Une circulaire du 24/02/2020 précise dorénavant clairement les instructions d'encodage.
Cette Recommandation reste d'actualité

47. 2020 | FWB **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 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

Depuis janvier 2016, les déclarations de créances des prestataires sont directement adressées, pour vérification et paiement à l'Administration centrale, alors qu'auparavant une vérification préalable devait être faite au sein des SAJ/SPJ. Cela impliquait une circulation des factures entre les services et engendrait une perte de temps et un risque de perte de pièces. Cependant, cette simplification est insuffisante à elle seule.
Force est de constater que la Direction des situations individuelles souffre de manière récurrente d'un manque de ressources humaines pour assurer en temps et en heure la gestion de 70 000 déclarations de créances par an, soit plus que l'ensemble des factures gérées pour le Ministère. Les besoins en ressources humaines de cette Direction n'ont jusqu'à présent pas pu être rencontrés. Ce n'est qu'à l'occasion du dernier plan de ressources humaines du Contrat d'Administration que ce service se verra enfin renforcé de deux ETP attachés. Le recrutement de 2 agents est en cours. Les jurys sont programmés en ce sens. Par ailleurs, il y a eu une mise en place et une clarification au sein de l'inspection des SAJ et SPJ des procédures d'examen, de traitement et de monitoring des plaintes émanant du Médiateur (circulaire administrative relative à l'harmonisation des pratiques administratives et des procédures dans les SAJ et SPJ du 6/02/2019 mise à jour le 19/09/2019).
Le SPOC désigné au sein de l'AGAJ veille à ce que soit assuré un traitement prioritaire des réclamations reçues du Médiateur. Cet agent-relais n'a pas pu rencontrer le service du Médiateur en 2020 afin de faire le point sur l'état d'avancement des dossiers, et cela à cause de la pandémie de la COVID 19.
Cette Recommandation reste d'actualité.

SPORT

Bilan de l'exercice

Nos échanges avec l'ADEPS ont encore été très constructifs durant cette période difficile liée aux conséquences directes et indirectes du COVID. Les plaintes ont principalement porté sur : les délais de traitement administratif, les limites de certaines pratiques sportives ou leurs interdictions pures et simples, les blocages ou les postpositions de certaines formations.

Le Médiateur, en collaboration étroite avec tous les services de l'ADEPS, a toujours essayé de fournir des explications pédagogiques aux réclamants ou de trouver des solutions pragmatiques pour les usagers dans le respect des normes et des pratiques administratives actualisées existantes. Le présent Rapport synthétise les constats de l'activité relative au traitement des demandes d'information et des demandes d'intervention.

Le Rapport se concentre sur trois thèmes essentiels à savoir : les subsides, les retards ou délais de traitement, divers.

Les subsides

Plusieurs plaintes concernent des retards dans la liquidation de certains subsides communautaires vu la réorganisation interne des services de l'ADEPS dans le cadre de la généralisation du télétravail. Suite aux interpellations du Médiateur, l'ADEPS a fourni des explications circonstanciées aux potentiels bénéficiaires et, surtout, un calendrier précis de liquidation des sommes dues. Des usagers soulignent également le caractère assez lourd de certaines démarches administratives liées à la liquidation définitive des sommes dues induisant une surcharge de travail connexe au processus de vérification/contrôle. Il pourrait être utile de réfléchir à la simplification de certaines procédures de liquidation de certains subsides et ce, encore plus pour les subsides octroyés plus rapidement dans le cadre des mesures d'urgence du COVID.

Optimalisation financière grâce à la médiation

Les subsides pour l'achat de matériel pour les sportifs handicapés sont régis par des normes et des pratiques administratives particulières. Ils impliquent une part déterminante d'intervention privée dans l'achat de matériel. Lors du traitement d'une demande d'intervention d'un club sportif vivant des difficultés financières déterminantes, les inspecteurs de l'ADEPS et la Ministre compétente ont pu trouver une solution originale (cf. cumul de subsides ordinaires et spécifiques) permettant l'achat du matériel prévu.
Le Médiateur a, par son action et ses propositions, permis l'optimalisation de la subsidiation du club sportif concerné.

Promesse de principe ancienne

Lors de cet exercice, le Médiateur a traité une promesse de principe de subside problématique impliquant 3 Ministres successifs ayant des positions différentes au sujet de ce subside qui n'a finalement pas pu être liquidé au club sportif vu le caractère discutable de cette promesse de principe et de sa force probante, mais surtout vu le manque de crédits prévus pour les années antérieures. Cette réclamation pose clairement la question du suivi de certaines décisions en phase préparatoire au sein des Cabinets ministériels lors d'un remaniement gouvernemental. Le remaniement de référence a eu lieu en 2016 lorsque le Ministre René Collin a été remplacé par le Ministre Rachid Madrane. Le changement de Ministre, de Cabinet ministériel, de partis politiques de référence a pu provoquer un changement d'appréciation quant à l'opportunité de subsides anciens. Ce dossier complexe, renvoyant à une certaine « autorité du prince » dans le cadre de subsides purement facultatifs, pose également la question de la délégation de pouvoir et de signature des membres du Cabinet ministériel selon les fonctions occupées et selon l'arrêté gouvernemental de référence.
Le cadastre des subsides et les nouvelles applications informatiques standardisées de demandes devraient partiellement réduire ce risque.

Point d'actualisation focus

Récemment, les autorités régionales wallonnes ont voulu aider financièrement les clubs sportifs en leur attribuant 40 € par affilié. Les clubs sportifs doivent être membres d'une fédération sportive reconnue par l'ADEPS et donc par la FWB. Tous les clubs sportifs non-membres d'une fédération ne pourront donc pas bénéficier de subsides déterminant pour leur subsistance.
Il serait sans doute utile/opportun d'étudier le coût complémentaire d'une uniformisation des aides régionales à tous les clubs sportifs.

Délais et retards de traitement

Certaines plaintes déposées auprès du Médiateur avaient comme objet principal les retards accumulés par l'ADEPS pour fournir certains documents officiels comme : des diplômes, des brevets ou des cartes d'accréditation. Dans le même ordre d'idées, des réclamants ont souligné l'interruption forcée de certaines formations spécialisées et un certain déficit de communication dans le chef de l'ADEPS et/ou des fédérations sportives impliquées.

Le Médiateur a pu obtenir des informations rassurantes pour les réclamants et, parfois, le remboursement de certains frais d'inscription et autres engagés par ceux-ci. Ce type de problèmes de respect des délais

classiques a été rencontré par la plupart des services administratifs et questionne sur la notion de délai « raisonnable » en période de crise.

Divers

Le Médiateur a encore reçu des réclamations quant aux conséquences de certaines marches « points verts » liées aux comportements inappropriés de certains marcheurs (ex : détritus laissés sur place, dégradation de certains sentiers champêtres ou de clôtures mitoyennes, indications non retirées après l'évènement par les organisateurs…). L'ADEPS a toujours développé une attitude constructive par Rapport à ce type de problèmes en rappelant leurs obligations aux organisateurs, comme déjà précisées dans un document administratif complet et détaillé.

Le Médiateur a reçu des demandes d'information au sujet des modalités de fonctionnement et d'organisation de certains centres ADEPS et des personnels y travaillant. Dans un cas particulier, le centre est une ASBL composée de plusieurs entités publiques et dont les membres du personnel y fonctionnent selon leurs propres règles.

Des demandes relatives aux archives administratives et financières des moniteurs sportifs et des plaintes par Rapport à des recrutements sont évoquées dans le chapitre fonction publique, fonction publique communautaire.

Remboursement variable des activités sportives et culturelles récréatives durant la période COVID

Une question globale récente a été posée au Médiateur par plusieurs parents par Rapport aux possibilités de remboursement variables de frais sportifs et culturels de leurs enfants suite aux interdictions gouvernementales liées au COVID. Le Médiateur a écrit aux Ministres compétentes en demandant qu'elles mettent tout en œuvre pour informer le mieux possible les parents des conséquences financières diverses et de la variabilité des mesures correctrices pouvant être proposées par les clubs sportifs et les ASBL culturelles.

Ces explications étaient encore plus nécessaires étant donné les conséquences économiques et sociales chevillées au COVID. Les deux Ministres ont répondu positivement à la demande en uniformisant les informations présentes sur les sites internet communautaires et en rappelant certaines solutions financières originales, tout en soulignant l'importance du caractère privé des structures de référence et de la liberté conventionnelle.

Conclusion

Cette compétence communautaire semble avoir été plus impactée que d'autres par les mesures liées au COVID car elle se caractérise par de multiples contacts directs ayant impliqué des limitations déterminantes ou des interdictions de nombreuses activités sportives. Ces impacts se retrouvent dans les constats principaux de l'action du Médiateur. Cependant, la proactivité de l'ADEPS, des fédérations sportives et des clubs et, surtout, des sportifs au sens large a permis des adaptations rapides et actualisées des activités sportives et des procédures administratives. Le temps nous dira comment ce secteur meurtri se rétablira des conséquences économiques et sociales de la pandémie.

48. 2020 | FWB **Sport |** Elargissement de nos compétences par Rapport au monde sportif et ses composantes

Considérant la variabilité des plaintes traitées par le Médiateur par Rapport aux sports,
Considérant le caractère constructif et collaboratif des relations entre le Médiateur et l'ADEPS,
Considérant les liens étroits entre les services communautaires et les fédérations sportives et les clubs sportifs (au sens large),
Considérant certaines missions de service publique réalisées dans le domaine sportif par des acteurs semi-publics ou privés,
Considérant l'importance des financements publics et du pouvoir régulateur de la FWB (et, plus accessoirement, de la Wallonie par Rapport aux infrastructures sportives),
Considérant la compétence commune du Médiateur par Rapport aux services administratifs communautaires et aux autorités administratives wallonnes,
Considérant les déclarations de politiques gouvernementales,
Le Médiateur recommande un élargissement de ses compétences à l'ensemble des fédérations sportives reconnues par la FWB ainsi qu'aux associations et clubs sportifs financés majoritairement par les pouvoirs publics et/ou respectant les normes communautaires (et, plus accessoirement, régionales).

Recommandations spécifiques W

Fiscalité

- 01. 2020 | W **Fiscalité |** Ne pas recouvrer des redevances télévision manifestement indues
- 02. 2020 | W **Fiscalité |** Taxes de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations



Recommandation rencontrée

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

Aide à l'énergie et au Logement

- 03. 2020 | W **Prime habitation |** Fixer une grille d'honoraires et un montant maximum dans le cadre de la mission de l'auditeur - Mettre en place un mécanisme de sanction en cas de non-respect des obligations contractuelles
- 04. 2020 | W **Prime habitation |** Prévoir des situations d'exonération de l'audit
- 05. 2020 | W **Prime habitation |** Accorder des primes pour les copropriétaires

Logement social

- 06. 2020 | W **Logement social |** Radiation - Permettre aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du Commissaire, à l'obligation de radiation de la candidature
- 07. 2020 | W **Logement social |** Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer
- 08. 2020 | W **Logement social |** Adopter un nouvel arrêté reprécisant des règles s'appliquant à tous les locataires
- 09. 2020 | W **Logement social |** Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la SWL

Crédit social

10. 2020 | W **Crédit social |** Revoir les dispositions relatives au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une adaptation de leurs remboursements

Qualité de vie

- 11. 2020 | W **Qualité de vie** | Organiser le droit de plaintes et leur gestion au sein des services d'hébergement des personnes âgées, en situation de handicap, en hôpital psychiatrique, en services de défenses sociales, etc et au sein de l'AVIQ
- 12. 2020 | W **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

- 13. 2020 | W **Qualité de vie** | Évaluer le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé
- 14. 2020 | W **Qualité de vie** | Prendre toutes les dispositions pour donner à toute personne concernée, un accès facile et compréhensible aux sources réglementaires - La motivation des décisions et l'accès aux sources réglementaires
- 15. 2020 | W **Qualité de vie** | Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat
- 16. 2020 | W **Qualité de vie** | Communiquer les Rapports sectoriels de gestion des plaintes



Recommandation caduque

- Qualité de vie - Évaluer l'Arrêté relatif à l'Aide individuelle

Allocations familiales

- 17. 2020 | W **Allocations familiales |** Étendre le bénéfice du nouveau régime pour tous les orphelins

Aides à l'emploi

- 18. 2020 | W **Aides à l'emploi |** Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair



Recommandations caduques

- **Aides à l'emploi** | Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle
- **Aides à l'emploi** | Insérer dans la réglementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire
- **Aides à l'emploi** | Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent

Environnement

- 19. 2020 | W **Environnement |** Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Distribution d'eau

- 20. 2020 | W **Distribution d'eau** | Difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité



Recommandation caduque

- **Distribution d'eau** – Donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau

Agriculture

- 21. 2020 | W **Agriculture** | Améliorations du programme sur base des feed-backs
- 22. 2020 | W **Agriculture** | Renforcer la responsabilité des consultants
- 23. 2020 | W **Agriculture** | Améliorer la procédure d'octroi et la lisibilité des motivations et recours



Recommandation caduque

- Agriculture | Suspendre les intérêts de retard en matière de recouvrement dans l'attente de l'issue d'un recours

Bien-être animal



Recommandation caduque

- **Bien-être animal** – Garantir l'accès à la médiation

Mobilité et infrastructure

- 24. 2020 | W Mobilité et infrastructures – Développer un mécanisme de traçabilité des dossiers

Transports

- 25. 2020 | W **Transports** – Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement
- 26. 2020 | W **Transports** – Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur
- 27. 2020 | W **Transports** – Collaborer avec d'autres acteurs du transport
- 28. 2020 | W **Transports** – Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Tourisme

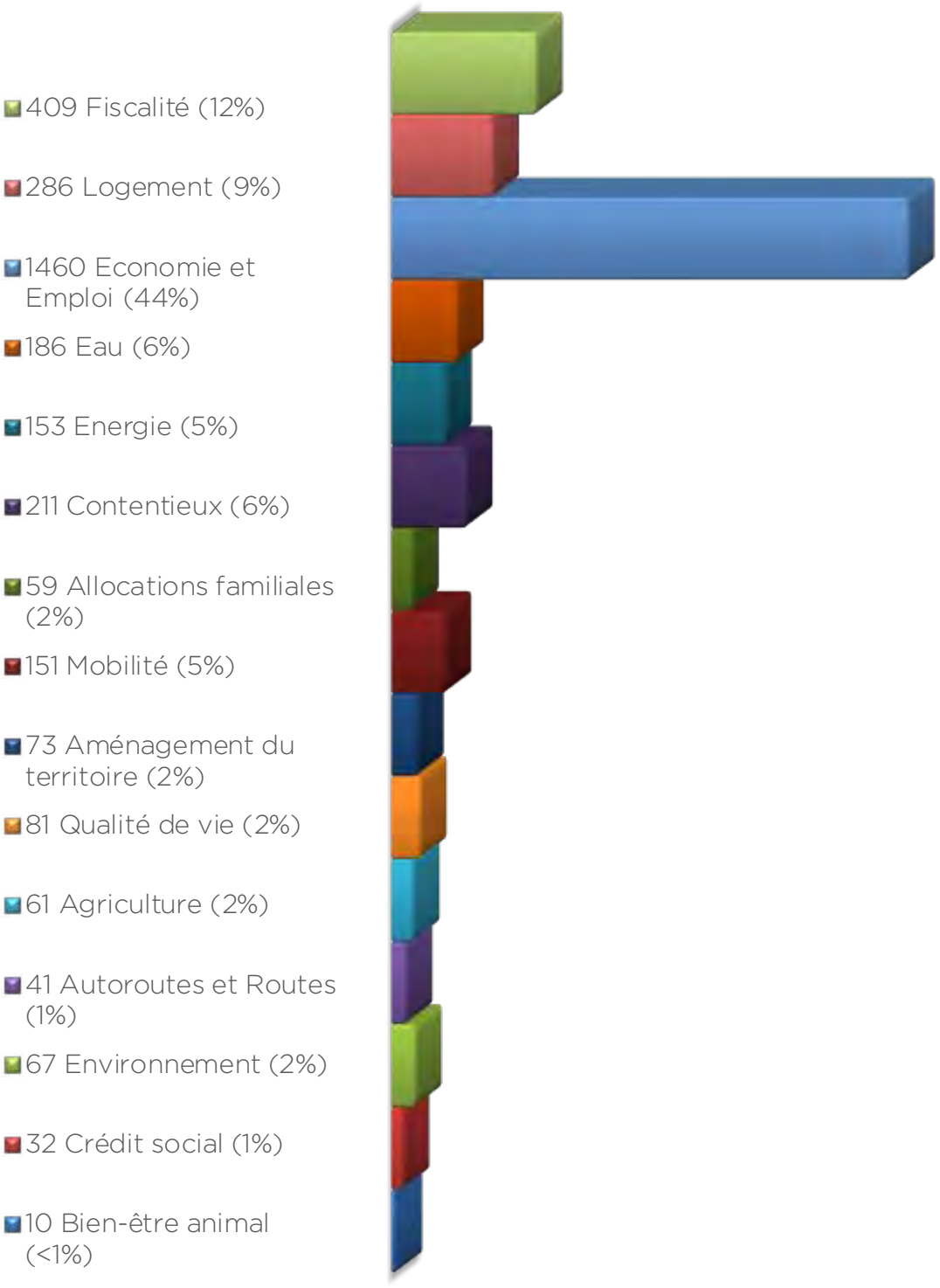
- 29. 2020 | W **Tourisme** – Modifier la composition de la Commission consultative de recours

Délais de paiement

- 30. 2020 | W **Délais de paiement** - Mettre en place une politique de gestion des effectifs
- 31. 2020 | W **Délais de paiement** – Optimaliser les processus internes de traitement des dossiers
- 32. 2020 | W **Délais de paiement** – Organiser des collaborations transversales

Recommandations spécifiques

Répartition des dossiers par matières



FISCALITÉ

Bilan de l'exercice

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu 360 réclamations relatives à la fiscalité.

En 2016, le nombre de réclamations relatives à la fiscalité culminait à 1.573. La diminution continue que nous observons depuis plusieurs années peut s'expliquer par une très nette amélioration des services fiscaux de l'Administration wallonne au regard des taxes qu'elle perçoit actuellement. L'avenir nous dira si elle était bien préparée à la reprise de la gestion du précompte immobilier et des droits de successions.

Parmi les 360 réclamations adressées au Médiateur au cours de l'exercice 2020, 109 étaient relatives à la redevance télévision et 235 se Rapportaient à la fiscalité des véhicules.

Redevance Télévision

Tout comme l'an dernier, malgré sa suppression à partir de l'exercice 2018, la redevance télévision génère son lot de réclamations. Dans la majeure partie des cas, les procédures de recouvrement sont à un stade déjà fort avancé.

Dans la très grande majorité des cas, le recouvrement a été confié par l'Administration fiscale wallonne à un huissier de justice. Lorsque les redevables, acculés, interpellent le Médiateur, il est souvent trop tard pour obtenir gain de cause, même si des éléments probants peuvent être mis en avant. En effet, en général, tous les délais de recours étant dépassés, l'Administration fiscale wallonne refuse, à juste titre, de revoir sa position.

Dans quelques cas, après analyse minutieuse de la réclamation, il arrive que le Médiateur obtienne de l'Administration fiscale qu'elle reprenne des mains de l'huissier de justice le recouvrement et qu'elle prenne en charge les frais de recouvrement. Il arrive également que le Médiateur souligne un manquement de l'huissier qui permet de supprimer les frais.



Une mise sous administration ignorée

Les faits

Un huissier de justice réclame à Mme G. le versement de deux redevances télévision augmentées des frais de recouvrement. Mme G., domiciliée avec sa maman durant les périodes imposables réclamées, les conteste auprès de l'Administration mais également de l'huissier.

L'Administration fiscale rend une décision administrative négative en précisant que la contestation était réputée tardive au regard de l'envoi de l'avertissement-extrait de rôle. Pour rappel, une contestation administrative sur avertissement-extrait de rôle doit parvenir à l'Administration fiscale endéans un délai de 6 mois. La maman de Mme G. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Après analyse du dossier et sur base de toutes les informations recueillies, le Médiateur constate que la première mise en demeure de l'huissier a été adressée à Mme G. alors que cette dernière a été placée sous administration 5 semaines plus tôt. Or, la mise en demeure aurait dû être adressée à l'administrateur et non à Mme G.

Sur base de cet élément, le Médiateur interpelle l'Administration fiscale afin qu'elle fasse supprimer les frais de recouvrement.

L'issue de la médiation

Au regard des éléments du dossier, les frais de recouvrement sont en effet supprimés mais de plus, l'Administration fiscale wallonne confirmant une double inscription (Mme G. et sa maman) et estimant une procédure de recouvrement vexatoire, s'engage à ne pas recouvrer les deux redevances dues.

Ce cas souligne l'écoute dont fait preuve l'Administration fiscale malgré des règles parfois très strictes à respecter.



Abandon des frais de recouvrement pour un demandeur d'asile

Les faits

M. R. est demandeur d'asile et a séjourné en centre d'accueil du 19/11/2013 au 15/09/2014. Par la suite, M. obtient le statut de réfugié et a l'opportunité de se domicilier à Eupen et bénéficie du Revenu d'Intégration Sociale (R.I.S.).

Suite à sa domiciliation, l'Administration fiscale wallonne lui envoie une demande de renseignements visant à savoir s'il est détenteur ou non d'un téléviseur.

M. répond par l'affirmative dans les délais requis et est donc dûment inscrit en tant que redevable de la redevance télévision.

M. reçoit une invitation à payer une redevance portant sur 6 mois de la période imposable débutant au 01/04/2014. La période due s'étend du 01/10/2014 au 31/03/2015 pour un montant de 50€. Il ne s'acquitte pas de ce montant et estime ne pas les devoir. En effet, toute personne percevant le R.I.S. peut bénéficier de l'exonération, par contre, il est indispensable que le demandeur bénéficie du R.I.S. au premier janvier

de l'année pour pouvoir prétendre à l'exonération de la période imposable débutant au cours de l'année en question. M. R. ne bénéficiant du R.I.S qu'au 01/10/2014, il ne peut être exonéré du paiement du solde de la redevance dont la période imposable a débuté le 01/04/2014. M. aurait dû bénéficier du R.I.S. au 01/01/2014 pour pouvoir être exonéré.
En l'absence de paiement, l'Administration fiscale wallonne envoie un avertissement-extrait de rôle auquel M. ne réagit pas. L'Administration fiscale wallonne mandate alors un huissier pour qu'il procède au recouvrement. Après la réception de la mise en demeure, M. R. consulte une association de consommateurs qui conteste le recouvrement auprès de l'huissier.
En l'absence de réponse et de décision administrative, l'association interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Après analyse du dossier, il apparaît que le séjour en centre d'accueil pour demandeur d'asile doit être assimilé à l'octroi d'une aide sociale à laquelle s'apparente le R.I.S.. M. R. ayant séjourné en centre d'accueil à la date du 01/01/2014, son statut était assimilable à celui d'une personne percevant le R.I.S.
Le Médiateur interpelle l'Administration fiscale wallonne sur base de son analyse et sollicite le bénéfice de l'exonération pour la période faisant l'objet du recouvrement.

L'issue de la médiation

Après divers échanges, et malgré une décision administrative négative rendue après l'intervention du Médiateur, l'Administration fiscale wallonne admet que la situation particulière de M. R. lui permettait de bénéficier de l'exonération. Au final, l'Administration a accepté de prendre en charge les frais de l'huissier et d'annuler la redevance. Ce cas souligne à nouveau l'écoute dont peut faire preuve l'Administration fiscale dans le cas de situations très particulières.

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 avec l'Administration fiscale.

Suivi de la Recommandation

Dans son courrier du 6 avril 2021, le Directeur général de l'Administration fiscale wallonne, transmettant ses commentaires relatifs au contenu du Rapport annuel d'activités 2019 du Médiateur, annonçait que nonobstant l'obligation décrétale de faire parvenir au redevable ses invitations à payer et avertissements-extraits de rôle par pli postal fermé, le législateur wallon a édicté une norme générale qui valide le principe de l'envoi via l'adresse électronique officielle eBOX lorsque le redevable en dispose et en fait la demande ou l'autorise.
A partir de 2021, l'Administration fiscale wallonne peut donc distribuer ses documents officiels via ce canal pour les redevables qui en disposent et en font la demande. Le marché de service nécessaire est passé, est opérationnel et des essais ont déjà été réalisés avec succès. La solution est déployée de manière progressive, avec un système dit de « fall-back » automatique à savoir que si le document n'est pas relevé dans la boîte

eBOX du redevable concerné après un certain laps de temps, un pli postal est automatiquement expédié pour ne pas mettre à mal la légalité de la procédure et le respect des divers délais légaux.
Au vu des propos du Directeur général, le Médiateur considère que la Recommandation est rencontrée. En effet, à travers l'historique des échanges électroniques, tout citoyen pourra consulter ses contacts avec l'Administration fiscale wallonne.

01. 2020 | W **Fiscalité |** Ne pas recouvrer des redevances télévision 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. Par contre, il faut souligner que l'Administration fiscale wallonne, tout en respectant scrupuleusement toutes les réglementations en vigueur, annule le maximum des taxes indûment réclamées à la suite de l'interpellation du Médiateur.

Taxe sur véhicules

La perception des taxes de circulation génère des réclamations assez variées : attente d'un remboursement, demande d'un plan d'apurement, recouvrement d'une taxe pour une plaque radiée, recouvrement via un huissier de justice, utilisation d'un véhicule muni d'une plaque étrangère ou d'une plaque spéciale (garage, essai, ...).

La collaboration avec l'Administration fiscale wallonne est tout aussi fructueuse que dans la gestion des réclamations relatives à la redevance télévision.

Taxe recouvrée malgré la radiation de la plaque

Les faits

M. D. reçoit de la part d'un huissier de justice une mise en demeure relative au recouvrement d'une taxe de circulation couvrant la période allant du 01/12/2013 au 30/11/2014.
Or, lors de la réception de l'avertissement-extrait de rôle envoyé le 18/01/2016, M. D. avait transmis à l'Administration fiscale un courrier par lequel il précisait que la plaque du véhicule faisant l'objet de la taxe avait été radiée le 18/12/2013. N'ayant reçu aucune réponse de la part de l'Administration, M. D.

pensait que la taxe avait dûment été annulée. Pourtant, l'Administration a, préalablement à l'intervention de l'huissier de justice, envoyé un dernier rappel le 22/02/2019. M. D. se sentant acculé, il interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

A l'analyse des informations recueillies, la situation de M. D. semble inextricable.
L'Administration fiscale wallonne a rendu une décision administrative négative se basant sur le rejet de la contestation au regard du délai de son introduction. Comme bien souvent hélas, le fond du dossier n'est pas analysé car hors délai.

L'issue de la médiation

Après divers échanges entre l'Administration fiscale wallonne et le Médiateur, l'Administration accepte de prendre en considération la radiation de la plaque au 18/12/2013 et d'annuler la taxe. En plus de l'annulation de la taxe, l'Administration a également pris en charge les frais de l'huissier.

Le Médiateur souligne que le résultat obtenu dans certains dossiers, et celui-ci en particulier, n'implique pas que l'Administration fiscale wallonne supprime facilement ou automatiquement des taxes et/ou frais.

Chaque dossier soumis à l'Administration présente des spécificités qui, parfois, permettent d'obtenir un résultat positif.

02. 2020 | W **Fiscalité |** Taxes 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 problématique a été débattue en Commission parlementaire lors de la présentation du Rapport annuel 2017 le 5 décembre 2018. Le Ministre y a répondu en indiquant qu'il y serait attentif lors de l'élaboration de la réforme de la fiscalité sur les véhicules.
Lors de la présentation du Rapport annuel d'activités 2018 devant la Commission du Budget, le Ministre a réitéré son intention de tenir compte de la Recommandation du Médiateur dans la réforme fiscale à venir.
Lors de la présentation du Rapport annuel d'activités 2019 devant la Commission du Budget, le Ministre a précisé que la Recommandation sera prise en compte dans la réforme fiscale des véhicules, en préparation sous le pilotage du Ministre Philippe HENRY. Dès lors, la Recommandation est maintenue.

AIDES À L'ÉNERGIE ET AU LOGEMENT

Bilan de l'exercice

Dans le cadre des primes à l'énergie et au logement, les réclamations concernent essentiellement l'ancienne réglementation qui a, depuis, été abrogée suite à l'entrée en vigueur en juin 2019 de la nouvelle prime habitation.

Cette nouvelle aide appelle deux nouvelles Recommandations.

En ce qui concerne le photovoltaïque, les mécontentements sont liés à la réduction du nombre de certificats verts et au traitement des dossiers de révision du facteur k.



Installation photovoltaïque – Une erreur d'encodage commise il y a 10 ans

Les faits

M. P. est propriétaire de panneaux photovoltaïques. Il a introduit, en août 2020, une demande de révision du facteur k afin d'obtenir une prolongation de 5 ans pour l'octroi des certificats verts.
Le SPW lui indique que sa demande n'est pas recevable car le délai pour l'introduction de sa demande est dépassé. Selon la réglementation, la demande doit être introduite entre 18 mois et au plus tard, à la fin de la période de dix ans de la mise en service de l'installation.
Selon les données de l'intranet, la date de son relevé initial est le 04/04/2010, la date limite pour introduire la demande était donc, selon le SPW, le 04/04/2020.

L'intervention du Médiateur

M. P. contacte le Médiateur car il conteste ce délai. Il fait valoir qu'une erreur aurait été commise lors de l'enregistrement de son installation.
Il invoque que son installation a été réalisée en mars 2011 et produit la facture des travaux, datée de cette époque.

Le Médiateur interpelle le SPW Énergie sur cette discordance. Si l'on considère la facture, le droit aux certificats verts se terminerait, dès lors, en 2021 et non en 2020.
Il apparait donc que M. P. a bien introduit sa demande dans le délai. Le Médiateur demande au SPW de reconsidérer son refus.

L'issue de la médiation

Le SPW Énergie confirme que la date de relevé initial, renseignée dans son système était bien erronée. Une erreur a été commise à l'époque par la CWAPE.
Cette erreur corrigée, le SPW a poursuivi l'analyse du dossier sur le fond.

I. Les primes

Les motifs de réclamations concernant les primes à l'énergie et à la rénovation sont similaires à ceux enregistrés en 2019 (avertissement préalable non introduit avant travaux, demande envoyée au-delà du délai réglementaire, ...). Ces deux primes étant abrogées, le présent Rapport ne reviendra pas sur ces problématiques.

En ce qui concerne la prime habitation, les réclamations ont principalement mis en exergue la problématique liée à la relation avec l'auditeur.

Les réclamants invoquent divers problèmes : l'auditeur ne répond plus, n'encode pas le Rapport d'audit dans le logiciel ou réclame des honoraires supplémentaires.

Le Médiateur est bien conscient, que ce type de litige relève du droit civil. Cependant ces auditeurs sont agréés par la Wallonie et le fait qu'ils ne remplissent pas correctement leur mission peut faire perdre aux citoyens leur droit à la prime.

L'arrêté du 15 novembre 2012 relatif à l'audit énergétique prévoit des sanctions lorsque la mauvaise qualité des audits énergétiques est établie.
Si la procédure peut aller jusqu'à un retrait d'agrément de l'auditeur, une telle procédure ne peut enjoindre à l'auditeur de finaliser ses missions.

Si l'auditeur n'encode pas le Rapport d'audit, l'Administration invoque que le demandeur doit initier une procédure en responsabilité civile à l'encontre de l'auditeur qui n'a pas respecté ses engagements à leur égard.

Dans deux dossiers analysés, les personnes avaient payé une somme avoisinant les 1000 € pour que l'auditeur établisse et encode le Rapport. Les demandeurs étaient en possession de l'audit mais l'auditeur était ensuite injoignable. L'audit n'avait pas été encodé dans le logiciel administratif. Le Médiateur a demandé au SPW de tenir compte du document en possession des demandeurs pour la poursuite de la procédure.

Le SPW a estimé qu'il ne pouvait pas en tenir compte et la solution qui leur a été proposée a été de faire appel à un autre auditeur, lequel leur demandait le même montant. Avant d'effectuer les travaux, ces personnes devaient donc engager 2000 € !

Le montant des honoraires des auditeurs pose également question et amène la Recommandation suivante.

03. 2020 | W **Prime habitation |** Fixer une grille d'honoraires et un montant maximum dans le cadre de la mission de l'auditeur - Mettre en place un mécanisme de sanction en cas de non-respect des obligations contractuelles

Vu l'absence d'encadrement des honoraires des auditeurs ;
Vu que certains d'entre eux demandent en sus des suppléments au cours de la procédure ;
Le Médiateur recommande de fixer une grille d'honoraires et un montant maximum dans le cadre de la mission de l'auditeur.
Le Médiateur recommande qu'un mécanisme de sanction soit mis en place permettant de sanctionner l'auditeur qui ne remplit pas ses obligations contractuelles dans le cadre de la procédure de prime.

04. 2020 | W **Prime habitation |** Prévoir des situations d'exonération de l'audit

Considérant que l'audit peut constituer un frein d'entreprendre des travaux pour certains demandeurs ;
Considérant, que beaucoup de personnes fragilisées n'ont pas la possibilité de recourir à un crédit pour le pré-financement des travaux ;
Le Médiateur recommande au Gouvernent wallon de prendre, sans tarder, un arrêté exonérant de l'audit les travaux en-dessous d'un certain plafond ;
Il recommande que ce plafond soit relevé pour les ménages en état de précarité et les ménages à revenus modestes tels que définis par le Code wallon de l'Habitation durable.

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2019 en Commission du Parlement wallon, le Ministre a précisé que supprimer simplement l'audit dans le cadre de l'isolation de toiture et des travaux pour une valeur inférieure à 3 000 euros ne fonctionne pas. Il a ajouté qu'une évaluation de la prime habitation est prévue prochainement. **Cette Recommandation reste d'actualité.**

05. 2020 | W **Prime habitation |** Accorder des primes pour les copropriétaires

Considérant que la réglementation actuelle régissant la prime habitation exclut les travaux communs à la copropriété ;
Considérant que cette situation pénalise et discrimine les citoyens qui doivent entreprendre des travaux pour remédier à des problèmes de salubrité ou de déperdition énergétique ;
Le Médiateur recommande d'adapter sans tarder la réglementation pour permettre d'accorder une prime pour les travaux communs à la copropriété.

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2019 en Commission du Parlement, le Ministre a répondu à cette Recommandation que la copropriété serait probablement revue dans le cadre d'une prochaine réforme de la législation sur le logement. Dans l'attente de cette réforme, **cette Recommandation reste d'actualité**

II. Production d'énergie verte

Les réclamations concernent majoritairement les délais de traitement des demandes de révision du facteur k.

Ce mécanisme permet d'allonger le droit aux certificats verts (réduit à 10 ans) pour les personnes dont les installations n'ont pas atteint de taux de rentabilité suffisant.
Le traitement de ces dossiers a nécessité un outil informatique spécifique qui n'a été opérationnel que début 2020.

Après analyse du SPW, la procédure prévoyait que le Ministre de l'Énergie devait se prononcer sur les dossiers, ce qui retardait davantage le processus de décision.

Au vu du nombre important de demandes, le Ministre a finalement décidé, en septembre 2020, de déléguer à l'Administration la prise de décision relative à l'octroi du facteur k.

Au 31 décembre 2020, le SPW traitait seulement les demandes relatives aux installations mises en service dans le courant du premier semestre 2019 et dont le droit aux certificats avait pris fin au cours du premier semestre 2019.

LOGEMENT SOCIAL

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du logement social, le Médiateur a instruit 192 dossiers.

Depuis quelques années, ce chiffre est d'une remarquable stabilité (192 dossiers en 2019, 193 en 2018).



Difficile fin de vie

Les faits

Mme C. occupe son logement depuis 20 ans. Cependant, avec les années (elle a 88 ans), elle a développé de nombreux problèmes médicaux, si bien que son appartement n'est plus adapté à sa santé. Au vu de son âge, une mutation vers un logement adapté ne lui semble pas possible : elle n'a plus assez d'énergie pour supporter un déménagement. Dès lors, elle souhaite se centrer sur ce qui lui semble indispensable : le remplacement de la baignoire par une douche. Elle insiste sur le fait qu'une simple douche est suffisante : elle n'a pas besoin d'une couteuse douche à l'italienne.
Elle a fait la demande à sa Société. Celle-ci a marqué son accord, à la condition que Mme C. prenne les travaux à sa charge. Mme C. précise ne pas pouvoir supporter le financement des travaux. De plus, elle ne peut les faire subsidier par l'AVIQ, dans la mesure où elle n'est pas reconnue handicapée.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge la SLSP, demandant s'il n'est pas possible de faire un geste pour cette locataire. La SLSP refuse, arguant que sa « mission est d'assurer, en priorité, à l'ensemble de ses locataires, des sanitaires en bon état et non de réaliser des aménagements en fonction des situations personnelles de chacun ».

L'issue de la médiation

D'un point de vue formel, la SLSP n'a pas tort. Mais sa raison imposera à Mme C. des conditions de vie précaires jusqu'à son décès ou son entrée en maison de repos.



Difficiles conditions de vie pour un jeune couple

Les faits

M. D a signé, en avril 2018, le bail du logement social qu'il occupe seul. Il s'agit d'un studio, de moins de 28 m², dès lors soumis à permis de location.

Depuis, il a rencontré sa compagne et a eu avec elle un enfant qui vient de naître. Il souhaite donc très naturellement emménager avec sa compagne et sa fille, et introduire une demande de mutation pour obtenir un logement proportionné à la taille du nouveau ménage.

En 2019, il avait introduit, avant la naissance de sa fille, une demande de mutation, qui a été logiquement rejetée. En effet, sa composition de ménage est inchangée, et il occupe donc un logement proportionné à la taille de son ménage. Il s'agit donc, suivant la réglementation, d'une mutation pour convenance personnelle. Or, la réglementation interdit d'introduire une demande de mutation pour convenances personnelles après une occupation du logement de moins de trois ans.

En outre, il occupe un studio de moins de 28 m², soumis à permis de location. Ce permis de location ne permet l'occupation de ces logements que par une seule personne. En effet, l'occupation des logements de moins de 28 m² par deux personnes ou plus est considérée comme du surpeuplement par l'arrêté du 30 août 2007 du Gouvernement wallon déterminant les critères minimaux de salubrité.

Dans ces conditions, M. D. n'ose pas domicilier l'ensemble de la famille dans le petit logement et introduire ensuite une demande de mutation. Il craint que dans pareil scénario, la SLSP résilie le contrat de bail.

L'intervention du Médiateur

M. D. saisit le Médiateur.

Dans une première lecture du droit, nous pourrions être tentés de conclure que M. D. devrait simplement choisir entre :

- accepter de vivre sans sa compagne et son enfant dans son logement social ;
- quitter son logement social pour s'installer on ne sait où avec sa famille.

Le Médiateur ne peut cependant se satisfaire de cette conclusion. En effet, le Code du logement impose à la Région et aux autres autorités publiques, de mettre en œuvre « le droit à un logement décent en tant que lieu de vie, d'émancipation et d'épanouissement des individus et des familles ». Il est donc nécessaire de trouver une solution afin de sortir l'intéressé, et sa famille, de l'impasse.

Le Médiateur interpelle la SLSP. Il précise qu'il convient de scinder deux aspects de la question.

1. La possibilité pour l'intéressé de vivre dans son logement avec sa famille.
   A ce stade, rien n'interdit à l'intéressé d'installer sa famille dans son logement. Il devra bien entendu demander la domiciliation de sa compagne et de sa fille auprès de la commune et en avertir la SLSP. En vertu de la loi sur les registres de la population, la commune est tenue de procéder à leur inscription, éventuellement provisoire, si elle estime que la famille s'installe « dans un logement dont l'occupation permanente n'est pas autorisée pour des motifs de salubrité ».
   Il faut noter également que ni la réglementation « permis de location », ni la réglementation relative au logement social ne confie aux SLSP de missions concernant le contrôle et le respect des critères de surpeuplement.
2. La possibilité pour l'intéressé d'obtenir un logement proportionné à la taille de son ménage.
   Dans l'état, et à tout le moins jusqu'à ce que sa famille soit domiciliée avec lui, M. D. ne peut introduire de demande de mutation pour un logement de deux chambres.

Cependant, rien, au regard de la réglementation, ne lui interdit d'introduire une demande de logement social, concernant l'ensemble de sa famille (le fait qu'il ne puisse – provisoirement - produire de composition de ménage ne pourrait y faire obstacle : en effet, bon nombre de jeunes couples introduisent une demande de logement social alors qu'ils résident encore, l'un et l'autre, chez leurs parents respectifs). Cette demande n'aurait toutefois que peu de chance d'aboutir rapidement, de sorte que la famille resterait séparée de longs mois, voire plusieurs années. Cependant, dans ce dossier, une dérogation pour cohésion sociale pourrait être accordée.

Effectivement, le mécanisme de cohésion sociale a été imaginé, entre autres, pour assurer « le retissage des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels ».
Sur cette base, sachant qu'on ne peut accepter le statu quo, qui priverait un enfant nouveau-né de son père, et inversement, un père de son enfant, le Médiateur demande à la SLSP de préciser quel type de solutions faudrait-il privilégier pour résoudre le problème.

L'issue de la médiation

La SLSP hésite sur la question. Elle demande un avis juridique à la SWL et conclut qu'il est effectivement possible d'accorder une mutation à la famille.
Cette heureuse solution intervient trop tard : le jeune couple n'a pas résisté aux difficiles conditions de vie, les parents se sont séparés. L'enfant n'aura jamais vécu avec ses deux parents.

Difficile communication (partie 1)

Les faits

Mme T.. est locataire d'un logement social. En 2016, elle reçoit une lettre circulaire annonçant des travaux dans son logement. Cette lettre précise que les travaux sont partiellement financés par la Région wallonne par le biais du Programme de rénovation PiVert II. Le solde est financé par la SLSP. En moyenne, 43.000 € de fonds publics seront investis dans chaque logement. La lettre ajoute que « Les locataires ne doivent rien payer. Mieux encore, vous réaliserez des économies d'énergie. »
Mme T.. observe cependant sur les fiches de calcul du loyer de 2018 et 2019, une importante différence. En effet, le loyer de base passe de 422 € à 605 €; la part du logement dans le loyer mensuel passant de 169 € à 242 €. Son loyer net, lui, a augmenté de 519 € à 606 € (en 2019, il est plafonné à la VLN).
Mme T. ne s'explique ces augmentations que par la prise en compte des travaux PiVert dans le loyer de base de son logement. Dès lors, elle ne peut comprendre pourquoi les travaux étaient annoncés comme ne devant rien coûter aux locataires. De plus, elle estime que l'augmentation du loyer est bien supérieure aux économies énergétiques qu'elle a pu faire.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge donc la SLSP. Il demande quels seraient les travaux qui ont justifié l'augmentation du loyer de base. Il interroge également la SLSP sur un point particulier : les travaux PiVert ne doivent-ils pas être pris en compte dans le loyer de base ? Dans l'affirmative, n'était-il pas délicat d'annoncer que les locataires ne devraient rien payer pour ces travaux ?

L'issue de la médiation

La SLSP est très mal à l'aise. En effet, les travaux PiVERT doivent bien être pris en compte dans le loyer de base. Cependant, la SLSP refuse d'admettre son erreur, préférant répondre que « la note de 2016 envoyée aux locataires annonçant qu'ils ne devraient rien payer pour les travaux PiVERT signifiait qu'ils ne devaient pas participer au financement des travaux bien qu'ils en tireraient les bénéfices au niveau des consommations énergétiques ». Pourquoi un tel discours « défensif » ? Dans le privé comme dans le social, un locataire ne doit pas participer aux travaux que décide son bailleur. Pourquoi ne pas reconnaître que la lettre circulaire était mal rédigée et, simplement présenter ses excuses ?

Difficile communication (partie 2)

Les faits

M. W. s'aperçoit, lors du décompte annuel de ses charges locatives que les provisions avaient été surévaluées d'environ 75 €/mois. Il ne comprend donc pas pourquoi la SLSP augmente de 50 € ses nouvelles provisions. Il demande à sa SLSP des explications. N'obtenant pas de réponse, il s'adresse au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge la SLSP. Il souhaite comprendre pour quelles raisons, bien que les provisions de M. W. avaient été surévaluées de 75 €/mois, la SLSP les avait augmentées de 50 €/mois. De nouveaux postes auraient-ils été ajoutés? Un facteur technique expliquerait-il ce choix?

L'issue de la médiation

Le Médiateur va vite être déçu. Les réponses de la SLSP sont formelles (rappel que la méthode de calcul est approuvé par le CA de la SLSP et le CCLP), ou d'une apparente mauvaise foi.
En fin de compte, malgré un volumineux échange de courriers, la SLSP précisera que "les règles de calcul des provisions ne peuvent être modifiées que par une décision du conseil d'Administration et après consultation du CCLP. Ces règles sont appliquées à l'ensemble des locataires et il ne peut y être dérogé que de manière exceptionnelle.
Uniquement, la provision pour consommation ne peut être revue à la baisse dans les conditions suivantes :

- forte consommation due à une fuite et si la consommation de l'année suivante est revenue à la normale;
- situation précaire du locataire".

Le Médiateur regrette cette absence de dialogue, de remise en question. Certes, une erreur peut avoir été commise. Mais pourquoi ne pas vouloir la réparer ?

Difficile sortie des lieux

Les faits

M. et Mme I. ont signé, en 1956, un contrat de bail avec une SLSP. Ils y élèvent leurs enfants, qui devenus adultes, quittent le logement. M. I. y décède, et finalement, en 2020, Mme I. y décède à son tour, à 93 ans.
Lors du pré-état des lieux, la SLSP a dressé la liste des travaux qu'elle estimait à la charge de la succession. Figure sur cette liste, entre autres, l'enlèvement de vinyl, de faux plafond en frigolite, de l'ensemble des plantations du jardin, le sablage de la partie peinte en façade arrière... La fille de Mme I., qui gère sa succession, tente, au mieux de ses capacités (elle a plus de 60 ans et la santé fragile) de répondre aux demandes de la SLSP.
Elle souhaite que le Médiateur trouve un arrangement avec la SLSP.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur est interloqué. Vu la durée de la location (plus de 60 ans, toute une vie, en somme), mais aussi au vu du pré-état des lieux, lequel ne met en évidence aucun manque d'entretien des lieux, il estime qu'il n'est pas raisonnable d'exiger pareille remise en état des lieux. Il propose à la SLSP de considérer que l'ensemble des éventuels dégâts soient reconnus comme de l'usure locative normale ou de la vétusté.

L'issue de la médiation

La SLSP se montre pragmatique. Elle précise prendre à sa charge, à titre exceptionnel, l'enlèvement des vinyl et le sablage de la façade. Pour le reste, elle remarque que les autres travaux exigés ont été réalisés par la fille de Mme et M I. Aucun travaux ne seront donc facturés par la SLSP.
Le Médiateur note que le litige est, en quelque sorte résolu. Cependant, il regrette que la SLSP n'ait pas compris qu'après une occupation de plus de 60 ans, les notions d'usure locative normale et de vétusté doivent s'appliquer, à moins de pouvoir prouver un mauvais usage de la chose louée !

Impact de la crise sanitaire | Logement

La crise sanitaire a eu d'importantes répercussions en logement social, particulièrement lors du premier confinement. En effet, les SLSP ont dû suspendre leurs permanences et autres contacts directs avec les locataires et candidats locataires.
Lors du premier confinement, seules les interventions techniques impérieuses, urgentes et strictement indispensables pour la sécurité et la salubrité ont été maintenues : pannes de chauffage ou d'eau chaude sanitaire, départs de feux, dégâts des eaux, sécurité électrique, etc. Les travaux non urgents et non strictement indispensables dans les immeubles occupés ont été reportés autant que possible.
De même, les attributions, les signatures de baux et l'entrée des locataires dans les lieux ont été reportées quand c'était possible.
Ces mesures drastiques n'ont cependant pas fait l'objet de réclamations particulières, chacun en comprenant le bien-fondé.

Attribution et mutation

Les attributions et mutations restent un des sujets de réclamations les plus fréquents.

Une bonne part des réclamations naît de la frustration de l'attente sans perspective. En effet, la réglementation organise un mécanisme de priorités certes objectif, mais tellement complexe qu'il en devient opaque : il est impossible de prévoir un délai d'attribution, ou même de comprendre pourquoi un logement est attribué à l'un plutôt qu'à l'autre.

Voici une brève présentation du mécanisme d'attribution des logements.

Un ménage demandeur de logement est candidat pour un logement proportionné à la taille de son ménage (il doit contenir un nombre déterminé de chambres), dans un ou plusieurs quartiers. Le demandeur peut également émettre des souhaits[1] (maison ou appartement, logement de plain-pied, garage, jardin, ….).

Lorsqu'un logement proportionné, situé dans le quartier déterminé, se libère, la SLSP pose deux choix:

- elle peut l'attribuer à un demandeur extérieur (à savoir demandeur qui n'est pas encore locataire de la SLSP) ou à un de ses locataires sollicitant une mutation ;
- si elle attribue le logement à un demandeur extérieur, la SLSP doit choisir la classe de revenus à qui elle l'attribue (ménage à revenus précaires, modestes ou moyens[2]).

1. s'il émet un souhait, il n'a cependant aucune garantie que celui-ci soit exhaussé. En effet, la SLSP n'est pas obligée, quand elle attribue un logement de respecter le "souhait".
2. Vu leur nombre extrêmement peu élevé, nous ne reviendrons plus sur les demandeurs à revenus moyens.

La SLSP choisit donc d'attribuer le logement entre 3 catégories de demandeurs (demandeur de mutation, demandeur extérieur ayant des revenus précaires, demandeur extérieur ayant des revenus modestes). Ensuite, elle attribue le logement au demandeur qui, en vertu des critères d'attribution, est "au-dessus" de la liste de sa catégorie. Enfin, elle peut, à titre exceptionnel, déroger aux critères usuels d'attribution.

Il existe donc trois listes différentes de demandeurs établies, dans chaque quartier, pour tout type de logement (logement une chambre, deux chambres, ...). Notons encore que ces listes ne sont pas stables. En effet, à tout moment, un candidat peut modifier le choix des quartiers où il est demandeur d'un logement. Il peut donc, à tout moment, disparaitre d'une liste et entrer dans un autre (éventuellement à la première place). En outre, un demandeur extérieur peut passer de la catégorie "revenus précaires" à "revenus modestes" suivant qu'il perde son emploi, en trouve un, soit admis à la pension... En fonction des aléas de la vie (naissance, séparation, depart d'un enfant, ...), le nombre de chambres pour lequel le ménage est candidat peut varier. Ce ménage passera donc aussi d'une liste à une autre.

Sur cette base, on voit déjà la difficulté de s'y retrouver. Mais, il faut encore tenir compte des critères d'attribution eux-mêmes.

Concernant les mutations, les règles ne sont pas exagerément complexes. En simplifiant quelque peu, on peut dire qu'il s'agit d'une cascade de priorités à trois niveaux, en fonction de la raison de la demande.

Premier niveau d'attribution : les ménages occupant un logement trop grand et qui acceptent d'emménager dans un logement proportionné au ménage.

Lorsque tous les demandeurs de ce type ont été "servis", on passe au second niveau : les ménages occupant un logement trop petit qui souhaitent emménager dans un logement proportionné.

Enfin, si tous les ménages de ces deux niveaux ont été servis, on pourra attribuer le logement au ménage qui, "pour convenance personnelle", souhaite quitter un logement proportionné pour s'installer dans un autre logement proportionné. Les raisons de cette demande peuvent être multiples : état du logement, mobilité (le logement n'est pas désservi par des transports en commun) souhait de se rapprocher de l'école des enfants, de son travail, difficulté d'accès du logement suite à un problème de santé, conflit de voisinage...).

Dans chacun de ces trois niveaux, les demandeurs sont départagés par la date de la demande.

La difficulté, en matière de mutation, provient principalement d'un point : les demandeurs du niveau 2 et 3 sont tributaires des aléas du niveau supérieur. En d'autres mots, un demandeur pour "convenance personnelle", même s'il attend depuis trois ans, sera dépassé par un demandeur du niveau 1 ou 2 qui vient d'introduire sa demande 4 jours avant la réunion du Comité d'attribution.

Si les critères d'attribution pour mutation ne sont pas "exagérement complexes", il en va autrement pour les critères concernant les demandeurs extérieurs.

Ici aussi, il s'agit de critères certes "objectifs", mais particulièrement peu compréhensibles.

En effet, la réglementation accorde des points de priorité et des points d'ancienneté aux demandeurs. C'est celui qui totalisera le plus de points qui sera désigné.

Les points de priorité sont accordés en fonction de :
- la situation vécue par le ménage en termes de logement;
- la situation personnelle du ménage.

Il n'y a pas de remarque particulière concernant la situation en termes de logement. C'est bien logiquement les

ménages qui ont le plus besoin de logement (les sans-abris, et les ménages mal logés) qui se voient accorder des points.

Il est bien plus difficile de comprendre la logique du système concernant les situations personnelles des ménages. C'est sans doute parce qu'il n'existe pas une, mais deux logiques, qui sont, semble-t-il, opposées.

La première logique est de donner des points aux ménages qui vivent des situations malheureuses. On pense aux personnes victimes de violences conjugales, aux personnes handicapées, ...).

La seconde logique vise à donner des points aux ménages qui ont eu la chance de conserver un lien avec le monde du travail. Ainsi, 4 points seront donnés aux ménages dont l'un des membres a un emploi, 3 points seront donnés à celui qui l'a perdu il y a moins d'un an. Dès lors, un demandeur qui vient de perdre son emploi perd un point de priorité ! Après un an de chômage, un demandeur qui voit ses allocations de chômage diminuées parce qu'il passe en seconde période, perd également un point.

Dans la même logique de promouvoir le lien avec le milieu de travail, des points sont accordés aux ménages dont un membre a subi un accident de travail ou une maladie professionnelle. Par contre, aucun point ne sera accordé pour la personne souffrant de la même pathologie, si elle est survenue en dehors de tout lien avec le travail !

Enfin, rappelons-le, des points sont également accordés en fonction de l'ancienneté de la demande.

La complexité de ces règles rend tout dialogue avec la SLSP au minimum délicat, la plupart du temps impossible et frustrant. En effet, il n'est pas possible de répondre à des questions simples comme "dans combien de temps pourrais-je avoir un logement ? " "pourquoi ce logement a-t-il été attribué à quelqu'un qui vient de s'inscrire alors que j'attends depuis cinq ans", ou "pourquoi ce logement a t-il été attribué à quelqu'un qui à un bon travail et une voiture, alors que je suis à la rue ?". Ne pouvant prévoir dans quels délais un logement leur sera attribué, certains téléphonent plusieurs fois par mois, espérant obtenir des informations...

Beaucoup arrivent à la conclusion que derrière l'opacité se cachent injustice et passe-droit.

Le Médiateur estime qu'il s'agit plutôt d'une loterie. En introduisant sa demande, le demandeur reçoit un billet, et nul ne peut prévoir quand il gagnera un lot, ni quel lot il gagnera. En effet, la même imprévisibilité existe quant à la qualité du logement, ses caractéristiques...

On le sait, une norme juridique qui n'est pas comprise peut difficilement être acceptée. Dès lors, faudrait-il réformer le système d'attribution afin de le rendre plus intelligible ?

Il semble en tout cas difficile de garder en place un système à cheval sur plusieurs logiques concurrentes (ancienneté de la demande, difficultés sociales, lien avec le monde du travail). Au centre de cette réflexion devrait figurer une question centrale : à quel type de ménage le logement public est-il prioritairement destiné ?

Après avoir répondu à cette question, il s'imposera de proposer un système d'attribution favorisant ce type de ménage. Il est bien entendu possible de maintenir la possibilité d'accorder, à titre exceptionnel, des dérogations motivées. Celles-ci devront être strictement contrôlees.

En outre, toute réforme du système d'attribution aura des répercussions sur les finances des SLSP. Rappelons que le loyer est notemment calculé sur base des revenus. Il faudra donc en tenir compte.

Choisir c'est renoncer, évidemment. Mais ne pas choisir, c'est se résigner à maintenir un système perçu comme opaque et injuste.

50 % des logements proposés sont refusés

Selon les chiffres de la SWL, près de 50 % des logements proposés sont refusés. C'est un chiffre énorme[3]. Un chiffre qui vient bouleverser la croyance selon laquelle celui qui a vraiment besoin d'un logement accepte le premier logement qui lui est proposé. Ou celle selon laquelle le candidat au logement social qui attend depuis des années n'a qu'une hâte : accepter le logement tant convoité !

Il faut évidemment s'interroger sur les raisons de ces refus. Certaines raisons apparaissent rapidement.

1. Le dispositif réglementaire

Le dispositif réglementaire est, comme souvent, assez complexe. Il est basé sur des choix et sur des préférences.

Des choix, d'une part. Le demandeur peut opter pour certaines communes ou section de communes, dont il détermine l'ordre de préférence, dans laquelle sa candidature sera « active ». Ces communes ou sections de communes ne sont cependant pas homogènes : souvent elles contiennent à la fois des cités de maisons unifamiliales et des immeubles à appartements. Il faut noter également que sur une même section de communes, certaines cités peuvent avoir bonne réputation, et d'autres être considérées comme inhabitables…

De même, le candidat peut émettre des préférences : appartement, maison, maison avec jardin et / ou garage.
Lors de l'attribution, la SLSP n'est pas tenue de respecter ni l'ordre de préférence de la commune ou section de commune, ni le souhait (maison / appartement).

La réglementation prévoit, en matière de refus de logement, la procédure suivante :

a. chacun a le droit de refuser un premier logement ;
b. en cas de second refus, la candidature de logement est radiée. La SLSP peut, à la demande du candidat, déradier la candidature si :
   - l'ordre de préférence des communes dans lequel il est candidat n'a pas été respecté ;
   - le souhait qu'il a émis entre maison et appartement n'a pas été respecté ;
   - une restriction attestée par un médecin justifie le second refus.
c. le troisième refus entraîne sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature.

2. L'état des logements sociaux

Rappelons-le, l'état des logements proposés n'est pas toujours réjouissant. Le Service du Médiateur ne dispose pas d'une vision générale de l'état des logements sociaux, mais sur base des réclamations qu'il traite, il apparaît que l'état des logements n'est absolument pas homogène. Il existe de grosses variations d'une SLSP à l'autre, d'un quartier à l'autre, voire d'un logement à l'autre.

Ainsi, dans une même société, certains logements seront en très bon état, dans des quartiers agréables, tandis que d'autres seront vétustes, et en plus, situés dans des quartiers ingrats.

Les usages varient d'une SLSP à l'autre. Ainsi, cette SLSP qui met en location ses logements sans revêtement de sol (le béton est à nu). Cette autre SLSP qui estime qu'il est nécessaire d'installer une hotte dans la cuisine afin de lutter contre l'humidité par condensation, mais qui considère qu'il revient à ses locataires de l'installer à leurs frais. Et d'ajouter que pour sa part, elle a pris soin de carotter les murs de la cuisine afin que la hotte puisse être installée.

3. Ainsi, en 2016, les SLSP proposaient près de 7000 attributions et, dans le même temps ont enregistré 3.600 refus. La même année, 4.000 ménages candidats acceptaient un logement (85 % d'entre eux acceptaient dès la première proposition), dans le même temps 1.000 ménages étaient radiés des registres de demandes après deux refus d'attribution.

Cette grosse variation de la qualité des logements, combinée au cadre réglementaire qui permet à chacun de refuser au moins un logement, peut expliquer le taux de refus. Pourquoi accepter un logement médiocre alors que le système me donne la possibilité de refuser ?

3. La perception de certains demandeurs de logement

Une troisième cause de refus est la perception que certains demandeurs de logement ont de la Société. Ainsi, il n'est pas rare de voir un demandeur de logement refuser pour une deuxième fois un logement. Certains d'entre eux sont réellement dans le besoin : leur bail privé prend fin dans quelques semaines, voire ils n'ont plus de logement et sont ballotés d'un logement provisoire à un autre. Les raisons qu'ils invoquent peuvent parfois paraître légères : le logement serait implanté dans un « sale » quartier (et on sait que certains quartiers sont effectivement très difficiles à vivre), le logement serait situé trop loin de l'école des enfants (mais le « trop loin » est parfois assez relatif)... On peut évidemment se demander si un logement inadéquat n'est pas mieux que pas de logement...

De ces contacts avec des demandeurs refusant un deuxième logement, il ressort parfois une étrange perception.

Certains semblent penser que si vraiment ils se retrouvent dans une situation de besoin avérée (par exemple, dans la rue, avec des enfants), alors, immanquablement, les pouvoirs publics interviendront pour empêcher le naufrage. Cette perception est malheureusement erronée.

4. L'objectif de certains demandeurs

A l'opposé, certains demandeurs de logement n'ont pas réellement besoin d'un logement social. Leur situation n'est pas mauvaise, ni en termes de logement, ni en termes financiers.

Ils souhaitent, simplement, si c'est possible, obtenir un mieux, soit un logement de meilleure qualité que celui qu'ils occupent dans le privé, soit un logement moins cher. Ces demandeurs seront donc enclins à refuser le logement qui ne satisferait pas leurs exigences.

Il s'impose de réfléchir à la réponse à donner à ces constats. Peut-on laisser la situation en l'état ? Ou doit-on tenter de limiter le taux de refus ?

Si la volonté est de réduire le taux de refus, plusieurs pistes existent.

La plus évidente est bien sûr améliorer la qualité des logements, la convivialité des cités et des immeubles. De réduire l'écart entre les « beaux » et les « mauvais » logements. Évidente, intellectuellement, mais difficile à mettre en œuvre tant elle nécessite des fonds.

Une seconde piste est davantage d'ordre réglementaire. Elle concerne la faculté de choix : faut-il permettre au demandeur d'affiner encore ses choix (et de préciser les cités où il désire être candidat) ? Ses choix doivent-ils s'imposer lors de l'attribution (le demandeur pouvant alors n'être candidat que pour une maison avec jardin et garage) ?

Cette option du choix affiné ne porte-t-elle pas en elle des risques en termes sociaux ? En effet, on peut craindre que pareil système ne produise des inégalités sociales : seuls les demandeurs aux abois se porteraient candidats pour les logements dans les cités les plus vétustes.

De même, si cette option du choix affiné devait être retenue, doit-on encore permettre au demandeur de refuser un logement sans être radié ?

Une troisième piste, toujours d'ordre réglementaire existe également : il s'agirait de prévoir que tout refus de logement entraîne la radiation de la candidature. Cette piste n'aurait évidemment d'autres effets que de réduire le taux de refus.

En tout état de cause, le Médiateur souhaite que le système de déradiation soit modifié.
Pour rappel, le système actuel prévoit une possibilité de déradier une candidature dans deux circonstances :

- l'ordre de préférence ou le souhait du locataire n'a pas été respecté ;
- des raisons d'ordre médical motivent le refus du logement.

Le Médiateur estime que le système devrait être simplifié.

En effet, il existe de multiples raisons légitimes pour lesquelles un demandeur refuse un logement – ou ne l'accepte pas dans les 7 jours. On pense au demandeur qui n'a pas pu accepter le logement parce qu'il était gravement malade, voire hospitalisé, ou qu'il était retenu à l'étranger. On peut également penser au demandeur qui, confronté à un deuil, n'a pas eu les ressources de réagir à l'attribution. On ne peut évidemment pas dresser de liste exhaustive de motifs légitimes ni exclure qu'un même demandeur doive refuser à plusieurs reprises pour un motif légitime.

De même, il peut être légitime de refuser plusieurs logements différents pour différentes raisons légitimes : ainsi, le demandeur à qui on attribuerait à plusieurs reprises un logement qui lui est inaccessible en termes de mobilité.
Le Médiateur recommande donc de permettre aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du Commissaire, à l'obligation de radiation. Il s'agirait donc de réintroduire ce mécanisme qui a déjà existé.

Par contre, il 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.

06. 2020 | W **Logement social |** Radiation - Permettre aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du Commissaire, à l'obligation de radiation de la candidature

Considérant qu'en matière d'attribution de logement, la réglementation prévoit que :

- le demandeur peut librement refuser une première attribution ;
- suite à un second refus, sa demande sera déradiée ;
- la SLSP peut déradier la demande si l'ordre de préférence (concernant les communes où est situé le logement) ou le souhait émis par le demandeur (maison ou appartement) n'avait pas été respecté ou si une restriction attestée par un médecin justifie le second refus ;
- un troisième refus entraîne, sans possibilité de dérogation, la radiation de la candidature ;

Considérant que ce système est inutilement complexe et qu'il ne prend en compte qu'un nombre réduit de raisons légitimes de refuser un logement – ou à ne pas l'accepter dans les 7 jours ;
Considérant qu'il n'est pas possible de dresser une liste exhaustive de motifs légitimes de refus ni exclure qu'un même demandeur doive refuser à plusieurs reprises pour un motif légitime ;
Considérant qu'il y a lieu de permettre au demandeur de solliciter la déradiation de sa candidature s'il estime que des circonstances exceptionnelles justifient son refus ;
Considérant que la SLSP devrait prendre une décision motivée justifiant ces circonstances exceptionnelles, sur avis conforme du Commissaire,
Considérant que pareille procédure est suffisamment encadrée pour ne pas engendrer d'abus,
Le Médiateur recommande de permettre 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

Il s'agit, pour plus de clarté, d'une reformulation de la Recommandation **Recommandation | Logement social – Revenir au système initial en matière de radiation**. Cette Recommandation n'a pas connu de suivi notable. Elle est donc maintenue.

5. Calcul du loyer

Il y lieu de s'interroger sur la pertinence du mode de calcul des loyers en logement social.

D'une manière générale, il faut souligner que le loyer moyen en logement social est inférieur à 250 €. Ce montant particulièrement bas contribue évidemment au sous-financement dont souffre le secteur.

Afin de mener à bien cette réflexion, rappelons brièvement les grands mécanismes du calcul du loyer.

Mécanisme de base du calcul du loyer

Le loyer dépend essentiellement de deux variables, la part du loyer et la part des revenus.

La part du logement (PL) est calculée sur base du prix de revient actualisé du logement. La part du logement reflète donc les dépenses de la SLSP pour l'acquisition, la construction, la réhabilitation… du logement dont question.

La part des revenus (PR) est le produit des revenus annuels[4] et du coefficient de revenus[5].

L'addition des parts du logement et des revenus constitue le loyer théorique qui sera appliqué à tous, sauf dans les deux exceptions suivantes.

Le plafonnement à 20 % des revenus

La réglementation prévoit en effet que le loyer ne peut être supérieur à 20 % des revenus imposables. Dès lors, s'il est supérieur à 20 % des revenus du locataire, le loyer théorique ne sera pas appliqué.

La Valeur Locative Normale (VLN)

Il est également prévu de limiter le loyer social au loyer qui serait réclamé, dans le privé, pour un logement similaire. Chaque SLSP doit donc déterminer chaque année la Valeur Locative Normale de ses logements. Si elle est supérieure à la VLN, le loyer théorique ne sera pas appliqué.

Il faut noter que la détermination de la VLN est laissée à la libre appréciation des SLSP et varie fortement d'une SLSP à l'autre (certaines SLSP sous-estimant l'ensemble de leur VLN).

4. La règle veut que soient pris en compte pour le calcul du loyer, les revenus imposables tels que figurant sur le dernier Avertissement Extrait de Rôle (AER). Il existe cependant une exception à ce principe : si les revenus actuels du ménage, calculés sur base annuelle, ont subi une augmentation ou une diminution de plus de 15 % par Rapport à ceux figurant sur l'AER, ce sont les revenus actuels qui seront pris en compte. Il s'agit de prendre en compte les pertes d'emploi, les prises de pension, ou au contraire, les cas plus heureux de locataires ayant trouvé un emploi…
Il s'agit d'une variable fixée par algorithme dont l'objet est de rendre progressive la part des revenus dans le calcul du loyer.
5. Il s'agit d'une variable fixée par algorithme dont l'objet est de rendre progressive la part des revenus dans le calcul du loyer.

A noter que lorsque les revenus du ménage dépassent depuis plus d'un an de plus de 20 % les revenus modestes (soit +/- 41.400 € pour un couple avec un enfant), le loyer est fixé à 125 % de la VLN.

Lorsque l'exception devient la règle

On l'a vu, la réglementation prévoit une règle usuelle de calcul du loyer et deux exceptions permettant de « plafonner » le loyer. Cependant, selon les chiffres de la SWL, il n'est fait application de la règle usuelle que dans 33 % des cas ! Pour le reste, 56 % des loyers sont plafonnés à 20 % des revenus, 10 % sont plafonnés à la VLN.

Illustration de cette dérive

Soit un réclamant se plaignant de payer trop cher son loyer. L'analyse de sa fiche de loyer (part du logement fixée à 289,03 € et VLN fixée à 418.97€), permet de tirer les enseignements suivants :

- son loyer sera limité à la VLN dès qu'il atteindra des revenus imposables de 14.000 € ;
- lorsqu'il dépassera, depuis au moins un an, 120 % des revenus modestes (soit 41.400 € pour un ménage avec un enfant à charge), son loyer sera plafonné à 125 % de la VLN (soit dans cet exemple 523 €).

On s'aperçoit donc que, de 14.000 € à 41.400 € de revenus, le locataire paiera le même loyer. Passé ce seuil, quels que soient ses revenus, il paiera seulement 523 €. On voit donc bien à quel point la théorie selon laquelle le loyer est fonction des revenus n'est que peu reflétée dans la réalité. La progressivité du loyer en fonction des revenus n'est plus que très partielle !

Mixité dans le logement social et calcul du loyer

Depuis quelques années, le discours en logement social est axé sur les bénéfices qu'offrirait, pour les locataires, la mixité sociale (c'est sur base de ce discours, par exemple, que l'accès aux logements sociaux a été ouvert aux ménages à revenus moyens[6]).

Or, le mécanisme même du calcul du loyer contient un effet pervers incitant les SLSP à attribuer les « beaux logements » aux ménages ayant le plus de revenus, et donc à concentrer dans certains quartiers les plus aisés de ses locataires[7] .

Prenons deux logements qui se libèrent en même temps : une belle maison avec jardin (avec une VLN élevée[8]), et un appartement en mauvais état dans une tour à mauvaise réputation (VLN particulièrement basse).

La SLSP (qui aspire à percevoir des loyers corrects[9]) a tout intérêt à attribuer la maison à un candidat à revenus modestes ou moyens, et l'appartement au candidat ayant les plus faibles revenus. En effet, même si le candidat à revenus modestes ou moyens accepte l'appartement (ce qui est loin d'être assuré puisque, par hypothèse, il est peu séduisant) le loyer sera plafonné à une VLN basse.

A l'inverse, en attribuant la maison, la SLSP s'assure un loyer bien plus élevé (puisque la VLN de la maison est nettement plus élevée).

6. Depuis 2012, la réglementation prévoit qu'un minimum de 50 % des logements sociaux doit être attribué aux ménages en état de précarité (contre 66 % précédemment), les 50 % restant pouvant être attribués aux revenus modestes et moyens (notons cependant une sous-représentation des candidats modestes et moyens).
7. Rappelons que les listes des candidats en état de précarité, à revenus modestes et à revenus moyens, sont totalement autonomes les unes des autres. La SLSP choisit librement – tant qu'elle respecte les quotas d'attribution – la classe de revenus du ménage à qui elle attribue chaque logement.
8. Puisque la VLN équivaut au loyer qui serait demandé dans le privé à un logement en tout point semblable.
9. Pour rappel, le loyer moyen, en logement social, s'élève (si on peut dire) à +/- 250 €.

Par contre, en toute hypothèse, le loyer sera identique pour le candidat ayant des revenus très bas, puisqu'il sera limité à 20 % des revenus. Les modalités de calcul du loyer font obstacle à la mixité sociale !

Un aspect presque anecdotique (quoique…)

La VLN est également utilisée comme loyer-sanction dans certains cas. En effet, le ménage ayant tardé à donner l'ensemble des informations que la SLSP estime nécessaires au calcul du loyer, ou ayant fait des déclarations mensongères ou incomplètes, verra son loyer porté à la VLN. On voit à quel point ce mécanisme de sanction financière est socialement injuste :

- les ménages ayant les revenus les plus élevés sont déjà plafonnés à la VLN. La sanction est donc inexistante pour eux !
- pour les autres ménages, qui ne sont pas plafonnés à la VLN, la sanction sera d'autant plus importante que leurs revenus seront bas !

Le service du Médiateur recommande qu'une évaluation des modalités de calcul des loyers sociaux soit effectuée[10].

6. Valorisation des états des lieux de sortie

Chaque année, le Médiateur est saisi de plusieurs réclamations concernant la valorisation des états des lieux de sortie. Les réclamants estiment que les dégâts locatifs qui sont mis à leurs charges sont disproportionnés.

Ces réclamations sont difficiles à traiter et nécessitent une analyse fouillée, tant en termes de comparaison des états des lieux d'entrée et de sortie, qu'en termes d'estimation du temps nécessaire à réparer les éventuels dégâts. Après ce travail d'analyse, si certaines réclamations apparaissent manifestement non fondées, d'autres font ressortir des questions de fond.

6.1. Comparaison entre les états des lieux d'entrée et de sortie

a. État des lieux d'entrée

On le sait, le logement social a connu de profondes mutations ces dernières années. Ces modifications se marquent bien évidemment dans la façon dont les états des lieux sont rédigés. Ainsi, il peut y avoir de grosses différences entre la manière dont les états des lieux d'entrée et de sortie ont été rédigés.

Concernant les plus vieux contrats de bail, on note que souvent aucun état des lieux d'entrée n'a été rédigé. Il sera donc difficile d'établir ce qui pourrait être considéré comme dégâts locatifs. De même, les plus vieux états des lieux sont particulièrement laconiques. Il s'agit souvent d'un tableau reprenant trois quatre rubriques par pièce (boiseries, murs, sol, plafond) auxquelles correspondent des appréciations (bon état, usage, mauvais état).

Ces états des lieux ont été le plus souvent rédigés par un agent de la SLSP, et contresigné par le locataire.

Bien logiquement, les états des lieux de sortie les plus récents sont rédigés sur les mêmes canevas que les états des lieux d'entrée. Il sera donc facile de les comparer.

10. Le Médiateur tient à présenter ses excuses à ses fidèles lecteurs : les lignes consacrées au calcul du loyer sont tirées du Rapport annuel 2014, p.144 et suivantes. Cependant, si les années se sont écoulées, les constats restent valables.

b. État des lieux de sortie

Dorénavant, les états des lieux de sortie sont plus précis, bien mieux rédigés. Ils sont souvent agrémentés de reportages photos.

Il existe plusieurs pratiques, en fonction de la SLSP. Certaines continuent de privilégier les états des lieux rédigés par un agent de la SLSP, contresigné par le locataire. Certaines SLSP préfèrent utiliser les services d'un expert immobilier. Elles proposent au locataire d'en faire leur expert commun et d'en partager les frais.

Cette pratique peut poser question, d'abord, compte tenu du prix relativement élevé de l'expert, ensuite, parce que le locataire aura rarement l'occasion de réellement choisir avec la SLSP l'expert mandaté. La plupart du temps, il s'agira de l'expert auquel la SLSP a habituellement recours. Les apparences de l'indépendance peuvent donc ne pas être respectées.

c. Valorisation de l'état des lieux de sortie

Les éventuels dégâts locatifs sont estimés en fonction de la comparaison entre les états des lieux d'entrée et de sortie et de la durée de l'occupation du logement. Ensuite, il faudra estimer le montant des travaux à réaliser pour réparer les dégâts.

6.2. Réclamations concernant la valorisation des états des lieux

Plusieurs types de reclamations existent. D'une part, certaines reclamations portent sur la redaction de l'état des lieux : il n'aurait pas été conforme à la réalité. Cependant, dans la plupart des cas, le locataire sortant a signé l'état des lieux : il est dès lors très difficile de contester ce que, par sa signature, on a approuvé !

D'autres réclamations portent sur la comparaison elle-même. Ces reclamations seront difficiles à traiter si les états des lieux d'entrée et de sortie ont été différement rédigés. De nombreux anciens états des lieux reprenaient un tableau où il s'imposait de choisir, pour les différents élements du logement, entre les rubriques "bon état", « usagé" et émauvais état".

On voit bien la difficulté qu'il y a à comparer ce type d'état des lieux d'entrée avec un état des lieux de sortie, agrémenté de photos, précisant qu'il existe une dizaine de trous dans les murs et que la peinture est éraflée à certains endroits. Cette description revient-elle à dire que les murs sont "usagés" ou bien en "mauvais état"?

Enfin, notons encore les reclamations concernant la facturation de la valorisation elle-même. En effet, de nombreuses SLSP facturent non pas un forfait destiné à couvrir les dégâts locatifs, mais bien les heures de travail réellement consacrées par leurs équipes (ou leur sous-traitent) pour remettre les lieux en état. Or l'examen des factures peuvent faire apparaitre des anomalies.

07. 2020 | W **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 sanctions 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.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité. Cette Recommandation a déjà été commentée en sens divers, notemment lors de la précédente législature, à l'occasion des travaux concernant la réforme locative. Lors de la présentation du Rapport en Commission, le 27 avril 2021, le Ministre a précisé qu'en première analyse, il estime "qu'une gradation obligatoire qui viserait à imposer une sanction déterminée ne permettrait pas nécessairement d'affiner les situations et de rencontrer les situations concrètes". Cependant, faute d'une position définitive, le Médiateur maintient donc sa Recommandation.

08. 2020 | W **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'État précise que malgré son abrogation, l'arrêté du 25 février 1999 constitue le cadre réglementaire qui régit les baux conclus avant le 1er janvier 2008 ;
Considérant qu'il existe donc deux cadres réglementaires 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 devrait 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

Cette Recommandation reste d'actualité. 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 ». Cette volonté a été réaffirmée lors de la Commission du Parlement wallon le 4 décembre 2018.

09. 2020 | W **Logement social |** Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la SWL

Considérant les articles 7 et suivants de l'arrêté du 6 septembre 2007, concernant les délais d'introduction de réclamation auprès des SLSP et de recours auprès de la Chambre de Recours ;
Considérant que le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 30 jours pour introduire sa réclamation auprès de la SLSP à compter de la décision qu'il conteste ;
Considérant que la SLSP dispose d'un délai de 30 jours pour lui répondre ;
Considérant qu'à défaut d'obtenir une réponse dans ce délai, le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 60 jours, à compter de la prise de décision initiale, pour introduire son recours auprès de la Chambre des Recours ;
Considérant que ce dernier délai peut s'avérer très court, qu'en effet, s'il a introduit sa réclamation 25 jours après la décision initiale, il ne disposera plus que de 5 jours pour introduire son recours devant la Chambre des Recours ; que ce délai paraît insuffisant, d'autant que le requérant pourrait ne pas être disponible pendant cette étroite fenêtre (il pourrait être hospitalisé ou en voyage par exemple) ;
Le Médiateur recommande donc qu'à défaut de réponse de la SLSP dans le délai imparti, le (candidat-) locataire dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour introduire son recours auprès de la Chambre de Recours. L'article 10, alinéa 2 de l'arrêté du 6 septembre 2007 serait modifié comme suit : « Dans l'hypothèse énoncée à l'article 7, dernier alinéa, le recours visé à l'article 8 alinéa 2, est adressé, par envoi recommandé, à la Chambre de Recours, dans les soixante jours de l'envoi de la réclamation ».

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité, elle a fait l'objet d'échanges de courriers, dans le cadre de la réforme locative projetée lors de la précédente législature.
Lors de son audition en Commission, le 27 avril 2021, le Ministre a confirmé que cette Recommandation avait été implémentée dans les projets élaborés par la Société wallonne du logement lors de la dernière législature et le sera encore dans les propositions qui lui seront soumises.

CRÉDIT SOCIAL

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du Crédit social, le Médiateur a reçu 32 réclamations, dont 26 concernent la Société wallonne du Crédit social (SWCS) et 8 le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie.

Les réclamations résultent pour la plupart d'un refus de crédit motivé par les revenus insuffisants du demandeur.

La SWCS et le FLW, en tant qu'organismes de crédit chargés d'une mission de service public, doivent se montrer vigilants pour éviter toute situation de surendettement.

En ce qui concerne la SWCS, les réclamations sont traitées sur base d'un protocole de collaboration signé en 2017. Ce protocole permet de traiter de manière coordonnée et efficace les dossiers.



La complexité du crédit hypothécaire social en Wallonie – Ne faudrait-il pas abandonner la distinction entre les familles ?

Les faits

M. H. est unique propriétaire d'un immeuble et souhaite obtenir un crédit social pour effectuer des travaux. Il vit avec sa compagne, qui a deux enfants issus d'une précédente union. Le couple a également un enfant commun.
Dans un premier temps, il contacte le Fonds du Logement de Wallonie pour les Familles Nombreuses. Le Fonds lui indique qu'il n'est pas compétent pour lui accorder un crédit du fait que les enfants de sa compagne ne peuvent pas être considérés comme étant à sa charge. Le Fonds le renvoie vers la SWCS. Cependant, celle-ci décline également sa compétence, estimant que sa demande rentrait bien dans les missions du Fonds.
Dépité devant ces informations contradictoires, il se tourne vers le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle simultanément la SWCS et le Fonds en leur demandant de lui préciser lequel de leur organisme est susceptible d'analyser cette demande de crédit.
La SWCS indique qu'elle applique la définition du « demandeur » telle que reprise dans son règlement d'octroi des crédits (AGW du 16 mai 2019) comme suit : « la personne physique qui sollicite l'octroi d'un crédit et qui est la personne de référence d'un ménage comportant au maximum deux enfants à charge ».
Dans la mesure où M. H. précise qu'il est la personne qui subvient majoritairement aux besoins de la famille et que les enfants de sa compagne sont repris comme à charge sur ses avertissements extrait de rôle, la SWCS estime que M. H., en sa qualité de demandeur, apporte la preuve qu'il est le chef d'un ménage constitué de 3 enfants. La SWCS confirme donc que sa demande de crédit ne relève pas de sa compétence.
En ce qui concerne le Fonds, celui-ci indique que son règlement général d'octroi des crédits précise que le demandeur d'un crédit est la personne de référence d'une famille nombreuse à savoir une famille composée de trois personnes à charge. Par personne à charge, il faut entendre l'enfant pour lequel des allocations familiales sont attribuées au demandeur ou à la personne avec laquelle il vit habituellement si celle-ci a la qualité de demandeur. Par ailleurs, le règlement stipule également que le demandeur est titulaire d'un droit réel sur le logement, objet de la demande du crédit Rénopack-Rénoprêt.
Une application stricte de ce règlement a conduit, a priori, à conclure que le Fonds n'est pas habilité à octroyer le crédit à M. H. en sa qualité de seul demandeur car le crédit est sollicité pour la réalisation de travaux à un immeuble dont il est seul propriétaire dès lors que les allocations familiales pour les trois enfants composant le ménage sont attribuées à sa compagne de fait.
Néanmoins, le Fonds indique qu'il va réexaminer la demande sur base de l'article 5° de son règlement qui permet au Conseil d'administration du Fonds d'estimer qu'un enfant pour lequel le demandeur n'est pas attributaire d'allocations familiales est effectivement à sa charge à part entière, s'il en apporte la preuve.

L'issue de la médiation

Le Crédit a été finalement octroyé par le Fonds.

Dans la cadre de l'analyse des réclamations, il est apparu que le candidat-emprunteur, voire son notaire, n'était pas toujours bien informé lors de ses premiers contacts avec les services de la SWCS alors que la demande de crédit était manifestement irrecevable.

Ainsi dans un des cas analysés, les personnes souhaitaient acquérir un immeuble en zone de loisirs.
Si l'immeuble est situé dans une telle zone, la SWCS ne peut réglementairement pas accorder un crédit puisque l'immeuble contrevient à la législation urbanistique. Cette zone de loisirs n'est pas destinée à accueillir des logements à titre de résidence principale, même si depuis des années certaines autorités communales y acceptent la domiciliation.

Pourtant, lorsque le notaire des candidats-acquéreurs contacte la SWCS, l'agent lui répond par écrit qu'un crédit est possible vu que la domiciliation y est autorisée par la commune.

Sur base de cette réponse, le notaire a rédigé un compromis de vente qui a dû être annulé.
En effet, lorsque le Comité de crédit a été amené, deux mois plus tard, à se prononcer sur la demande, il a refusé le crédit invoquant que l'immeuble était situé en zone agricole.

Dans un autre cas, la demandeuse du crédit disposait d'un droit de séjour à durée limitée et s'était renseignée dès le mois de mai 2020 auprès d'un guichet de la SWCS en précisant bien être titulaire d'une carte de séjour temporaire. Le guichet lui avait indiqué que cela ne posait pas de problème dans la mesure où elle disposait d'un contrat CDI.

En août 2020, elle signe un compromis de vente mais quelques semaines plus tard la SWCS l'informe du refus de crédit au motif que la réglementation impose que le demandeur du crédit soit inscrit ou en voie d'inscription au Registre de la population ou au Registre des étrangers avec autorisation de séjour d'une durée illimitée.

Le Médiateur estime que ces conditions relatives au statut urbanistique et aux conditions de séjour auraient dû être vérifiées dès l'instruction du dossier par le guichet et pas seulement au moment où le Comité de crédit statue sur la demande.

La SWCS a signalé qu'elle adressait désormais des instructions pour que les guichets vérifient, dès qu'ils reçoivent une demande, si la personne remplit les conditions de séjour et qu'elle rédigeait une circulaire sur la problématique des biens situés en zones de loisirs.

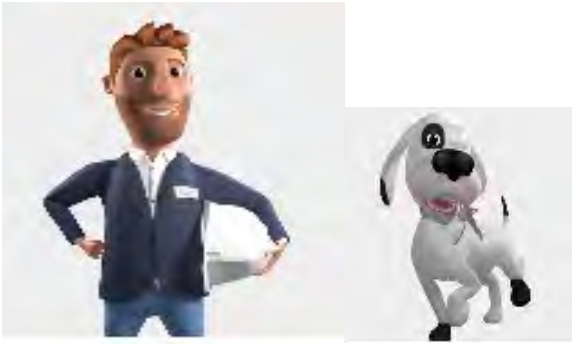
10. 2020 | W **Crédit social |** Revoir les dispositions relatives au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une adaptation de leurs remboursements

Considérant que des emprunteurs de crédits sociaux peuvent se trouver fragilisés par un « accident de la vie » (perte d'emploi, maladie, ...) ;
Considérant qu'actuellement, pour ces crédits sociaux, il n'existe pas de révision des taux des crédits hypothécaires ou un ré-étalement des mensualités;
Le Médiateur recommande d'envisager une modification de la réglementation relative au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une possibilité d'adaptation de leurs remboursements.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation demeure d'actualité.

Wallonie logement SWCS



Cellule réclamation

Rapport annuel 2020

A. GENERALITES

1. RAPPEL DES DEFINITIONS

Sollicitation	La sollicitation est la transmission d'un courriel ou d'un courrier à la cellule réclamation que le plaignant considère comme une réclamation.
Réclamation recevable	Si elle est relative à La contestation d'un acte administratif ou d'une décision de la SWCS ou de son réseau de partenaires; La mise en cause de la relation client-fournisseur; Le non-respect du guide de bonne conduite administrative.
Réclamation irrecevable	Si elle est anonyme ou introduite par un tiers, si elle n'est pas motivée ; Si elle est relative à des faits remontant à plus d'un an ; Si elle ne concerne pas les compétences de la SWCS ; Si elle concerne une demande d'informations, de dérogation ou d'avis préalable, Si elle concerne un recours introduit au-delà des 30 jours à dater de la décision qui fait grief.
Réclamation fondée	Lorsqu'une ou plusieurs normes de bonne conduite administrative et/ou lorsque le cadre légal n'a/n'ont pas été respecté(s) ; Lorsque la Cellule se trouve dans l'impossibilité de se prononcer sur le caractère fondé ou non de la réclamation, le doute profite alors au client; Lorsque la réclamation porte sur un sujet subjectif tel que l'attitude ou l'accueil. Nous considérons alors qu'il appartient au professionnel d'offrir à chaque citoyen le service qu'il est en droit d'attendre.
Infondée	Lorsque, au terme de l'analyse de la réclamation, les normes de bonne conduite administrative et la règlementation ont été respectées ; Lorsqu'il y a absence de réponse du plaignant aux demandes d'information de la cellule ; Lorsque la réclamation est devenue sans objet car le plaignant retire ses griefs.

Catégories	Qualité de service des guichets	Normes de bonne conduite administrative ou cadre légal non respecté par les guichets: les délais, l'accueil, la politique d'acceptation.
	Candidat dit « refoulé »	Les candidats dont le guichet refuse l'instruction du dossier (manque de disponibilités, type de revenus écarté, fonds propres insuffisants...)
	Qualité de service de la SWCS	Normes de bonne conduite administrative ou cadre légal non respecté par les services de la SWCS : les délais, la politique de rappel et l'interprétation des règlementations.
	Recours	Les recours visent les contestations des décisions du comité de crédit.
	Compétences	Champ d'intervention.
	Dérogations	Les demandes d'exceptions à l'application du règlement des prêts, à l'application des circulaires…
	Information	Questions d'ordre général sur les produits, la réglementation de la SWCS…

Sous-catégories qualité de service des guichets	Proactivité	Délais.
	Accueil/Attitude	Approche personnalisée
	Accessibilité/Disponibilité	Problèmes liés aux enveloppes, agendas, permanences…
	Gestion dossier	Opérationnel « Métier »
	Politique d'acceptation	Problèmes liés à l'interprétation du règlement et des circulaires.
	Suppression de dossier	Problèmes liés à l'annulation d'un dossier ou d'une demande de crédit à l'initiative du guichet (qui ne souhaite pas mener plus avant son instruction) ou de la SWCS (dossiers dont la durée maximale d'instruction est dépassée ou l'instruction empêchée par une interdiction de prêter visible à la consultation BNB…) .

2. PROCEDURE

Dans un souci constant d'optimalisation de nos pratiques, les réclamations « orales » sont prises en compte depuis octobre 2020.

La cellule analyse en premier lieu la recevabilité de la réclamation sur la base des éléments précisés ci-avant.

Elle évalue ensuite si elle est compétente pour y répondre directement ou si elle doit orienter ces sollicitations vers le service adéquat qui se charge de l'examen du problème soumis et transmet à la cellule les informations permettant de l'éclairer.

Un accusé de réception est transmis au plaignant dans les 10 jours de la réception de la réclamation et la SWCS s'engage à la traiter dans les 30 jours maxima. A la fin du traitement de la réclamation, la cellule qualifie la réclamation « fondée » ou « infondée ».

B. ACTIVITE 2020

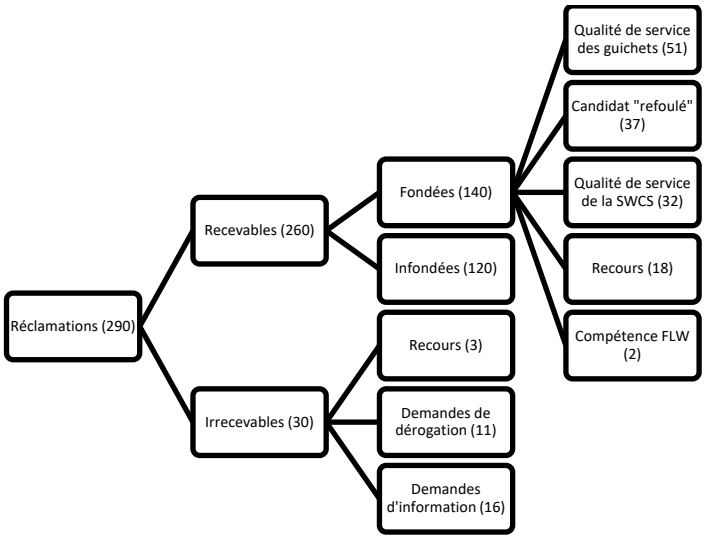
1. ÉLEMENTS MÉTRIQUES

Cette section va nous **permettre** d'aborder l'activité 2020 en présentant d'abord la carte d'identité des réclamations.

I. La carte d'identité des 290 réclamations reçues en 2020.



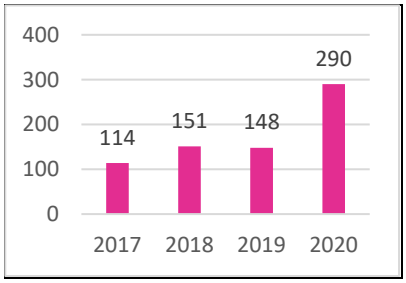
II. Les motifs des réclamations recevables



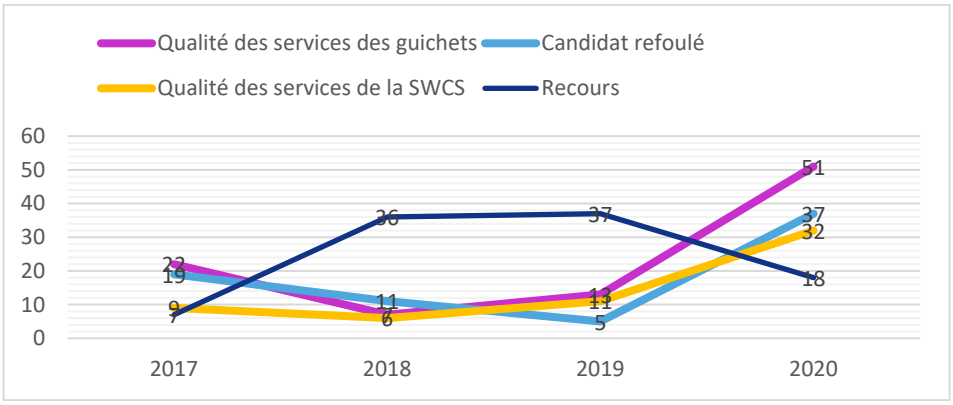
2. ÉLEMENTS D'ANALYSE

Nous croyons important de rappeler que les données présentées ci-dessus ne peuvent refléter qu'imparfaitement la réalité dès lors que les réclamions « orales » ne sont prises en compte que depuis le dernier trimestre 2020.

Ceci étant, l'on note une évolution significative du nombre de sollicitations sans que la production n'augmente dans les mêmes proportions.



Evolution au fil des ans des réclamations par motifs recevables et fondées



2020 connait une augmentation conséquente des réclamations relatives à la qualité des services des guichets et de la SWCS et des candidats dits refoulés.

Trois facteurs expliquent l'augmentation du nombre de sollicitations reçues :

- La crise sanitaire;
- La limitation du budget annuel et des enveloppes mises à disposition des guichets ;
- La pénurie de personnel au sein de plusieurs guichets.

C. RECOMMANDATIONS

Certaines des recommandations émises au sein de ce rapport confirment des recommandations du rapport précédent.
L'on notera également que la mise en œuvre de ses recommandations se veut prudente en raison du caractère éminemment individualisé du traitement des demandes. La SWCS veut éviter de cadenasser l'analyse au travers de seuls processus froids en vue d'offrir un service personnalisé de qualité.

1. Renforcer la collaboration entre la SWCS et les partenaires en vue d'assurer la prise en charge des candidats dits refoulés par exemple au travers d'une charte ;

2. Mettre en place d'un système de détection des dossiers dont le traitement aux différentes étapes de sa constitution est anormalement long;

3. Instaurer une procédure qui permette au service contact de déterminer la recevabilité d'une demande.

D. SUIVI DES RECOMMANDATIONS TELLES QUE FORMULEES PAR LE MEDIATEUR DANS SON RAPPORT ANNUEL 2019 AU PARLEMENT WALLON.

1. Envisager une modification de la réglementation relative au crédit social afin que les emprunteurs fragilisés puissent bénéficier d'une possibilité d'adaptation de leurs remboursements.

La SWCS peut procéder à des ré-étalements des mensualités mais elle est limitée par l'inscription hypothécaire faite pour 30 ans alors que la plupart de ses prêts ont déjà une durée initiale de 30 ans.

La révision de taux n'est par contre pas possible. Le modèle financier de la SWCS (qui n'est pas une banque et qui doit donc se financer sur le marché des capitaux) est incompatible avec des taux variables.

Toutefois, le règlement des prêts prévoit que la SWCS peut octroyer un prêt lorsque la « conservation du logement » est en péril, ce qui peut être le cas suite à un accident de la vie (divorce, maladie, perte d'emploi, …).

C'est sur cette base que la SWCS permet à un emprunteur qui a déjà un prêt chez elle de « racheter son prêt » et d'en contracter un nouveau. En cette période où les taux sont bas, c'est évidemment très favorable pour l'emprunteur ; l'élément constant, quels que soient les taux, est la possibilité de répartir le solde restant dû du prêt sur une plus longue période, ce qui donne généralement une bouffée d'oxygène aux personnes en difficulté.

La SWCS considère donc qu'elle apporte déjà des réponses au problème soulevé par le médiateur et ne souhaite pas de modification de la règlementation.

2. Mettre en œuvre une publicité active des différents délais de traitement au cours de la procédure d'analyse.

La mise en œuvre de cette recommandation interviendra au second semestre 2021.

3. Mettre en place un système de détection des dossiers dont le traitement aux différentes étapes de sa constitution est anormalement long.

Différents reportings apportent des indicateurs aux services de production de la SWCS à cet effet.

4. Renforcer la collaboration entre la SWCS et les partenaires en vue de capter efficacement l'information contenue dans le dossier.

Cette recommandation sera mise en œuvre dans le cadre d'un projet en lien avec le plan d'entreprise de la SWCS.

5. Mettre en œuvre un plan d'actions visant à renforcer l'accueil et le service rendu aux citoyens au sein de l'ensemble du réseau du crédit social.

Cette recommandation sera mise en œuvre dans le cadre d'un projet en lien avec le plan d'entreprise de la SWCS. Elle liée à la recommandation précédente.

6. Définir des éléments critiques qui justifient qu'une demande de prêt soit présentée anticipativement au comité de crédit.

Les éléments techniques qui justifient une appréciation anticipée sont dorénavant présentés au directeur des expertises qui par délégation du Comité de crédit examine les demandes.

7. Etudier l'opportunité d'accorder un moratoire en définissant un public cible.

Par prudence, le Comité de direction souhaite approfondir l'analyse avant de se prononcer.

8. Institutionnaliser la cellule réclamation.

La mise en œuvre de cette recommandation est sur le point d'aboutir avec la validation par le Comité de direction de la procédure de gestion des réclamations. Cette méthode précisera le rôle de chacun des acteurs et le pilotage général du suivi des sollicitations.

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'aménagement du territoire, le Médiateur a instruit 71 dossiers, contre 64 en 2020.
Les thématiques abordées restent les difficultés rencontrées lors du traitement de demandes de permis, ou celles rencontrées en matière d'infraction.

Quand l'inaction du Fonctionnaire délégué met à mal le Gouvernement wallon ...

Les faits

Depuis 2009, M. et Mme F. se plaignent auprès du Fonctionnaire délégué de l'aménagement du territoire d'un terrain de rugby en zone agricole. En effet, un club de rugby utilise plusieurs terrains de rugby. Si deux d'entre eux ne posent aucun problème (ils ont fait l'objet d'un permis et sont situés en zone de service public), le troisième serait situé en zone agricole et aurait été réalisé sans permis. Ce terrain a fait l'objet d'une importante modification du relief du sol. Il serait aussi équipé d'un système d'éclairage (projecteurs installés sur des mats ; lesquels seraient ancrés au sol via une structure de béton). De plus, M. et Mme F. précisent subir d'importantes nuisances (bruits, lumière...) en provenance de celui-ci. N'obtenant, pendant près de 10 ans, aucune réponse pertinente ni du Collège, propriétaire des terrains, ni du Fonctionnaire délégué, ils s'adressent au Médiateur en 2018.

L'intervention du Médiateur

A priori, le dossier est simple. M. et Mme F. ont bien précisé la parcelle cadastrale en cause. Le Médiateur interroge donc le Fonctionnaire sanctionnateur, lui demandant si un terrain de rugby y est bien aménagé, et dans l'affirmative, il lui demande de dresser procès-verbal.
Et ce qui devait être un dossier banal se transforme en dossier extraordinaire : le Médiateur va

devoir batailler avec le Service du Fonctionnaire délégué pendant plus de deux ans pour obtenir une réponse correcte. En effet, dans un premier temps, le Fonctionnaire délégué se contentera de préciser que les terrains situés en zone de service public ont bien fait l'objet d'un permis (effectivement, personne ne le conteste, mais la question porte sur le troisième terrain).
Dans un second temps, le Fonctionnaire délégué opte pour le silence, s'abstenant de toute réponse, malgré cinq rappels du Médiateur, et deux réunions de travail. Au total, deux ans, de nombreux courriers et réunions seront nécessaires pour obtenir une réponse à trois questions : oui, la parcelle cadastrale dont question est bien située en zone agricole; oui, un terrain de rugby y est bien aménagé; non, ce terrain n'a pas fait l'objet d'un permis d'urbanisme.
Il est remarquable de constater qu'après avoir répondu à ces trois questions, le SPW TLPE estime avoir rempli sa mission de service public. Il ne se pose même pas la question de la régularisation du terrain.
Cependant, le pire est à venir. En effet, le Médiateur prend connaissance à ce moment de deux éléments nouveaux.
D'une part, le dossier était bien connu du Fonctionnaire délégué : en effet, en 2018, alors qu'il était interrogé par le Médiateur, le Fonctionnaire délégué traitait une demande de permis concernant l'extension des infrastructures du club de rugby. Pourquoi le Fonctionnaire délégué, au moment de délivrer le permis, n'a-t-il pas tenu compte de la situation existante, dans son ensemble ? Et donc du terrain de rugby situé en zone agricole qui n'a toujours pas fait l'objet de permis ? Il aurait été possible de vérifier si le terrain litigieux pouvait, moyennant d'éventuels aménagements, être régularisé.
D'autre part, en juillet 2020, dans le cadre de l'opération « Wallonie : ambitions olympiques », le Gouvernement wallon a décidé de soutenir le club : un subside de 1.650.00 € a été octroyé par le Gouvernement wallon pour la mise en œuvre du permis délivré par le Fonctionnaire délégué en 2018.
On voit à quel point l'attitude du Fonctionnaire délégué a eu des conséquences dommageables : comment mettre en œuvre la décision du Gouvernement tout en conciliant le respect des règles urbanistiques ? En effet, le terrain de rugby situé en zone agricole est utilisé comme terrain d'entrainement tous les lundis, mercredis, vendredis et samedis. S'il n'est pas concerné directement par le subside, il semble indispensable à la poursuite des activités du club de rugby.

L'issue de la médiation

Désespérant d'une réaction du SPW TLPE, le Médiateur informe les deux Ministres concernés (le Ministre en charge de l'Aménagement du Territoire et le Ministre en charge des Infrastructures sportives) de la situation, après quoi le SPW TLPE adressera – enfin – un avertissement préalable au Collège.
Dans un courrier de décembre 2020, le SWP TLPE s'engage à tenir le Médiateur informé des suites de ce dossier.
Il n'en sera rien, malheureusement. En effet, le SPW TLPE ne jugera pas bon d'informer le Médiateur que le Collège a déposé une demande de permis de régularisation auprès du Fonctionnaire délégué.
Le Médiateur a des difficultés à comprendre le comportement de l'Administration dans ce dossier. D'une part, l'Administration communale : elle est garante du respect des règles d'urbanisme, elle est chargée de constater chez les particuliers les infractions urbanistiques. Or, pendant des années, elle commet une infraction en toute connaissance de cause, sans même tenter de régulariser la situation. Comment garder autorité et crédibilité en pareilles circonstances ?

D'autre part, le SPW TLPE : pourquoi le Fonctionnaire délégué refuse-t-il de répondre à des questions si simples ? Mauvaise volonté, manque de personnel, désorganisation de ces Services, volonté de ne pas entrer en conflit avec le Collège ? Le Médiateur n'a pas de réponse à cette question. De même, il ne comprend pas pourquoi le SPW TLPE, lorsqu'il a admis qu'une infraction existait, n'a pas pris d'initiative afin d'obtenir la régularisation : il n'a ni adressé un avertissement préalable ni même une simple lettre d'information au Collège. La recherche et la constatation des infractions est pourtant bien une mission du Fonctionnaire délégué. Pourquoi avoir attendu que le Médiateur s'adresse aux Ministres avant d'enfin réagir auprès du Collège ? Et pourquoi ne pas avoir tenu le Médiateur informé des suites du dossier, comme il s'y était engagé ?

Beaucoup de questions subsistent. Une certitude s'impose : ce dossier est un exemple de mauvaise Administration. Pas moins de six principes de bonne Administrationa ont été blessés :

1. la légalité et le respect de la règle de droit ;
2. l'absence d'excès de pouvoirs ;
3. la confiance légitime, le devoir de cohérence et le conseil ;
4. la courtoisie ;
5. le droit d'être entendu et de faire des observations ;
6. le délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification.

Avant de payer l'amende transactionnelle, il faut se battre pour qu'elle soit fixée !

Les faits

Mme D. achète un bien en 2015. Elle dépose une demande de permis d'urbanisme en 2016. Suite au dépôt de celle-ci, elle entame les travaux, sans attendre l'obtention du permis. Un PV est dressé par la Zone de Police. Par la suite un ordre de cesser les travaux est transmis à l'intéressée en mars 2017. Le service d'Urbanisme de la commune adresse, en avril 2017, un courrier au Fonctionnaire délégué, afin de connaître sa position sur le caractère régularisable des infractions commises. Dans l'attente de la position du Fonctionnaire délégué, la commune ne souhaite pas reprendre le traitement de la demande de permis. Les mois s'écoulent, Mme D. demande tant au Collège qu'au Fonctionnaire délégué ce qu'il convient de faire pour régulariser sa situation. En vain, elle n'obtient aucune réponse.

Mme D. s'adresse donc au Médiateur en 2018.

L'intervention du Médiateur

En décembre 2018, le Médiateur interroge le Fonctionnaire délégué, lui demandant s'il estime l'infraction régularisable. Il lui demande également de préciser, le cas échant, le montant de l'amende transactionnelle.

L'issue de la médiation

Près de deux ans plus tard, après plusieurs rappels et réunions de travail, le SPW TLPE précise que les actes et travaux commis sans le permis requis sont soit régularisables soit ne nécessitent plus l'obtention d'un permis d'urbanisme en application de la législation actuelle. Il estime qu'il peut être mis fin à la poursuite pénale, en effectuant une procédure de paiement d'une amende transactionnelle.

Dès lors, le Fonctionnaire délégué adresse un courrier au Collège communal en mars 2020, lui demandant son accord quant au caractère régularisable des travaux, mais également sur une réparation par amende transactionnelle.
Sur cette base, le Collège donne son accord, à la plus grande joie de Mme D. qui s'empresse de payer l'amende et d'entamer les travaux de remise en état.
Le Médiateur se réjouit de l'heureuse issue de ce dossier, mais souligne les délais déraisonnables mis en œuvre et le manque de coordination entre Collège et Fonctionnaire délégué.



Non bis in idem ? Un bien curieux jugement qui a de grosses répercussions !

Les faits

M. et Mme G. construisent une annexe sans permis. En 2010, le Fonctionnaire délégué fixe une amende transactionnelle d'un montant de 8.400 €. Il précise que si cette transaction n'est pas acceptée, il en informera le Procureur du Roi qui pourra entamer des poursuites à leur encontre auprès du Tribunal correctionnel.
M. et Mme G. ne donnent pas de suites à ce courrier et des poursuites pénales sont effectivement entamées par le Procureur du Roi près le Tribunal de première instance, chambre correctionnelle. Il faut noter que ni le Collège, ni le Fonctionnaire délégué ne sont parties à la cause.
Cette procédure aboutit en 2018 à un curieux jugement. M. et Mme G. sont condamnés à payer une amende de 1500 €. Pour le reste, le Tribunal de première Instance ne prévoit aucune disposition quant au sort à réserver aux infractions.
M. et Mme G. paient rapidement leur amende. Même si le jugement ne prévoit rien concernant l'infraction, ils ont bien pris conscience de l'importance de celle-ci. Ils introduisent donc une demande de permis d'urbanisme portant d'une part sur la régularisation des travaux litigieux, et d'autre part, sur différents travaux d'aménagement. Cette demande de permis fait l'objet d'une décision d'irrecevabilité 2019, en vertu de l'article 159 du CWATUP, suite au PV d'infraction.
Par la suite, le Collège semble se contredire et précise que suivant l'article D.VII.15 du CoDT, « le jugement ordonnant le paiement d'une somme représentative de la plus-value acquise par le bien à la suite de l'infraction vaut permis à dater du paiement ». Le Collège semble perdu et ne souhaite pas trancher la question.
Que faire ? Payer l'amende transactionnelle de 8.400 €, après avoir payé l'amende pénale de 1.500 € ? N'est-ce pas là une double peine pour les mêmes faits ? Le Collège pourrait-il délivrer le permis sans percevoir l'amende transactionnelle ?

L'intervention du Médiateur

M. et Mme G. saisissent le Médiateur. La situation créée par ce curieux jugement est assez complexe. Comment concilier à la fois les principes de base de l'Etat de droit (et particulièrement celui qui requiert de ne pas appliquer de double peine pour les mêmes faits) et le respect du droit de l'urbanisme ?
Le Médiateur interroge le SPW TLPE. Il lui demande si le jugement de 2018, ordonnant le paiement de 1500 €, vaut permis à dater du paiement. De même, dans la négative, l'amende transactionnelle doit-elle toujours être payée, ou le paiement de l'amende pénale doit-il venir en déduction de cette dernière ?

En effet, un tel mécanisme a été instauré dans le Code de l'Environnement, puisque l'article D. 159, § 3 et 5 du Livre 1er disposent :
« § 3. Le paiement éteint l'action publique, sauf si le ministère public notifie à l'intéressé, dans les trente jours à compter du jour du paiement, qu'il entend exercer cette action. La notification a lieu par pli recommandé à la poste. Elle est réputée faite le plus prochain jour ouvrable suivant celui du dépôt fait à la poste.
§ 5. Si l'exercice de l'action publique entraîne la condamnation de l'intéressé, la somme perçue ou consignée est imputée sur les frais de justice dus à l'Etat et sur l'amende prononcée. L'éventuel excédent est restitué.
En cas d'acquittement, la somme perçue ou consignée en vertu du § 4 du présent article est restituée. La somme consignée en vertu du § 4 du présent article est restituée lorsque le ministère public décide de ne pas poursuivre ou lorsque l'action publique est éteinte ou prescrite ».

L'issue de la médiation

Sans beaucoup de surprise, le SPW TLPE précise que l'amende pénale ne se confond ni avec une amende transactionnelle, ni avec une plus-value valant permis. Cette pratique de l'amende pénale relève d'une application de la législation fédérale. Elle est sans influence sur les procédures CoDT, raison pour laquelle le Fonctionnaire délégué a sollicité l'amende transactionnelle avec permis.
Le SPW TLPE précise également que le jugement ne vaut pas permis, dans la mesure où l'ensemble des paiements ordonnés par le Tribunal correctionnel ne peut être considéré comme une mesure de réparation décidée par le Tribunal, en application du CoDT.
Le SPW TLPE estime également que l'amende transactionnelle doit être payée. En effet, les sommes payées en vertu du jugement résultent de dispositions légales prises par l'autorité fédérale. Ces paiements ne peuvent se confondre avec les exigences du CoDT.
En outre, le SPW TLPE estime que le paiement de l'amende pénale ne peut pas entrainer une réduction du montant de la transaction prévue par le CoDT.
Malheureusement, le Médiateur ne peut contester ces réponses, même si, de facto, elles reviennent à appliquer une double peine !

Quand le Ministre retire sa décision de refus, pour reprendre une décision inverse, où les vertus de l'article 19 des lois coordonnées du Conseil d'Etat

Les faits

En 2014, un promoteur introduit une demande de permis d'urbanisme pour un projet qui nécessite une ouverture de voirie. Dès lors, le Conseil communal doit au préalable, se prononcer sur l'ouverture de la voirie, en vertu du décret relatif à la voirie communale. En décembre 2015, cette autorisation est octroyée par le Conseil. Dans la foulée, le permis d'urbanisation sera délivré par le Collège. La voirie sera réalisée, et une grande partie des lots seront vendus, feront l'objet de permis d'urbanisme, seront construits et habités.
Cependant (car, forcément, si les faits étaient si simples, ils ne seraient pas portés à la connaissance du Médiateur), l'autorisation d'ouverture de voirie a fait l'objet d'un recours, introduit par un voisin, auprès du

Ministre. Effectivement, les tiers intéressés peuvent valablement introduire un recours devant le Ministre contre une décision d'ouverture de voirie, à l'inverse de ce qui prévaut pour les décisions concernant permis d'urbanisme et permis d'urbanisation.
En 2016, le Ministre rejette le recours, l'estimant irrecevable. Le voisin, mécontent, introduit un recours auprès du Conseil d'Etat, qui, en janvier 2020, annule la décision du Ministre déclarant le recours irrecevable. Face à l'annulation de sa décision, le Ministre doit une seconde fois statuer sur le recours.
En mars 2020, le Ministre prend une nouvelle décision déclarant le recours introduit par le voisin recevable et fondé et refusant l'ouverture de la voirie.
Le promoteur estime que la nouvelle décision du Ministre comporte à tout le moins une erreur de droit et une erreur de fait, qui rendrait la décision illégale. Plutôt que d'introduire immédiatement un recours devant le Conseil d'Etat, le promoteur saisit le Médiateur, sur base de l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.
Cette disposition permet en effet la suspension du délai de saisine du Conseil d'Etat pour une durée maximale de quatre mois. Ce délai doit permettre le déroulement d'une médiation.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur propose donc au Ministre d'organiser une réunion de médiation, en présence du conseil du promoteur, des représentants du Cabinet et du SPW TLPE afin de débattre de l'ensemble du dossier.

L'issue de la médiation

Lors de la réunion de médiation, chacun s'est accordé à reconnaître que la seconde décision du Ministre était bien entachée d'une erreur de droit et d'une erreur de fait.
Le SPW TLPE a donc préparé un projet de décision retirant la décision de refus et la remplaçant par une acceptation d'ouverture de voirie à l'intention du Ministre. Celui-ci l'a adopté promptement.

L'exercice 2020 n'est pas sorti de l'ordinaire, quant au contenu des réclamations. Elles concernent notamment :

- les difficultés parfois rencontrées pour obtenir un permis, et à l'inverse, les craintes de riverains face aux projets de leur voisin ;
- les infractions urbanistiques, que ce soit du point de vue du contrevenant qui tente d'obtenir la régularisation ou, au contraire, de celui du voisin qui souhaite la remise en état des lieux.

1. Relation avec le SPW TLPE

Cette année a été l'occasion d'aplanir quelque peu les difficultés de coopération avec une des Directions extérieures du SPW TLPE (voir à ce sujet le Rapport 2019). La Directrice générale a en effet proposé une nouvelle procédure standardisée de relations avec ses Directions extérieures. Cette procédure a permis des progrès importants. Nous n'avons plus constaté de délais déraisonnables de traitement. Cependant, comme vous l'aurez lu ci-dessus, le Médiateur note, çà et là, un manque de proactivité.

Le Médiateur se réjouit de ce progrès. Il en profite pour souligner, dans de nombreux dossiers, la bonne collaboration avec les Directions extérieures du SPW TLPE.

2. Médiation basée sur l'article 19 des lois coordonnées du Conseil d'État

Depuis 2016, le Médiateur est saisi une ou deux fois par an d'une demande de médiation sollicitant le retrait d'une décision de refus de permis ou de refus d'ouverture de voirie, prise sur recours, par le Ministre.

On le sait, l'article 19 des lois coordonnées du Conseil d'État permet au destinataire d'un acte administratif de saisir le Médiateur afin d'entamer une médiation. Il jouit alors d'une suspension du délai de recours au Conseil d'État pour une durée maximale de quatre mois. Ces quatre mois sont mis à profit par le Médiateur pour analyser le dossier, et le cas échéant, pour solliciter du Ministre, auteur de l'acte administratif, une médiation. Le Médiateur privilégie la tenue de réunion de médiation avec l'ensemble des parties (Cabinet, Administration et demandeur). En effet, la médiation se doit de s'écarter du schéma de l'échange de mémoires prévu au Conseil d'État. Il s'agit de tenter de trouver un consensus, et non pas qu'une autorité tranche sur base de l'étude des mémoires déposés. Une même médiation peut nécessiter une ou plusieurs réunions de médiation. Le Médiateur sollicite des uns ou des autres, des compléments d'information. Il prend tous les contacts informels nécessaires avec les différentes parties.

Jusqu'à présent, les Ministres successifs ont joué le jeu de la médiation (à une exception près où il avait refusé la médiation, l'estimant inutile). Les réunions de médiation ont été souvent passionnantes, parfois tendues.

Cependant, au terme de la médiation, il n'avait pas jugé bon de retirer sa décision. A deux reprises, la médiation avait permis d'aplanir le litige : le réclamant ayant mieux compris les motifs de refus. Dans un cas, il s'est rendu compte que son dossier initial était lacunaire, voire comportait des erreurs et qu'il gagnerait à réintroduire une nouvelle demande, mieux charpentée. Dans le second cas, le demandeur a convenu que l'objet même de sa demande devait être modifié. Dans ces deux cas, la médiation a permis d'éviter un recours au Conseil d'Etat, qui aurait coûté bien plus à chacune des parties.

Cette année, pour la première fois, une médiation a débouché sur une décision de retrait-reprise d'acte. Cette médiation a été étonnamment facile à mener. En effet, chacun a immédiatement convenu que la décision du Ministre était entachée d'erreurs et qu'il convenait d'en prendre une nouvelle.

Le Médiateur tient à remercier le Ministre pour cette courageuse première. En effet, la logique de la médiation est toute différente de celle de la procédure du Conseil d'Etat.

Dans la première, l'Administration (ou plus communément, son conseil) développe l'ensemble des arguments permettant de justifier sa décision. Dans le même temps, il tente de démonter les arguments de la partie adverse. Suite à quoi, il n'y a plus qu'à attendre la décision de la Haute Juridiction.

La médiation nécessite, dans le chef de l'Administration (ou, ici, du Ministre) une attitude singulière. En effet, personne ne viendra trancher les débats. Le Médiateur les animera. Mais, c'est bien le Ministre qui devra, le cas échéant, convenir qu'il a fait une erreur, et le reconnaître ouvertement.

« C'est un mérite rare que celui de reconnaître son erreur », précisait Louis-Philippe de Ségur. Qu'il me soit permis de remercier le Ministre pour sa collaboration en ce dossier.

QUALITÉ DE VIE

Bilan de l'exercice

77 plaintes relative à la Qualité de vie sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2020. Le Médiateur a instruit 48 dossiers dans le domaine des aides individuelles, 4 en hébergement, 7 en emploi et formation, 2 en soins de proximité, 2 relatifs à l' hôpital psychiatrique, 14 aux maisons de repos.



Une aggravation inconnue

Les faits

L'AVIQ refuse à deux reprises la demande de Mme F. d'aménagements de sa salle de bain (réduction de l'escalier de la douche, barre d'appui, siège de douche). Sa mobilité devient périlleuse et elle ne peut plus entrer dans sa douche qui est surélevée.

Le motif des refus est qu'après examen par l'équipe pluridisciplinaire des éléments présents dans son dossier, il s'avère que les limitations fonctionnelles décrites ne justifient pas les prestations sollicitées. « Celles-ci ne peuvent par conséquent être considérées comme nécessaires et ne constituent pas des frais supplémentaires à ceux qu'une personne valide encourt dans des circonstances identiques ».

Mme F. saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Il n'est pas fréquent que le Médiateur intervienne sur l'évaluation du handicap qu'a réalisé une équipe pluridisciplinaire du bureau régional. Cependant, relisant les documents transmis par Mme F, il apparaît que lors de la décision de réexamen, Mme F n'avait apporté qu'un protocole médical supplémentaire mais relativement ancien. Or, lors d'une conversation téléphonique avec le Médiateur, Mme F avait fait mention de résultats récents, mettant en évidence une atteinte supplémentaire du radiculaire L5 gauche et toujours évolutive, sur le plan moteur avec appauvrissement important des tracés inquiétants. Il s'avère ensuite aussi que l'examen clinique

montrait un déficit sévère des releveurs du pied gauche et que la réclamante est de plus en plus invalidée par une douleur paravertébrale gauche. Elle marche avec des béquilles.
Le Médiateur vérifie auprès de l'AVIQ si ces données ont été prises en compte lors de la révision de sa situation médicale. Car, conclut-il, l'évolution de la santé de Mme F. s'est visiblement aggravée et celle-ci ne peut plus entrer dans sa douche telle qu'actuellement configurée.

L'issue de la médiation

La durée de traitement de la demande et de la révision ayant été de plus de 9 mois, Mme F. avait bien oublié que le réexamen n'avait pas pu prendre en compte les derniers résultats qu'elle n'avait jamais transmis à l'AVIQ. Après réception et analyse de ceux-ci, l'AVIQ a considéré l'objectivation de la plainte comme valide et repris une décision favorable sur les 3 points.

Impacts de la crise sanitaire | Qualité de vie

Rédiger un Rapport d'activités de l'année 2020 en matières sociales et de santé impose de parler du Covid.

La mise entre parenthèses de la vie sociale n'a pas arrêté les activités d'aide aux personnes, elle les a au contraire mobilisées encore plus, dans l'objectif unique de combattre « le fléau » au mieux des ressources disponibles. Cette crise a remis d'une terrible manière, « l'église au milieu du paysage sanitaire et social » : la sauvegarde de la vie et le besoin de solidarité.

Derrière la tension de l'urgence et de la peur d'une année, il y a eu et il y aura un impératif bilan personnel et sociétal. Qu'avons-nous bien fait et raté ? Sommes-nous prêts pour un nouvel assaut de virus? Une des responsabilités de chacun à son niveau est de ne pas oublier, et de chercher des solutions.

Le Médiateur rappelle chaque année tout l'intérêt d'apprendre comment les citoyens ont compris ou vécu, bien et mal, ce que les autorités mettent en place. Il n'y a pas meilleure ressource que la connaissance des insatisfactions de son « client », disent les entrepreneurs. C'est aussi vrai pour l'Administration et le Gouvernement.
L'Agence a été mise à l'épreuve sur bien des facettes durant l'exercice 2020 et le Médiateur a constaté une grande mobilisation des agents de l'AVIQ, une capacité d'endurance et de créativité qui mérite le respect.

Des Rapports du suivi de la gestion de crise sont sortis de toute part courant 2020. Ils ont permis de récolter des données interpellantes et, souvent, d'ajuster l'action de prévention et de soin.

La crise a révélé la multitude d'acteurs, capables de prouesses et d'ingéniosité en matière de santé ou d'action sociale mais aussi susceptibles de dysfonctionnements ou de carences dans divers domaines : l'hébergement, les conditions de vie, l'éthique, le respect des droits fondamentaux, le subventionnement des services, l'accès aux soins, les normes hospitalières, les décompensations des personnes fragilisées, etc.

A chacun son angle de vue, et celui du Médiateur s'est naturellement penché sur la gestion des plaintes. La pression exercée par les citoyens et la presse durant la crise sanitaire, a permis de lever le voile sur les modes de gestion de certains services pour personnes âgées ou en situation de handicap, hôpitaux psychiatriques, prisons. La parole libérée par l'épuisement et le ras-le-bol a révélé l'importance de gérer les risques, de prévoir, de reconnaître les carences nouvelles et anciennes, structurelles dans les soins de santé, en matière de normes et de formations.

Bien que prévu dans la Déclaration de Politique Régionale, le Médiateur n'est toujours pas compétent pour les réclamations du citoyen concernés par les services remplissant une mission de service public. En revanche, il l'est pour l'AVIQ.

Il a instruit des réclamations relatives à l'Administration, à l'application des circulaires ministérielles, au droit de visite (hôpital psychiatrique RW), à l'organisation de l'approvisionnement en masques et en vaccins, à la vaccination.

Ces plaintes, peu nombreuses chez le Médiateur, ont fait l'objet d'échanges de courriers avec l'AVIQ. Plusieurs d'entre elles n'ont pas fait l'objet de réponse de l'Agence, sans doute débordée par des occupations urgentes.

D'autre part, le protocole signé avec le Médiateur a été opérationnalisé en février 2021 en créant au sein de l'Agence une cellule « Satisfaction ». Le Médiateur a reçu un premier Rapport des requêtes 2020. Il est informé que 185 requêtes relatives à l'AVIQ ont été globalement enregistrées et est complété des précisions suivantes liées à la crise sanitaire qui a imposé que l'Agence mette un process en place de manière rapide en 2020.

« Une plateforme en ligne destinée à gérer les réclamations liées au testing et au tracing a spécifiquement été créée à l'aide de la Direction informatique de l'AVIQ.
Concrètement, la Cellule tracing est alertée par chaque nouvelle requête introduite sur la plateforme et, après avoir obtenu la réponse de la Cellule des Maladies Infectieuses instituée au sein de l'Agence (« Cellule SURVMI ») ou d'un call center selon le cas d'espèce, la Cellule tracing répond au réclamant par le biais de cette plateforme, lequel prendra connaissance de la réponse en se connectant à l'aide de sa carte d'identité.
De la sorte, la sécurité des données est assurée. Les chiffres arrêtés au cours de l'année 2020 indiquent 69 réclamations, ces dernières étant principalement relatives aux quarantaines imposées suite aux voyages effectués à l'étranger ou aux certificats de quarantaine. La Cellule tracing met un point d'honneur à répondre aux réclamations dans les jours qui suivent l'introduction de celles-ci, l'organisation mise en place permettant d'avoir une vision d'ensemble des requêtes et ce faisant, d'être toujours plus efficace pour réagir le plus rapidement possible ».

La majorité des appels chez le Médiateur visait le fonctionnement des maisons de repos et services spécialisés ; ils ont été transférés, à défaut de pouvoir les instruire.

Elles ont montré, dans certains établissements, des atteintes :

- Aux droits des patients (accès aux soignants, aux soins, à l'information, à la médiation)

- Aux libertés individuelles (autonomie, protection de la vie privée, relations familiales, interprétations excessives des mesures d'isolement, droit à la liberté…)
- Aux principes d'égalité de traitement (visites dans le cadre de chambres multiples, informations inégalitaires, …)
- Au principe de précaution (isolement de personnes mourantes, syndrome de glissement non reconnu, …)
- Aux principes de non-discrimination sur l'âge (inaccessibilité des soins, négation de l'individuation , …).

Il convient de répéter avec force que toutes les maisons de repos n'étaient heureusement pas visées par les critiques mais au contraire que plusieurs d'entre elles faisaient l'objet de remerciements.

La gestion des plaintes au sein des maisons de repos, services pour personnes handicapées ou pour personnes en difficulté psychique est peu formalisée, voire pas organisée par l'institution. En conséquence, inconnue par la majorité des personnes hébergées et les familles. En outre, les services étant saturés à cette époque, les personnes hébergées ou leurs représentants ont craint les représailles de type exclusion, etc.

Plusieurs associations (Senoah, Amnisty internationnal, Gamp, LUSS …) ont heureusement pris l'initiative de publier des Rapports afin de mettre en lumière le chaos, le désarroi et la violation des droits humains qui régnaient au sein de certains services spécialisés. Quelque unes ont été entendues au sein de la Commission spéciale du Parlement chargée d'évaluer la gestion de la crise. En Flandre, le Médiateur flamand, compétent pour les maisons de repos, a rendu un des premiers Rapports, accablant.

Sous l'impact du foisonnement d'articles de presse et face au désarroi de centaines de familles interdites de visite, le service de l'AVIQ chargé de répondre aux réclamations de première ligne en maison de repos (etc), a reçu plus de 500 interpellations relatives aux 2 périodes majeures de confinement, ce qui est finalement peu au regard du nombres d'aînés et de personnes en situation de handicap prises en charge.

5 personnes de cette Direction ont été mobilisées afin de répondre aux appels et tenter d'expliquer ce qui était mis en place, et pourquoi.

Le Médiateur a d'ailleurs été lui-même contacté majoritairement au sujet du refus du droit de visite et de l'abus d'autorité de certaines directions. La plus conséquente fut celle des représentants d'une pétition, transmise au Parlement.

Cette pétition, était signée par plus de 1.300 personnes[1] dont des professionnels de la santé qui signifiaient leurs profondes inquiétudes face aux impacts mentaux des mesures d'isolement drastiques et abusives de certaines MR. Les pétitionnaires réclamaient également que l'AVIQ contrôle l'application des circulaires.

1. Les 1300 signatures intervenues par une plateforme externe ont été considérées comme irrecevables au sens du règlement du Parlement, bien que réelles et contrôlables.

La pétition n'ayant pas été traitée au fond par le Parlement[2], le Médiateur a interpellé l'AVIQ sur les mêmes sujets afin de répondre adéquatement aux personnes intéressées de connaître la procédure de gestion de ces plaintes contre les maison de repos et de soins, et le suivi de l'inspection. En pleine seconde période de confinement à ce moment, l'AVIQ n'a pu répondre que partiellement sur certains points, mais a précisé que son service d'inspection prenait contact, voire se déplaçait en cas de suspicion de problème grave.

Dès le second rebond de la pandémie, les questions concernant le rôle des autorités en matière de contrôle, sont parvenues au Médiateur et notamment en Rapport avec le respect du droit de plainte et respect des directives : divers cas d'applications non conformes des circulaires ont été relevés (dates de mises en œuvre, restriction ou interdiction des visites, inaccessibilité des chambres, absence de reprise d'activités, absence d'informations aux représentants des résidents, ou aux résidents eux-mêmes, pouvoir exorbitant des directions, absence de contrôle inopiné…).

Craignant que le prisme à travers lequel certaines maisons de repos envisageaient la gestion des risques ne constitue un réel danger de dérive, le Médiateur a de nouveau relayé ces informations sensibles à l'AVIQ et au Parlement, et tenté de rapprocher les citoyens de l'autorité.

La Commission spéciale étant chargée d'évaluer la gestion de la crise sanitaire de la covid-19, ces questions ont été « « englobées » dans son ordre du jour.

Les conclusions finales de cette Commission ont été envoyées par le Médiateur aux pétitionnaires dont le mécontentement de n'avoir été entendus était évident. Il a souligné que les conclusions de ce Rapport listaient des pistes importantes d'améliorations du système de prise en charge des personnes handicapées et âgées en lien avec le thème de la pétition (Recommandations en matière de mode de direction, de formation, de maintien des activités et des contacts, des visites, des contrôles…).

Par ailleurs, le Médiateur a assuré son engagement dans la défense du droit de plainte au sein des institutions.

Le sujet du traitement des plaintes, de ses strates, de ses moyens n'est pas nouveau à l'AVIQ.

Plusieurs projets connexes du plan d'Administration sont sur la table de l'Agence sur le sujet des plaintes :

- Analyse de la spécificité de certains types de plaintes en fonction du domaine visé (hôpitaux, maisons de repos, …)
- Cohésion du traitement des plaintes de première ligne visant les services subventionnés au sein d'une Direction unique « Inspection et contrôles »
- Mise en place d'un travail de révision de l'organisation des services de médiation hospitalière en concertation avec les Médiateurs locaux qui sont demandeurs de changements et d'améliorations de leur fonction.

2. Considérant les débats en cours au sein de la Commission spéciale chargée de l'évaluation de la gestion de la crise sanitaire de la Covid-19 par la Wallonie ; Considérant l'impossibilité de vérifier le nombre de signataires et leur identité au regard du Règlement du Parlement de Wallonie ; La Commission a décidé de clore l'examen de la pétition.

Le volet transversal de ce sujet nécessite au moins une harmonisation interne des procédures générales de traitement, de suivi, de Rapportage, d'analyse et une publicité de l'organisation de ces procédures vers le public.

Une partie de ces objectifs a été atteinte afin de former plus rapidement les personnes qui recevaient les plaintes durant la période Covid. Une attention particulière est portée sur le contact direct et rapide après l'interpellation et le mode de sélection des appels qui nécessitent le suivi d'une inspection.

11. 2020 | W **Qualité de vie |** Organiser le droit de plaintes et leur gestion au sein des services d'hébergement des personnes âgées, en situation de handicap, en hôpital psychiatrique, en services de défenses sociales, etc et au sein de l'AVIQ

Considérant les réclamations et témoignages recueillis durant les deux périodes de confinement ;
Considérant les échanges du Médiateur avec l'AVIQ et le Parlement ;
Considérant le manque d'écoute et d'implications des personnes âgées elles-mêmes, handicapées ou de leurs représentants directs ;
Considérant l'absence de mise en œuvre du droit de contester auprès d'un organisme indépendant ;
Considérant l'absence de contrôle social en temps de privation totale du droit de visite ;
Considérant le temps qui sera manifestement nécessaire afin d'évaluer l'efficacité de la protection des libertés individuelles qui a été appliquée lors des confinements ;
Considérant l'évolution rapide de la pyramide des âges
Le Médiateur recommande :

- **de prévoir et organiser explicitement le droit de plainte en maison de repos (et autres services agréés d'aide aux personnes)**
- **d'étendre les compétences du Médiateur aux organismes à qui on a confié une mission de service public et en l'occurrence les maisons de repos et de soins, en tant que service de plaintes indépendant, de seconde ligne.**
- **de protéger et garantir l'exercice des droits fondamentaux dans les organismes que la Wallonie agrée, et dont l'objectif de soins implique l'enfermement de courte ou de longue durée.**
- **de la nécessité de l'organisation d'inspections adaptées à des situations de crise sanitaire (impromptues, rapides, en nombre suffisant, contradictoires, ...).**
- **de donner les moyens aux services agréés de respecter le choix des options fondamentales des résidents (ou de leurs représentants) en maison de repos, etc en matière de soins, de soins palliatifs, d'euthanasie.**
- **de contrôler l'effectivité d'un Conseil des usagers ou de leurs représentants.**
- **de continuer à harmoniser au sein de l'AVIQ les procédures générales de traitement, de suivi, et une publicité de l'organisation de ces procédures vers le public.**
- **d'organiser la méthode de Rapportage et d'analyse des plaintes de première ligne relatives à l'Agence elle-même avec le Médiateur, prévue au protocole de collaboration le 20 janvier 2020, portant sur l'organisation des plaintes de première ligne et de seconde ligne.**
- **de ratifier et d'appliquer au niveau wallon, l'OPCAT - Protocole additionnel se Rapportant à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants- ratifié par la Belgique.**

L'OPCAT vise la prévention des mécanismes dégradants dans les lieux où se trouvent des personnes privées de liberté. On entend par privation de liberté toute forme de détention ou d'emprisonnement, ou le placement d'une personne dans un établissement public ou privé de surveillance dont elle n'est pas autorisée à sortir à son gré, sur l'ordre d'une autorité publique ou à son instigation, ou avec son consentement exprès ou tacite. Les articles 3 et 4 de la Convention prévoient que chaque partie, en ce compris la Wallonie, doit mettre en place, désigner ou administrer, un ou des organes indépendants de visite chargés de prévenir ces risques dans tout lieu placé sous sa juridiction ou sous son contrôle où se trouvent ou pourraient se trouver des

personnes privées de liberté. Ces visites inopinées sont effectuées afin de renforcer, s'il y a lieu, la protection des droits desdites personnes.
Le Protocole a pour objectif l'établissement d'un système de visites régulières, effectuées par des organismes internationaux et nationaux indépendants, sur les lieux où se trouvent des personnes privées de liberté. Ceux-ci incluent d'autres lieux que les prisons tels que les hôpitaux psychiatriques, les centres pour migrants, les maisons de soins pour personnes en situation de handicap, pour les aînés, pour les jeunes, etc...

12. 2020 | W **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 l'organisation des services de médiation « Droits du patient » dans les établissements hospitaliers ;
Considérant qu'une coordination des différents niveaux de plaintes au sein des milieux médicalisés est nécessaire ;
Considérant qu'un travail de révision de la fonction de Médiateur hospitalier doit être entrepris sans plus attendre ;
Le Médiateur recommande

- **que la conférence interministérielle qui doit lancer les bases d'une réorganisation profonde de la médiation Droits du Patient et d'une professionnalisation de la fonction soit programmée rapidement ;**
- **qu'une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes dans le secteur hospitalier et non 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 régional prépare un protocole de collaboration entre les différents intervenants concernés**.

Suivi de la Recommandation

La conférence interministérielle Santé avait initié en 2017 un groupe de travail sur la collaboration entre niveaux de pouvoir en matière de médiation Droits du Patient. Celui-ci n'a malheureusement pas poursuivi ce travail jusqu'à présent. Entre-temps, les services de médiation hospitalière ont décidé de transmettre leurs Rapports annuels tant à la Commission fédérale de médiation « Droits du Patient », qu'à l'AVIQ. Ceux-ci sont traités et présentés par la Direction Santé à la Commission de Direction. La Crise du Covid a entraîné un retard de rédaction de ces Rapports et de traitement en 2020. Les Médiateurs hospitaliers (hôpitaux généraux et psychiatriques) ainsi que les plateformes de Santé mentale sont demandeurs de changement et d'améliorations de leur fonction. **La Recommandation est complétée et reste d'actualité.**

13. 2020 | W **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 réglementaires 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 les travaux de correction et d'homogénéisation n'ont pu encore être réalisés, laissant apparaître des dispositions incohérentes, des redites, des annexes semblables, un vocabulaire épars, des erreurs,... ;
Considérant que l'intégration des nouvelles matières reposent la question de leur diversité et de leur hétérogénéité ;
Considérant que l'accessibilité des textes n'est, en l'état, pas assurée, rendant de ce fait le contrôle des motivations des décisions quasi irréalisable ;

Le Médiateur recommande d'évaluer au bénéfice de l'urgence, la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre, et des harmonisations souhaitables, et de trancher la question de l'opportunité de recodifier par bloc cohérent de matières.

Suivi de la Recommandation

Si tous les utilisateurs des CWASS décrétal et réglementaire se plaignent de son impraticabilité depuis 2017, ceux-ci se trouvent malheureusement toujours dans le même état, voire plus dense encore puisque s'ajoutent de nouvelles mesures et modifications d'année en année. Plus précisément, certaines de ces modifications sont intégrées, et d'autres pas, comme les nouvelles matières issues de la Réforme de l'Etat, etc.
Les agents de l'AVIQ jouent de créativité en composant leur base règlementaire-propre, mais quid du citoyen qui reçoit sa décision motivée sur base des articles du Code et qui souhaite la trouver, ou des services sociaux ? Ils s'adressent souvent au Médiateur.
La Ministre en charge de la Fonction publique a informé le Médiateur que des réunions avaient eu lieu avec l'AVIQ et le SPW Affaires sociales sur ce vaste sujet. Le Secrétariat général est en effet chargé de la veille règlementaire et de la coordination de l'actualisation des codes. Force est de constater que cette compétence n'a pas été exercée comme elle aurait dû l'être.
Un projet de marché public relatif à la désignation d'un cabinet d'avocats devrait être rédigé, mais le Gouvernement doit indiquer la feuille de route aux Administrations : intégrer la totalité des mesures dans les CWASS et améliorer leur accessibilité ou scinder ceux-ci ?
Le Médiateur reste très perplexe quant au fait de tout intégrer. En effet, la densité des matières visées est devenue telle que vouloir y intégrer les allocations familiales en plus, par exemple, ressemble fort à ajouter du brouillard supplémentaire. Sauf, peut-être, si la structure même, l'homogénéité et l'accessibilité des 2 codes sont fondamentalement revues… C'est un énorme travail à réaliser sans être sûr de son résultat.
La décision de décodifier et de travailler par groupe homogène de matière, ce qui permet en outre de retravailler chaque bloc en son temps, n'a pas été prise, ni rejetée par le Gouvernement. **La Recommandation est ainsi maintenue et actualisée.**

14. 2020 | W **Qualité de vie |** Prendre toutes les dispositions pour donner à toute personne concernée, un accès facile et compréhensible aux sources réglementaires - La motivation des décisions et l'accès aux sources réglementaires

Considérant que la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs édicte que la 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 en l'espèce ;
Considérant que des bénéficiaires ou des professionnels continuent à éprouver des difficultés d'obtenir la motivation complète et compréhensible de la décision qui leur est transmise ;
Considérant que si les intitulés des dispositions légales figurent dans les décisions notifiées, il faut constater que lorsqu'elles doivent être recherchées sur le site de l'AVIQ, 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 ;
Le Médiateur recommande que l'accès informatique aux sources réglementaires soit mis, dans les meilleurs délais, mis à disposition des citoyens et singulièrement aux bénéficiaires d'intervention de l'AVIQ

Suivi de la Recommandation

Compte tenu du statu quo en matière d'inaccessibilité des dispositions légales reprises aux Codes wallons de l'Action sociale et de la Santé et de l'intelligibilité partielles des motivations pour l'usager, la Recommandation reste d'actualité.

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.[3]

Suivi de la Recommandation

L'arrêté du 11 juin 2015 (que concernait cette Recommandation) ayant été annulé par le Conseil d'État[4] , son évaluation **n'a dès lors plus d'objet**. Néanmoins une analyse en profondeur des dispositifs de l'arrêté du 13 mars 2014 se poursuit. Le Médiateur restera attentif aux différentes questions qu'a aussi soulevé cet arrêté de 2014 comme la question des demandes des personnes de plus de 65 ans, la demande préalable en cas d'urgence, etc. Autant de sujets dont il fait part régulièrement à l'AVIQ.

15. 2020 | W **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 due 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 ;

3. 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 3ème 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.
4. Arrêt du Conseil d'État du 20 février 2019

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 de compléter l'état des lieux des SHNA, 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

L'étude destinée à identifier les caractéristiques des SHNA existants a été suspendue en 2020 en raison de la crise sanitaire. A ce propos, le Médiateur n'a reçu aucune plainte de ce secteur particulier. Testing et vaccination y ont été suivis par l'AVIQ. **Cette Recommandation reste d'actualité.**

16. 2020 | W **Qualité de vie |** Communiquer les Rapports sectoriels de gestion des 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 ;
Considérant que le contrat de gestion de l'AVIQ prévoit de désigner un coordinateur des plaintes et d'établir un Rapport annuel à présenter au Comité Directeur ;
Le Médiateur recommande que les Rapports sectoriels de gestion des plaintes 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 de la gestion des plaintes au sein de l'Administration, dans le cadre de son Rapport annuel.
Ces données ainsi rassemblées et analysées constitueront une base de réflexion solide pour identifier les pistes d'améliorations de l'organisation de l'Agence à prévoir.

Suivi de la Recommandation

Compte tenu du statu quo en matière d'inaccessibilité des dispositions légales reprises aux Codes wallons de l'Action sociale et de la Santé et de l'intelligibilité partielles des motivations pour l'usager, la **Recommandation est partiellement rencontrée**.

AIDE INDIVIDUELLE

La majorité des demandes de médiation en aide individuelle concerne des décisions de refus d'aménagement des salles de bain et les monte-personne, au motif que la demande ne constitue pas des frais supplémentaires à ceux qu'une personne valide encourrait dans des circonstances identiques. Le Médiateur s'est exprimé à de nombreuses reprises sur la frustration et la colère que ressentent les réclamants qui ont reçu ce type de décision.

Le handicap initial et l'état de santé s'étant aggravés avec l'âge, les logements visés sont devenus inadaptés. Les baignoires, douches surélevées et volées d'escaliers constituent les obstacles premiers du maintien à domicile à long terme de ces personnes en situation de handicap. En outre les aides humaines sont impuissantes face à ces lacunes.

Bien de ces déficits en aménagement adapté interviennent dans la décision des prises en charges en institution. En outre, permettre de vivre chez soi le plus longtemps et disposer des services nécessaires est un des 8 objectifs prioritaires de la stratégie de l'AVIQ.

Les personnes jeunes à domicile, souffrant d'une déficience locomotrice lourde les empêchant totalement de monter ou de franchir une marche vivent quasi toujours dans un logement adapté.

La plupart des personnes qui ont interpellé le Médiateur, sont celles dont le (s) handicap (s), bien que « reconnus » par la sécurité sociale ou l'AVIQ, permettaient avec courage et créativité de rester à la maison. Ce n'est qu'à la suite de l'évolution de la maladie, d'année en année ou à la suite de traumas supplémentaires, qu'un jour, la débrouillardise ne suffit plus du tout pour vivre à la maison.

Le vieillissement de la population en situation de handicap, entraîne une démultiplication des demandes d'aménagement. Et partant, d'une importante évolution budgétaire des aides individuelles. Mais si l'on prend en compte l'évitement de l'institutionnalisation complète des personnes handicapées, leur bien-être et le renforcement des places disponibles pour des personnes dont le soutien ne peut s'imaginer différemment, quel serait le bilan ?

Le Médiateur s'interroge sur le fait que l'on ne parvient manifestement pas à trouver de solution adéquate à cette question récurrente. Ne serait-ce pas le temps de sortir du cadre de référence actuel, de rebrasser plus largement la politique publique de logement, d'aides spécialisées à domicile ou pas, pour les personnes âgées et handicapées, de moins et de plus de 65 ans, afin de créer un nouveau paradigme de l'agir au niveau des pouvoirs publics?

ALLOCATIONS FAMILIALES

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a enregistré 59 réclamations concernant les allocations familiales. Alors qu'en 2019, année de transfert de cette compétence vers la Wallonie, 111 réclamations avaient été introduites.

Début janvier 2020, l'AVIQ a signé un protocole de collaboration avec le Médiateur.

Les réclamations ont ainsi pu être analysées de manière concertée avec le service de médiation pour les allocations familiales de l'AVIQ. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration de ce Service.

17. 2020 | W **Allocations familiales |** Étendre le bénéfice du nouveau régime pour tous les orphelins

Considérant que le décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales, entré en vigueur le 1er janvier 2019, prévoit que le montant majoré d'allocations familiales versé pour un orphelin est désormais maintenu en cas de remise en ménage du parent survivant ;
Considérant que cette nouvelle disposition ne vaut toutefois que dans l'hypothèse où le parent décédé le soit après le 1er janvier 2019 (article 122, al. 2, du décret) ;
Considérant que la loi générale relative aux allocations familiales du 19 décembre 1939 (LGAF) subordonne en revanche l'octroi d'un taux majoré au fait que le parent survivant ne soit pas remis en ménage ;
Considérant que la législation crée une discrimination entre les enfants orphelins selon la date du décès du parent ;
La Médiateur recommande d'étendre le bénéfice de la nouvelle disposition du décret du 8 février 2018 dans les cas où le décès est intervenu avant le 1er janvier 2019.

Suivi de la Recommandation

La Ministre en charge des allocations familiales a indiqué en mars 2021 qu'elle n'était pas insensible à cette problématique des orphelins et que la question avait été abordée au sein du Gouvernement wallon dans le cadre du conclave budgétaire. Une modification de cette disposition entraînerait cependant un coût de plus de 45 millions d'euros. Aucune décision n'a été prise. La Recommandation reste d'actualité.



Un litige transfrontalier qui peine à se résoudre

Les faits

Mme H. réside en France jusqu'en août 2015. Elle divorce et déménage avec ses enfants en Belgique, en septembre.
Un an après, la CAF (caisse d'allocations familiales) lui notifie une récupération des allocations familiales qu'elle a versées à partir du 1er août 2015 au motif qu'elle n'aurait pas dû lui verser les allocations depuis son installation en Belgique. La CAF invite la caisse belge à effectuer des retenues en sa faveur.
Mme H. s'en plaint au service de médiation de l'AVIQ.

L'intervention du Médiateur

L'AVIQ relève que si Mme a séjourné en Belgique à partir du 2 septembre 2015, elle n'a cependant exercé aucune activité salariée ou non salariée avant le 1er avril 2016 tandis que le père des enfants exerçait pendant cette période une telle activité en France. Le jugement de divorce stipule, par ailleurs, que Monsieur doit verser une contribution alimentaire en faveur des enfants communs.
Sur base de ces éléments, il apparaît que Mme H. était bien en droit de percevoir les prestations familiales à charge de la France, État Membre prioritaire en application des règlements européens.
Aux termes de l'article 68 du Règlement(CE) n°883/04, « si des prestations sont dues par plus d'un État membre à des titres différents, l'ordre de priorité est le suivant : en premier lieu les droits ouverts au titre d'une activité salariée ou non salariée, deuxièmement les droits ouverts au titre de la perception d'une pension et enfin les droits ouverts au titre de la résidence ».
En outre, toujours en application des règlements européens, si la Belgique devient l'État Membre prioritaire suite au début d'activité de Mme H., la France devient l'État Membre à titre complémentaire et à ce titre, est susceptible de verser un complément si les montants dus par elle se révèlent supérieurs à ceux versés par la Belgique.
Compte tenu de ces éléments, il apparait que c'est bien la caisse française qui était compétente pour la période du 02/09/2015 au 01/04/2016, pour le paiement des allocations et qu'elle est également susceptible de verser un complément différentiel à partir du 01/04/2016.
Le service de médiation de l'AVIQ demande donc à la CAF une révision en urgence de sa décision, Mme H. ayant été manifestement lésée dans ses droits.
Cependant la CAF ne répond pas, malgré plusieurs rappels.
L'AVIQ demande donc l'aide du Médiateur en vue de débloquer le dossier avec les autorités françaises.
Le Médiateur s'adresse au Médiateur de la CAF en lui demandant de bien vouloir faire le nécessaire pour qu'une réponse puisse enfin être apportée dans ce dossier.

L'issue de la médiation

Après plusieurs rappels de la médiation de la CAF, la caisse revoit sa décision en rétablissant le droit aux allocations pour la période litigieuse et annule sa demande de remboursement.

Rapport 2020 des plaintes

Le service médiation familles a reçu un total de 113 plaintes nationales en 2020 dont 104 sont clôturées. Pour ce qui concerne les plaintes internationales, 17 plaintes dont 10 ont été clôturées en 2020.

Détail par caisse d'allocations familiales :

- Camille : 18
- Famiwal: 47
- Infino : 15
- Kidslife : 11
- Parentia : 22

Nombre de plaintes par thème/objet :

Dont des mesures générales ont pu être prises :

- Allocations d'orphelins - 1. Une nouvelle proposition a été introduite auprès du cabinet de tutelle afin de supprimer la condition de « remise en ménage du parent survivant » qui fait obstacle au paiement du taux orphelin lorsque le décès est survenu avant le 1er janvier 2019.
- Chômeur de longue durée (supplément social) - 2. Une réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux a été approuvée. Cette réforme a pris effet dès le 1er janvier 2021 et elle permettra, dans la majorité des cas, de ne plus générer d'indu pour les familles.
- Étudiant : crédit - 3. Suite à une prise de contact avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, nous avons déterminé qu'il y avait lieu de considérer un jeune inscrit régulièrement à une formation d'enseignement supérieur de plein exercice comme étant réputé à participer à une charge de 30 crédits, peu importe le nombre de crédits pour lesquels il est réellement inscrit. La procédure et les formulaires scolaires vont être adaptes en ce sens.
- Étudiant : heures de travail - 4. Il existait une différence de traitement entre les enfants nés avant et à partir du 1er janvier 2001. Une modification du décret a donc été faite afin de ne plus comptabiliser, dans le quota des 240 heures par trimestre, les heures effectuées sous contrat étudiant et ce, pour tous les enfants.
- Flux fiscal - 5. Ce point est également compris dans la réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux.
- Formulaire - 1. Un groupe de travail a été formé afin de revoir et rendre plus compréhensible les formulaires et courriers destinés aux familles. Certains des formulaires et courriers ont déjà été revus et modifiés.
- Jeune demandeur d'emploi - 11. Nous avons mis en place un groupe de travail en collaboration avec le Forem. Cela a pour objectif de faire correspondre nos procédures aux situations réelles liées aux jeunes demandeurs d'emploi en stage d'insertion professionnelle.
- Malade de longue durée (supplément social) -1 : Ce point est également compris dans la réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux.
- Supplément monoparental (supplément social) - 8. Ce point est également compris dans la réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux.

Dont aucune mesure particulière n'a pu être prise car ce sont des problèmes non récurrents et liés à une situation particulière :

- Allocation de naissance – 2
- Parent invalide - 2
- Délivrance de brevet – 2
- Désignation de l'allocataire - 3
- Double paiement - 1
- Enfant atteint d'un handicap – 4
- Etudiant à l 'étranger - 5
- Etudiant/apprenti - 6
- Fraude -2
- Gestionnaire de dossiers - 1
- Paiement - 12
- Paiement indu suite à une faute de l'allocataire- 2
- Paiement jamais reçu - 9
- Pas de droit/fin de droit - 10
- Placement - 4
- Rang - 4
- Récupération - 5
- Retard de paiement - 2
- Site internet - 1

La durée moyenne de traitement d'un dossier est de 87,39 jours calendrier.

ÉCONOMIE ET EMPLOI

Bilan de l'exercice

Durant l'exercice 2020, le Médiateur a instruit 31 dossiers APE et 32 dossiers SESAM instruits en 2020.

S'agissant des réclamations concernant la Direction des Permis de travail (gestion des demandes de permis de travail ou permis unique pour travailleurs étrangers/jeunes au pair ainsi que des demandes de cartes professionnelles pour ressortissants étrangers) on dénombre 12 dossiers pour l'exercice, dont 9 concernent les permis de travail et 3 les cartes professionnelles, ces dernières se rapportant aux demandes d'autorisation d'une activité en tant que travailleur indépendant. C'est un nombre relativement stable depuis l'exercice 2016 (16 dossiers), alors même qu'est intervenue entre-temps la réforme du permis unique (2019) .

Au cours de l'exercice 2020, le Médiateur a reçu 44 réclamations relatives au FOREM. L'objet des réclamations concerne des thématiques variées : paiement des frais de déplacement pour les stagiaires, primes pour les métiers en pénurie, accès aux formations, déroulement des formations, refus de dispense, aide airbag, titres-service.

14 réclamations relatives à l'IFAPME ont été adressées au Médiateur. Outre quelques cas spécifiques liés à la crise sanitaire, les réclamations concernent pour la plupart les conditions d'accès ou l'échec à un examen et n'ont pas amené de constats particuliers.

1. ECONOMIE

Impacts de la crise sanitaire | Aides COVID 19

Introduction

A la mi-mars 2020, l'économie wallonne subit le choc du premier confinement dû à la pandémie de COVID 19. Quasiment toutes les activités économiques en Wallonie sont stoppées pour une durée inconnue. Pour certains secteurs, cet arrêt forcé durera très longtemps.

Afin d'amortir les impacts économiques et sociaux désastreux pour de très nombreux indépendants et petites et moyennes entreprises, les autorités de la Wallonie décident de lancer un plan de soutien sans précédent.

Dès le 20 mars, un premier arrêté gouvernemental est pris au niveau wallon. De très nombreux autres suivront. La réaction politique ne s'est pas faite attendre.

De son côté, l'Administration wallonne met en place en un temps record une interface WEB permettant aux indépendants et entreprises d'introduire leur(s) demande(s) d'aide en ligne.

Bien entendu, au vu de la masse de demandes à traiter et de la rapidité avec laquelle les développements informatiques ont été réalisés, il y a eu quelques ratés lors du démarrage, mais rien, à notre estime, de catastrophique.

Malgré les actions rapides tant du Gouvernement que de l'Administration, le Médiateur a été sollicité à de très nombreuses reprises.

Au regard des dossiers qui lui ont été soumis, le Médiateur a pu établir de multiples constats. Ces derniers concernent tant les attentes des bénéficiaires potentiels que les réglementations élaborées par le Gouvernement wallon et leur gestion par l'Administration wallonne. Les constats sont présentés dans une première partie.

Au-delà des simples constats, le Médiateur a interpellé tant le Ministre en charge de l'économie que l'Administration wallonne. Dans une seconde partie, nous évoquerons les domaines dans lesquels le Médiateur a pu intervenir.

Enfin, dans une troisième et dernière partie, nous évoquerons les actions qui devraient, à notre sens, être prises tant par le Gouvernement wallon que par l'Administration.

1. Constats

1.1. De l'impatience à la lassitude des demandeurs

Pour rappel, c'est à partir du 27 mars 2020 que la première aide proposée par la Wallonie pouvait être demandée via la plateforme dédiée à cet effet.

C'est également le 27 mars que le Médiateur recevait déjà les trois premières réclamations relatives aux aides COVID 19.

Le premier constat du Médiateur a été de percevoir la grande impatience avec laquelle le monde des indépendants, TPE et PME, attendait le lancement de l'interface informatique qui allait leur permettre d'introduire leur(s) demande(s) d'aide.

L'impatience s'est également marquée au niveau de la durée de traitement des demandes d'aide pour de nombreux bénéficiaires.

Cette impatience était d'autant plus justifiée que personne ne pouvait prédire que l'économie régionale, nationale et même mondiale soit mise à l'arrêt forcé d'une manière aussi brutale et pour une période aussi longue. Cet arrêt a, pour beaucoup, asséché très rapidement leur trésorerie en plus de leur couper toute source de revenu.

Le Médiateur a en effet été confronté à des situations dramatiques où des entrepreneurs ne disposaient plus d'aucun euro pour faire face aux dépenses de base de leur ménage.

Bien heureusement, ces situations dramatiques dont a eu connaissance le Médiateur étaient exceptionnelles et n'ont eu, à sa connaissance, aucune conséquence irréversible.

Au fil des mois, nous dirions que l'impatience initiale s'est transformée en lassitude. En effet, les demandeurs ne se trouvaient plus, pour une très grande majorité, dans une situation d'urgence financière car l'activité économique avait partiellement ou totalement repris ou encore parce que les demandeurs avaient réussi à se réinventer. Par contre, de très nombreux entrepreneurs estimaient que le traitement de leur(s) demande(s) prenait de plus en plus de temps surtout en cas de contrôle ou de contestation du refus.

Le Médiateur a également constaté que dans certains cas, le traitement d'une demande ou d'une contestation de refus pouvait prendre plusieurs mois. Le temps d'attente en devenait lassant pour les demandeurs.

A l'heure où ces lignes sont écrites, près de 60 réclamations introduites il y a plus de 4 mois n'ont toujours pas connu d'issue, favorable ou défavorable ! Cela représente la moitié des dossiers relatifs aux aides COVID 19 demeurant à l'instruction au sein du service du Médiateur. Ce dernier estime que ce délai de plus de 4 mois est anormalement long.

1.2. Difficile choix des secteurs à soutenir

Dès le 27 mars, le Médiateur devait également faire face aux déçus, ceux dont le secteur d'activité n'avait pas été repris comme éligible à l'octroi de la première aide.

Tout au long des lancements des nouvelles aides, le Médiateur a dû traiter ces réclamations d'entrepreneurs assez désabusés et se sentant laissés sur la touche.

Dans tous les cas, le Médiateur a pris le temps d'analyser le profil économique de l'entreprise

ou de l'indépendant pour vérifier si son activité principale ou une de ses activités « annexes » n'étaient pas éligibles. En effet, dans plusieurs cas, le Médiateur a suggéré à l'entrepreneur de mettre à jour les codes NACE qui lui étaient attribués afin de le rendre éligible à une aide.

Par contre, dans bien des cas, le Médiateur n'a pu que confirmer aux demandeurs que leur secteur d'activité n'était pas éligible et qu'ils ne pouvaient dès lors pas prétendre à percevoir l'aide. Le Médiateur n'a, bien entendu et à aucun moment, remis en cause les choix politiques que le Gouvernement posait.

2. Domaines d'intervention du Médiateur

Au-delà des constats, le Médiateur a interpellé tant le Ministre en charge de l'Économie que l'Administration dans de nombreux cas de figure.

2.1. Aucune dérogation pour des demandeurs de l'aide 2

Pour rappel, chaque aide était accompagnée de conditions à respecter pour pouvoir y prétendre. Dans le cas de la deuxième aide lancée par la Wallonie, au regard des conditions assez restrictives, le Médiateur a interpellé le Ministre en charge de l'Economie car à son estime, plusieurs cas particuliers auraient mérité un assouplissement de la législation ou l'application d'une dérogation au cas par cas.

L'octroi de la deuxième aide qui s'élevait à 2.500€ était conditionné, pour les indépendants, à la perception du droit passerelle complet sur les mois de mars et avril 2020. En ce qui concerne les entreprises, il fallait que ces dernières aient mis au chômage temporaire la majorité du personnel sur la période allant du 16 mars au 30 avril. Par contre, la subtilité était que la mise au chômage temporaire devait porter sur la période allant du 16 mars au 31 mars ET celle allant du 1er avril au 30 avril. Si, pour l'une des périodes, la condition liée à la mise au chômage n'était pas rencontrée, l'aide n'était pas octroyée.

Attardons-nous d'abord sur les cas particuliers relatifs aux indépendants.

Le Médiateur a été interpellé par des bénéficiaires potentiels qui percevaient de manière temporaire ou définitive une allocation de la mutuelle engendrant la perception partielle ou la non-perception du droit passerelle. En application de la réglementation, l'aide de 2.500€ était refusée.

Or, dans certains cas, l'allocation de la mutuelle était versée dans le cadre d'un arrêt maladie dû au COVID 19. Sur base d'un certificat médical confirmant la cause de la maladie (COVID 19), partant du principe que les aides wallonnes avaient été mises en place afin d'amortir les effets de la pandémie, le demandeur étant impacté directement par l'effet de la pandémie, le Médiateur a sollicité le Ministre afin qu'il prévoit une dérogation à l'application stricte de la réglementation.

Après 4 mois de réflexion, le Ministre a finalement tranché en précisant qu'aucune dérogation ne pouvait être accordée.

Le Médiateur a également été interpellé par un cas où la bénéficiaire potentielle percevait une allocation de la mutuelle dans le cadre d'un repos d'accouchement. Bien que l'arrêt ne soit pas une conséquence directe de la pandémie, ayant débuté avant le confinement et la mise en place des aides gouvernementales, le Médiateur a également sollicité le Ministre pour une dérogation ou un assouplissement de la législation.
Tout comme le cas présenté ci-avant, le Médiateur a essuyé un refus ministériel.

Deux réclamations concernaient quant à elles des indépendants travaillant dans le secteur des soins de santé qui avaient été «obligés » de prester en mars et/ou avril et n'avaient donc pas perçu le droit passerelle pour l'un ou l'autre mois. Cette obligation, conséquence directe de la pandémie, n'a pas non plus fait l'objet de l'application d'une dérogation ou d'un assouplissement des textes légaux. Les deux indépendants n'ont pu percevoir l'aide de 2.500€.

Seule lueur d'espoir, ce sont les cas où l'allocation de la mutuelle est versée de manière permanente dans le cadre des conséquences d'un accident de travail et que les bénéficiaires continuent à travailler partiellement avec l'autorisation de la mutuelle.

Pour ces cas, le Ministre a proposé au Médiateur qu'il transmette au service juridique de l'Administration wallonne en charge de la gestion des aides COVID 19, des compléments d'informations afin d'évaluer la possibilité d'octroyer ou non l'aide de 2.500€.

A la suite de la réponse du Ministre, en juin 2021, le Médiateur a interrogé l'Administration wallonne pour savoir quelle(s) information(s) devai(en)t être transmise(s). Malgré de nombreux rappels, à la clôture du présent Rapport, aucune réponse n'est parvenue au Médiateur qui ignore toujours ce dont aurait besoin le service juridique pour se prononcer.

Venons-en aux cas des entreprises qui n'ont pu bénéficier de l'aide de 2.500€.

Comme précisé ci-avant, pour pouvoir bénéficier de l'aide de 2.500€, l'entreprise devait avoir mis au chômage temporaire la majorité de son personnel au cours de deux périodes, à savoir du 16 au 31 mars 2021 ET du 1er avril au 30 avril 2021. Cela suppose que les entreprises aient mis directement la majorité de leur personnel au chômage temporaire dès le début du confinement à la suite de leur fermeture. Or, pour certaines entreprises, la fermeture ou la cessation d'activité ne s'improvise pas. De plus, dans certaines entreprises, un minimum de personnel, malgré une fermeture, doit demeurer présent pour le maintien de l'outil, pour la surveillance, … La conjonction de ces situations n'a pas permis à toutes les entreprises de mettre au chômage temporaire en mars la majorité de leur personnel. Par conséquent, ne respectant pas une des conditions d'octroi de l'aide de 2.500€, cette dernière leur était refusée.

Une autre situation était celle des entreprises ayant pris soin de ne pas mettre leur personnel au chômage temporaire en mars afin de ne pas les pénaliser financièrement. Cet acte assez noble de la part de certains patrons a eu pour conséquence de les exclure du bénéfice de l'aide de 2.500€.

Malgré l'intervention du Médiateur auprès du Ministre, aucun assouplissement n'a été pris pour permettre à ces entrepreneurs de bénéficier de l'aide de 2.500€.

2.2. Une condition trop restrictive pour percevoir l'aide 3

Le lancement de l'aide 3 s'élevant à 3.500€ s'est accompagné d'une condition qui a été perçue par le Médiateur comme étant une « double peine ». En effet, la législation prévoyait que l'aide de 3.500€ était conditionnée à la perception de la première aide qui s'élevait elle à 5.000€.

En d'autres termes, le bénéficiaire potentiel qui n'avait volontairement pas sollicité l'aide de 5.000€ estimant qu'il n'en avait pas besoin au regard de sa situation et estimant que la situation sanitaire ne perdurerait pas, ne pouvait prétendre à percevoir l'aide de 3.500€. Or, la situation sanitaire n'a cessé de se dégrader et l'aide de 3.500€ aurait été la bienvenue. Le refus de l'octroi de l'aide de 3.500€ a été ressenti comme un « affront » par les bénéficiaires estimant avoir fait un effort de se débrouiller seuls lors de la première vague.

De même, le bénéficiaire potentiel qui n'avait pas perçu l'aide de 5.000€ car il avait omis d'introduire sa demande d'aide de 5.000€ ou introduit sa demande en retard, se voyait d'office refuser l'aide de 3.500€. Dans de très nombreux cas, les bénéficiaires potentiels l'ont accepté car beaucoup ont pu bénéficier de l'aide de 2.500€. Par contre, se voir refuser l'aide de 3.500€ alors que toutes les conditions étaient réunies hormis celle d'avoir perçu l'aide de 5.000€ et que la demande avait été introduite dans les délais a été ressenti comme une double peine. Au travers de plusieurs réclamations, le Médiateur a constaté qu'au final, plusieurs bénéficiaires potentiels se sont vus refuser un montant total de 8.500€ d'aide !

Malgré l'interpellation du Médiateur, le Ministre a refusé de supprimer la condition de perception de la première aide de 5.000€ pour pouvoir bénéficier de la troisième aide de 3.500€.

2.3. Obligation de remboursement préalable pour l'analyse d'une contestation

Lors du lancement des aides 1 et 2, il était précisé que les deux n'étaient pas cumulatives. Précisons également que l'aide 2 a été lancée peu après l'aide 1.

Les demandeurs qui ont sollicité l'aide 1 et qui s'en sont vus refuser l'octroi se sont naturellement tournés vers l'aide 2. De nombreux demandeurs avaient d'autre part contesté le refus relatif à l'aide 1.

Pour ces demandeurs ayant perçu l'aide 2 mais ayant introduit une contestation relative au refus de l'aide 1, l'Administration a exigé le remboursement préalable des 2.500€ de l'aide 2 pour débuter l'analyse de la contestation relative au refus d'octroi de l'aide 1, aide qui s'élevait à 5.000€. De plus, l'Administration soulignait que si le refus de l'aide de 5.000€ était confirmé, les 2.500€ étaient définitivement perdus !

Le Médiateur s'est étonné de constater que l'Administration imposait un remboursement préalable à des entreprises qui manquaient cruellement de trésorerie. N'aurait-il pas été plus judicieux de

rendre une décision sur l'aide de 5.000€ et le cas échéant liquider la différence de 2.500€ ?

D'autre part, le Médiateur s'est interrogé sur la légalité de demander le remboursement d'une aide qui risquait d'être définitivement perdue.

Tout comme dans les deux problématiques présentées précédemment, la proposition du Médiateur d'analyser la contestation et de verser le solde en cas d'issue positive de la contestation a été refusée par le Ministre.

2.4. Prise en compte de l'emploi

Pour les aides 4, 5 et 6, le montant de l'aide variait en fonction du nombre d'équivalents temps plein de l'entreprise au cours de l'année 2019.

A travers l'analyse de plusieurs réclamations, deux types de problème ont été mis en lumière.

Il y a tout d'abord les entreprises qui ont été créées en 2020 mais qui ont repris les activités et le personnel d'une autre entreprise disposant de personnel en 2019.

Pour ces dernières, ne disposant pas de personnel en 2019 car créées en 2020, elles n'ont pu prétendre percevoir les aides 4, 5 ou 6.

Après avoir interpellé le Ministre, ce dernier a précisé qu'à partir de l'aide 12, il avait été tenu compte de ces cas de figure. En effet, toute entreprise créée en 2020 pouvait prétendre à une aide de base « starter ». Par contre, en ce qui concerne les aides 4, 5 et 6, aucun aménagement n'a été fait pour permettre aux entreprises créées en 2020 et ayant repris une autre entreprise de bénéficier des aides.

Le second problème concernait les entreprises recourant aux intérimaires. Lors du calcul de l'aide, aucun emploi occupé par un intérimaire n'était pris en considération. Or, pour certaines entreprises, le recours aux emplois intérimaires représentait plus de 50% de leur personnel.

A nouveau, le Médiateur avait plaidé auprès du Ministre pour que les emplois occupés par des intérimaires soient assimilés à ceux ayant un contrat de travail en direct avec l'entreprise.
La réponse fut rapide et sans ambiguïté, ce fut non.

2.5. Vérification des données reprises à la banque carrefour des entreprises

Dans la plupart des cas, les aides proposées par la Wallonie se basaient sur les codes NACE attribués aux indépendants ou entreprises pour déterminer l'éligibilité de ces derniers.

Rappelons que la NACE est la Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne. C'est un système de classification des activités économiques recensant 615 codes à quatre positions. Ainsi, tout indépendant ou entreprise se voit attribuer un ou plusieurs codes NACE au regard de ses activités.

Précisons d'autre part que si une activité n'est pas « protégée » par un accès à la profession, quiconque peut demander à ce que le code NACE se Rapportant à cette activité lui soit attribué.

Au niveau de l'attribution des codes NACE, l'intervention a été double.

Tout d'abord, il y a eu les cas où un demandeur disposait du code NACE éligible lui permettant de prétendre à percevoir une aide mais dont l'activité économique réelle ne correspondait pas à ce code. Par exemple, M. D. dispose du code NACE 47.810 se Rapportant à commerce de détail alimentaire sur éventaires et marchés. Or, M. D. ne vend ni sur éventaire ni sur marché. Par conséquent, M. D. ne pourra percevoir l'aide si celle-ci est octroyée à ceux dont l'activité réelle se Rapporte au code NACE 47.810. Dans de tels cas, le Médiateur rappelait aux demandeurs que pour pouvoir percevoir une aide, encore fallait-il que l'activité économique réelle soit celle du code NACE éligible.

D'autre part, il y a eu les cas où le demandeur ne disposait pas du code NACE éligible se Rapportant à son activité réelle. Dans de tels cas, le Médiateur conseillait au demandeur de mettre à jour au plus vite ses codes NACE repris à la banque carrefour des entreprises afin de pouvoir s'y référer et introduire la demande d'aide.

2.6. De l'interprétation des activités décrites dans les codes NACE

L'intervention du Médiateur a également consisté, et consiste encore, à tenter de convaincre l'Administration wallonne que le demandeur d'une aide était bien actif au regard du code NACE qui était utilisé pour solliciter l'aide.

En effet, la description d'un code NACE peut prêter à interprétation. Prenons comme exemple le code 82.300 qui est décrit comme suit :

Code Nacebel 2008

82.300 Organisation de salons professionnels et de congrès

Explication
Cette sous-classe comprend : – l'organisation, la promotion et/ou la gestion d'événements, tels que salons, expositions et foires commerciales, congrès, conférences et réunions, incluant ou non la gestion et la mise à disposition du personnel pour exploiter les installations où ces événements ont lieu. **Cette sous-classe comprend également:** – l'organisation de défilés de mode – l'organisation d'expositions et de défilés d'animaux – l'organisation, gestion et tout ce qui est en Rapport avec des expositions dans des musées **Cette sous-classe ne comprend pas:** – la conception de stands d'exposition, voir 74.109

Cet exemple n'a pas été pris au hasard. En effet, les entreprises disposant du code 82.300 sont nombreuses. De plus, ce code rendait éligible à de nombreuses aides proposées par l'Administration wallonne.

A l'analyse de la description du code 82.300, nous pouvons constater que les activités décrites sont assez larges. Cela va de l'organisation à la promotion ou encore la gestion d'évènements. Ces derniers sont illustrés par une liste non exhaustive.

Or, au regard des réclamations soumises au Médiateur, il apparaît que l'Administration restreigne l'éligibilité à la seule « organisation » d'évènements. De plus, il apparaît également que seuls quelques types d'évènements sont retenus. Les réunions ou conférences semblent exclues.

A l'heure de la rédaction de ces lignes, l'Administration wallonne ne s'est pas encore prononcée sur les interpellations du Médiateur à savoir pourquoi il y aurait un rejet des activités de promotion ou de gestion et pourquoi l'organisation de conférences ou réunions serait exclue. Bien évidemment, si toutes les activités décrites dans le code 82.300 étaient éligibles, cela rendrait éligibles de très nombreux indépendants et entreprises. Cela impliquerait par conséquent un coût supplémentaire à charge de la Wallonie.

Ce code est le plus bel exemple, mais d'autres ont également suscité des interventions du Médiateur pour la même raison « d'interprétation ».

3. Et pour le futur

3.1. Nécessité de contrôles

Après avoir traité plus de 1.600 réclamations se Rrpportant à des demandes d'aide, le Médiateur a pu constater que certaines avaient été versées indûment. Dans aucun des cas relevés par le Médiateur, le versement indu n'était le résultat d'une action illicite du bénéficiaire. Le versement était simplement le fait que le bénéficiaire disposait d'un code NACE éligible mais au regard duquel il n'était pas « réellement » actif.

Dans ce cadre, le Médiateur recommande à l'Administration de procéder à des contrôles a posteriori pour s'assurer que les aides aient été versées dans le respect de la législation. Ces contrôles viseraient également à s'assurer d'une égalité de traitement parmi les acteurs du tissu économique wallon.

3.2. Prospective

Au regard des nombreuses réclamations traitées par le Médiateur, ce dernier n'émettra aucune Recommandation particulière au vu du caractère exceptionnel de la situation et de la réaction du Gouvernement et de l'Administration qu'il estime avoir été de très bonne facture.

Par contre, le Médiateur recommande au Gouvernement et à l'Administration wallonne de se préparer à revivre pareille situation.

La mise en place d'un groupe de travail serait opportun. Ce dernier devant réfléchir à la manière de répondre rapidement et efficacement à une situation telle que nous l'avons vécue.

Il serait judicieux d'imaginer plusieurs types de scénarios entraînant des situations de lock down partiels ou complets.

Bien que les réponses politiques et administratives aient été rapides et, à notre estime, efficaces dans le cadre de la pandémie de COVID 19, force est de constater que les mesures de soutien présentaient parfois un déséquilibre parmi les bénéficiaires et ignoraient tout un ensemble d'activités tout aussi impactées par la pandémie.

Les préparatifs devraient concerner tant les mesures de soutien que la mise en place d'une organisation administrative permettant une gestion efficace d'une crise.
De plus, les mécanismes d'aide mis en place en Wallonie pèseront largement sur la dette régionale.

Afin de soutenir le plus largement le tissu économique wallon, le Médiateur recommande que les autorités imaginent des mécanismes d'aide concernant le plus grand nombre d'entreprises. Il serait judicieux de fixer des conditions d'accès simples et facilement vérifiables. Au niveau économique, de très nombreux paramètres sont à disposition de l'Administration (données financières, comptables, administratives, ...).

Les conditions d'accès devraient également tenir compte d'une certaine proportionnalité du montant de l'aide en fonction de la taille de l'entreprise.

En ce qui concerne le coût, le Médiateur recommande que les autorités wallonnes, en concertation avec les autres entités fédérées, imaginent des mécanismes visant à mobiliser massivement les moyens financiers « dormant » (épargne privée, réserves des entreprises, réserves acquises des épargnes pension, des assurances de groupe, ...) à travers des mesures fiscales favorables afin de limiter le recours à l'emprunt. Ces mécanismes, bien que réduisant des recettes fiscales demeurant hypothétiques (ex. : quand, combien et comment les réserves des entreprises généreront des recettes fiscales ?) éviteraient de recourir à l'emprunt et permettrait de mobiliser au profit de tous des masses financières importantes.

2. LES AIDES À L'EMPLOI

Durant cet exercice, le nombre de réclamations portant sur des aides APE a fortement chuté.

En effet, un moratoire a été décidé par le nouveau Gouvernement wallon installé en 2019.

Cela a eu pour conséquence que les projets bénéficiant d'une aide APE, venant à échéance à la fin de l'année 2019 ont été automatiquement prolongés jusqu'à la fin de l'année 2021.

En effet, durant ces deux années, un vaste chantier de réforme du dispositif APE a été mené. De nouvelles règles et donc, de nouvelles procédures entreront en vigueur au 1er janvier 2022.

Cette mesure transitoire a eu pour effet immédiat de rassurer les promoteurs de projets bénéficiant de ce dispositif.

Certes, des questions se sont encore posées. Mais le Médiateur n'a plus eu à traiter un nombre significatif de réclamations introduites auparavant à la suite des projets de réforme que comptait mener le Gouvernement précédent.

Par ailleurs, le Médiateur confirme l'amélioration sensible qu'il avait déjà constatée dans son Rapport précédent, quant aux délais de traitement des demandes d'aide et aux délais de réponse au Médiateur. Il tient à souligner les efforts importants mis en œuvre au sein des services administratifs concernés, notamment dans le cadre de la mise en œuvre au sein de cette Direction générale de la nouvelle procédure de traitement des plaintes en première ligne.

En ce qui concerne les réclamations relatives à des aides SESAM, comme pour l'exercice précédent, la plupart des demandes concernaient des décisions de classement sans suite, notamment à la suite du non-respect par l'employeur de la condition relative à l'effectif global durant la période de soutien SESAM.

A cet égard, plusieurs réclamants invoquaient la difficulté de recruter des profils assez spécifiques, ce qui ne leur permettait pas de respecter l'engagement repris dans la décision initiale d'octroi.

Le Médiateur attire une fois encore l'attention sur cette question qui peut handicaper la bonne fin de l'aide accordée à certains employeurs.

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

Déjà 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 2020, la réforme des aides APE est en route. Le Médiateur sera attentif à ce que les décisions qui seront prises dans le cadre de la réforme, respecte bien cette obligation. **La Recommandation est retirée.**

Aides à l'emploi | Insérer dans la réglementation 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

Cette notion n'étant plus présente dans la réforme qui entrera en vigueur le 1er janvier 2022, **la recommandation est donc retirée.**

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

Cette notion n'étant plus présente dans la réforme qui entrera en vigueur le 1er janvier 2022, **la recommandation est donc retirée**.

3. PERMIS DE TRAVAIL

En tout état de cause, le nombre de réclamations reçues par le Médiateur est plutôt faible au regard du nombre absolu de demandes traitées par cette direction du SPW, qui publie sur son site les statistiques relatives aux décisions prises en la matière. Ainsi, l'Administration relève pour 2020 un total de 1.352 décisions pour les permis de travail (octrois, refus, retraits, et recours contre refus ou contre retrait) alors que le nombre de demandes de cartes professionnelles traitées était de 431 en 2019 (pas de données publiées pour 2020 à l'heure de rédaction du présent rapport). L'apparent 'décalage' entre ces chiffres et le nombre de réclamations adressées au Médiateur peut s'expliquer par les procédures de recours administratifs organisés.

Les demandes adressées au Médiateur concernent des contestations de décisions prises sur recours (compétence du/de la ministre fonctionnellement responsable), la gestion des demandes ou des recours (plaintes quant aux délais ou à l'absence d'information sur l'état du dossier), des demandes d'information ou des sollicitations de traitement en urgence. Rien de remarquable n'est à rapporter.

Epinglons seulement que, pour ce qui est de la cellule 'carte professionnelle', la Direction a justifié un délai de plus de trois mois et demi entre le dépôt et le traitement d'une demande « en raison de la charge

de travail élevée » de ladite cellule (nous n'avons cependant pas d'information au sujet du nombre d'ETP dont celle-ci dispose, sa charge de travail ayant été rappelée ci-dessus).

18. 2020 | W **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

Cette Recommandation est reprise dans le Rapport annuel depuis plusieurs années.
L'Administration rappelle que de nombreux jeunes échappent désormais totalement aux mesures de contrôle censées prévenir les abus à l'égard de ce public fragile puisque les Européens sont dispensés de permis de travail. Le modèle actuel est dépassé.
Il ne permet plus de rencontrer les objectifs visés au début des années 90 et se doit d'être remplacé par une formule mieux adaptée.
Le pouvoir normatif lié aux jeunes au pair demeure fédéral. Cette position a été entérinée par les différents Gouvernements concernés lors du Comité de concertation du 25 novembre 2015.
Les Régions ne font qu'exécuter ces normes fédérales.
Actuellement, ce statut de jeune au pair se trouve dans une zone grise. D'une part, leur séjour doit être considéré comme un échange culturel (apprentissage d'une langue, d'une culture,...), ce qui n'a rien à voir avec le travail. D'autre part, ces jeunes au pair se retrouvent dans la législation relative à la migration économique qui ne les concerne pas puisqu'il ne s'agit pas d'un emploi à proprement parler. En effet il n'y a ni lien de subordination ni rémunération (on parle d'argent de poche). Ils sont donc soumis à deux législations qui ne leur correspondent pas.
Il serait donc judicieux de mener une réflexion sur les jeunes au pair afin de créer un cadre légal relatif à ce statut, avec des règles et devoirs à respecter, que ce soit pour les familles d'accueil ou les jeunes eux-mêmes. C'est d'ailleurs déjà le cas en France ou en Allemagne qui s'appuient sur des conventions entre les deux parties.
A noter finalement, qu'une réunion de travail est envisagée pour 2021 afin de présenter au Médiateur le fonctionnement interne du service concerné au sein du SPW Emploi.
Compte tenu de ce rapport de l'Administration et afin que cette question reste présente, **cette Recommandation est maintenue**.

4. FOREM

En ce qui concerne l'aspect sanction (suspension ou suppression des allocations de chômage), le Médiateur n'a reçu qu'une réclamation en 2020. Ce dossier n'a pu faire l'objet d'une médiation du fait que le réclamant avait simultanément introduit un recours devant le Tribunal du Travail.

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre le FOREM et le Médiateur en 2015. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration du service de gestion des réclamations.

Selon ce protocole, le FOREM transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce Rapport sont publiés ci-après.



Un dédommagement suite à l'annulation d'une formation

Les faits

M. B. est demandeur d'emploi et souhaite participer à une formation. Il contacte le centre de formation qui acte son inscription.

Il reçoit quelques jours plus tard une convocation du centre de formation lui indiquant les dates et heures de cours.

La formation se tient à 150 km de son domicile, aussi décide-t-il de loger à l'hôtel la veille.

Néanmoins, lorsqu'il se présente au centre de formation, on lui apprend que les cours initialement prévus sont annulés. M. n'a pas été informé de cette annulation et demande un dédommagement pour la réservation de l'hôtel et ses frais de transport.

Il adresse une réclamation au FOREM qui lui indique qu'il a reçu sa demande de formation du centre mais que, suite à un problème interne, elle n'a pas été validée ; raison pour laquelle il n'a pas été prévenu du changement de date.

Le FOREM déplore les désagréments que cette situation lui a occasionnées et lui propose qu'il intègre la prochaine formation.

S'il est satisfait de pouvoir participer à la prochaine formation, il estime que sa demande de dédommagement n'a pas été prise en compte. Il s'adresse donc au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le FOREM quant au dossier de M. B. préjudicié par un manque de communication entre le FOREM et le centre de formation.

L'issue de la médiation

Le FOREM consent à rembourser à M. B. les frais réellement engagés. A savoir, une nuitée d'hôtel ainsi que les kilomètres parcourus aller-retour de son domicile au centre de formation.

RAPPORT D'ACTIVITES

ANALYSE DES RECLAMATIONS ET RECOMMANDATIONS

SERVICE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Rapport annuel 2020

Auteur : Véronique PAPLEUX

I. RAPPORT D'ACTIVITES TRIMESTRIEL GLOBAL

1. Executive Summary

Le nombre total de réclamations reçues au cours de l'année 2020 s'élève à 315 dont 18 qui n'ont pas été traitées du fait de leur irrecevabilité.

Déduction faite de cette réclamation, le nombre de réclamations recevables reçues pour l'année 2020 s'élève à 297 contre 346 en 2019, soit une diminution de 14,16%.

Au cours de cette année, le plus grand nombre de réclamations reçues concerne le Territoire Hainaut, avec 86 réclamations (27,30%). Viennent ensuite par ordre décroissant :

- Les Directions générales du Siège central : 57 réclamations (18,10%) ;
- le Territoire Liège/Huy/Verviers : 51 réclamations (16,19%) ;
- le Service à Gestion Distincte Contrôle de la Disponibilité : 39 réclamations (12,38%) ;
- le Territoire Namur/Brabant Wallon : 27 réclamations (8,57%) ;
- le Service à Gestion Distincte Aides Publiques & Incitants Financiers : 24 réclamations (7,62%) ;
- le Territoire Luxembourg : 13 réclamations (4,13%).

Les réclamations arrivent pour 70,71% via le site internet de l'Office, sont à 92,59% des plaintes formulées principalement par des demandeurs d'emploi (59,6%), des stagiaires (18,86%) et des travailleurs (7,41%).

Parmi ces 297 réclamations recevables, 37,71% sont fondées, 14,48% partiellement fondées, 30,64% non fondées et 17,17% ont été classées en « Indéterminé ».

Pour ce qui concerne le délai d'enregistrement (5 jours à dater de la réception de la réclamation), celui-ci est complètement respecté et s'élève en moyenne à 0,63 jour.

Quant au délai de traitement (20 jours à dater de la date d'enregistrement de la réclamation), le pourcentage de réclamations traitées dans le délai imparti est de 82,83% ; le délai de traitement moyen des réclamations traitées et clôturées s'élève à 11,87 jours.

L'analyse des réclamations reçues au cours de l'année 2020 montre que les principales causes de mécontentement sont, respectivement :

- la « Qualité des prestations » : 100 réclamations (33,67%) ;
- les « Autres causes » : 53 réclamations (17,85%) ;
- l' « Organisation des activités » : 25 réclamations (8,42%) ;
- les « Aspects financiers » : 24 réclamations (8,08%) ;
- la « Charte de bonne conduite administrative » : 22 réclamations (7,41%) ;
- l' « Orientation, sélection, examen » : 20 réclamations (6,73%).

Cette analyse des causes de mécontentement conduit à la formulation de recommandations qui doivent être suivies et mener à la mise en œuvre d'actions visant à solutionner le problème et/ou à améliorer le service concerné, de manière locale, centralisée ou transversale.

Ces recommandations sont formulées par Territoire, Directions générales du Siège central et Services à gestion distincte, et sont reprises sous forme de tableaux détaillés.

. Causes de mécontentement

Nombre de réclamations par rubrique

Motifs de réclamations	2019		2020	
02. Qualité des prestations	92	26,59%	100	33,67%
14. Autre cause	55	15,90%	53	17,85%
03. Organisation des activités	35	10,12%	25	8,42%
05. Aspects financiers	35	10,12%	24	8,08%
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative	42	12,14%	22	7,41%
04. Orientation, sélection, examen	30	8,67%	20	6,73%
01. Conditions matérielles des prestations	19	5,49%	19	6,40%
06. Information	26	7,51%	13	4,38%
11. Protection de la vie privée	2	0,58%	9	3,03%
09. Discrimination	3	0,87%	4	1,35%
13. sécurité	-	-	3	1,01%
12. Sélection et recrutement du personnel de l'Office	4	1,16%	2	0,67%
08. Harcèlement	1	0,29%	2	0,67%
10. Orientation stratégique, inadaptation des règles	-	-	1	0,34%
00. Irrecevable	2	0,58%	-	-
TOTAL	**346**		**297**	-

Nombre de réclamations par sous-rubrique

Motifs de réclamations		2019		2020	
00. Irrecevable		***2***	***0,58%***	***-***	***-***
01. Conditions matérielles des prestations		***19***	***5,49%***	***19***	***6,40%***
01.01	Aménagement des locaux	13		-	
01.02	Matériel et fournitures	1		-	
01.04	Problèmes informatiques	5		-	
01.05	Logistique	-		19	

02. Qualité des prestations		***92***	***26,59%***	***100***	***33,67%***
02.02	Contenu des prestations	25		23	
02.03	Accueil téléphonique et humain	7		8	
02.04	Mauvaise prise en charge de la demande du client	36		48	
02.05	Refus d'accès aux services ou aux prestations	8		4	
02.06	Absence de contrôle	-		-	
02.07	Délai de traitement	8		7	
02.08	Pas de service	-		1	
02.09	Service manquant	1		2	
02.10	Décision de rechercher	7		7	
03. Organisation des activités		***35***	***10,12%***	***25***	***8,42%***
03.02	Délai d'attente pour obtenir une prestation	1		-	
03.03	Délai de réponse	-		1	
03.04	Organisation des formations	29		14	
03.06	Mauvaise organisation pour obtenir une prestation	5		5	
03.07	Accessibilité téléphonique	-		5	
04. Orientation, sélection, examen		***30***	***8,67%***	***20***	***6,73%***
04.02	Sélection du stagiaire	24		8	
04.03	Echec à un examen	1		4	
04.04	Rupture du contrat de formation professionnelle	5		8	
05. Aspects financiers		***35***	***10,12%***	***24***	***8,08%***
05.01	Délais de paiement	8		1	
05.02	Paie stagiaires	4		1	
05.03	Remboursement de frais	6		6	
05.04	Aspects fiscaux, documents, attestations, contrats	7		3	
05.05	Absence de paiement	6		5	
05.06	Paiement incorrect	4		8	
06. Information		***26***	***7,51%***	***13***	***4,38%***
06.01	Mauvaise information (offre erronée, fausse, périmée…)	1		-	
06.03	Information parcellaire	2		-	
06.04	Information non transmise	1		-	
06.05	Diffusion et contenu des offres	22		13	
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative		***42***	***12,14%***	***22***	***7,41%***
07.01	Attitude d'un membre du personnel	42		22	
08. Harcèlement		***1***	***0,29%***	***2***	***0,67%***
09. Discrimination		***3***	***0,87%***	***4***	***1,35%***
09.01	Sexe	1		1	
09.02	Age	2		1	
09.04	Etat de santé, handicap, caractéristiques physiques ou génétiques	-		2	
10. Orientations stratégiques, inadaptation des règles		***-***		***1***	***0,34%***
11. Protection de la vie privée		***2***	***0 ,58%***	***9***	***3,03%***
11.01	Utilisation des données à caractère privé	2		9	
12. Sélection et recrutement du personnel		***4***	***1,16%***	***2***	***0,67%***
13. Sécurité		***-***	***-***	***3***	***1,01%***
14. Autre cause		***55***	***15,90%***	***53***	***17,85%***
TOTAL		**346**		**297**	

Personnes / services mis en cause

Mis en cause	2019		2020	
Accessibilité téléphonique	-	-	3	1,01%
Accueil téléphonique	5	1,45%	6	2,02%
Activa / Impulsion	11	3,18%	5	1,68%
Agent d'accueil	5	1,45%	2	0,67%
Airbag	2	0,58%	0	0,00%
ALE	3	0,87%	1	0,34%
APE	14	4,05%	6	2,02%
Autre	23	6,65%	15	5,05%
Autre agent	8	2,31%	9	3,03%
Autre DE	1	0,29%	1	0,34%
Call center	6	1,73%	3	1,01%
Conseiller	37	10,69%	42	14,14%
Demandeur d'emploi	1	0,29%	-	-
Dispense	10	2,89%	6	2,02%
Dispo active	12	3,47%	14	4,71%
Dysfonctionnement informatique	3	0,87%	-	-
Entreprise	10	2,89%	14	4,71%
Evaluateur	6	1,73%	11	3,70%
Formateur	25	7,23%	15	5,05%
Opérateur	11	3,18%	11	3,70%
Organisation du Forem	99	28,61%	91	30,64%
Partenaire	3	0,87%	1	0,34%
PFI	6	1,73%	5	1,68%
PTP	1	0,29%	-	-
SESAM	5	1,45%	4	1,35%
Site internet du Forem	34	9,83%	29	9,76%
Titres-services	5	1,45%	3	1,01%
TOTAL	**346**		**297**	

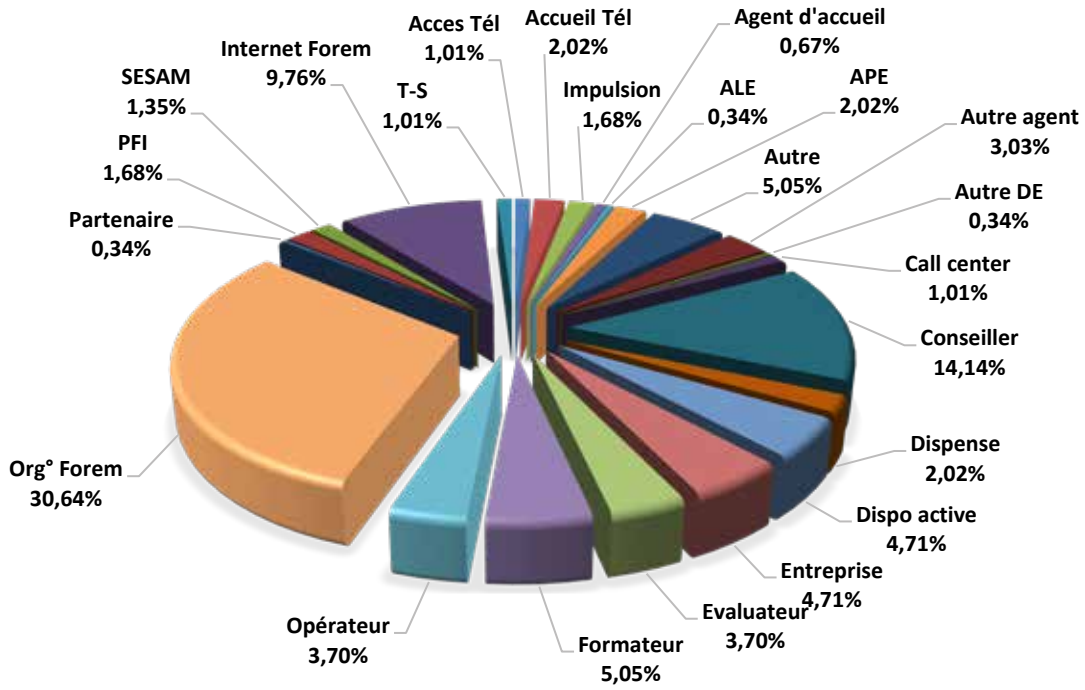


Tableau des recommandations 2020 - Territoire Hainaut	Réf	Action(s) mise(s) en œuvre
Relations avec les Demandeurs d'Emploi		
1. Mettre en œuvre des actions permettant éventuellement à un usager, qui ne peut faire autrement, d'être accompagné de son enfant en bas âge. Voir de manière transversale, avec les autres Territoires, le SGD Contrôle de la Disponibilité et le siège central, comment uniformiser les pratiques	5680 (T1)	Acc Wapi : Cette action visant à uniformiser les pratiques dépasse largement le niveau de l'accompagnement WAPI et devrait être pilotée par le SC, au niveau de Geneviève Gallois et Sonia Penettreau. Je n'ai donc rien entrepris sur ce point. De mon point de vue, les règles à cet égard sont claires mais sont -effectivement- mises en œuvre de manière plus ou moins rigoureuse / flexible selon les directions opérationnelles et les lieux. De mon point de vue, encore, il n'est pas anormal que les différentes directions opérationnelles adoptent une lecture sensiblement différente de la manière de mettre en œuvre les règles. Ainsi, il est tout à fait possible d'envisager qu'un usager se rende dans un service ouvert (pour s'inscrire comme demandeur d'emploi ou pour utiliser un service « en libre accès) avec un enfant en bas âge ; alors qu'il est difficilement concevable que ce soit le cas pour la participation à une séance collective proposée par le service ouvert ou pour un entretien de bilan ou de suivi dans le cadre d'un accompagnement ou pour un entretien d'évaluation dans le cadre du contrôle de la disponibilité active. Et dans la plupart des cas, les usagers comprennent bien que l'on n'est pas, là, dans des situations similaires avec des règles uniformes.
2. Mettre en œuvre des actions visant la mise à jour "up to date" des dossiers des usagers, et ce, afin d'éviter toute radiation ou envoi de documents inutiles (offre d'emploi, informations ou convocations)	5738 (T1) 5828 (T1)	**Acc Charleroi :** pas d'action particulière car la radiation était correcte au vu des conditions de la convention INAMI-FOREM et elle correspondait à la demande de la DE. **Acc HCentre (Mons) :** Pas d'action mise en place (une seule plainte pour ce point). Traitement individuelle de la plainte : analyse et mise à jour du dossier DE sur base des infos communiquées par le plaignant.
3. Mettre en œuvre des actions permettant de ne pas commettre d'erreur(s) dans la civilité et/ou les coordonnées des usagers lors d'envoi de documents et de courriers	5759 (T1)	**SAE Charleroi :** Rappel de la nécessaire vigilance des agents. Demande de relecture de tous les courriers sortants pour éviter ce type d'erreur.
4. Mettre en œuvre des actions permettant de tenir compte des demandes spécifiques des usagers quand leur dossier Forem est réattribué de manière automatique et informatisée	5772 (T1)	**Acc Charleroi :** A chaque demande de changement de site de suivi, nous analysons la demande et y répondons favorablement si notre organisation le permet, ce qui a été le cas dans cette situation particulière.
5. Mettre en œuvre des actions permettant aux collaborateurs du Forem de répondre de manière empathique et sans jugement aux usagers qui téléphonent pour expliquer leur absence à un entretien et/ou une convocation, et ce, afin d'éviter tout refus systématique du justificatif qui s'avère, par la suite, valable	5830 (T2)	**Acc Charleroi :** Révision du dossier et de la posture attendue avec la conseillère
6. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier qu'il existe une convention avec un centre de formation établi dans une autre région que la Wallonie avant de remettre une attestation de mobilité à l'usager concerné, et éviter ainsi de l'induire en erreur	5998 (T3)	
Relations avec les Stagiaires		
7. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier que les informations figurant sur les documents de présentation des formations soient conformes à la réalité, surtout lorsqu'il s'agit de formations pour lesquelles des primes supplémentaires sont octroyées aux stagiaires	5647 (T1)	**F&C Charleroi :** Cette mesure n'est plus d'application depuis l'entrée en vigueur d'Impulsion+ et que seules les formations en lien avec la liste des métiers en pénurie ou fonctions critiques donnaient droit à la nouvelle prime de 350 euros. Or, la formation « Web Designer » n'est pas reprise dans ladite liste. La mention qui figurait sur les documents du Cepegra a été supprimée.

8. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier la bonne tenue des formations données par les opérateurs, dans le respect des droits et obligations de chaque des parties concernées	5706 (T1) 5743 (T1) 5751 (T1) 5763 (T1) 5809 (T1) 5813 (T1)	**F&C Charleroi :** Pas d'action collective mais une démarche individuelle pour cette plainte : La conseillère d'Epicuris a apporté son aide au stagiaire, elle a pris contact avec le responsable de l'entreprise pour appuyer sa demande et lister les tâches devant être confiées. **SRO Charleroi :** Une rencontre a été organisée le 11 février entre la Direction de Braseap, le formateur, les stagiaires et le Chargé de relations SRO HS qui s'occupe de cet opérateur. Lors de cette rencontre, chaque partie a pu s'exprimer par rapport à la situation. Une autre rencontre entre Madame DEMAT et l'opérateur devait également être programmée pour clôturer l'incident **F&C Charleroi (wan) :** Plusieurs échanges d'emails, et une rencontre ont eu lieu avec la Directrice du Wan et le formateur responsable de la formation concernée, la Directrice Formation & Compétences Charleroi, ainsi que la responsable du service de gestion des réclamations. Constats : les plaignants n'étaient pas motivés et 3 d'entre eux se sont laissés embrigadés par le dépositaire de la plainte 5751. Le Wan ne savait pas qu'il existait un cahier pédagogique permettant de recadrer un stagiaire pouvant dysfonctionner, voire de le licencier si ce dernier ne respecte pas les objectifs fixés dans ledit cahier. Une nouvelle rencontre devait être organisée pour expliquer aux responsables du Wan comment fonctionne ce cahier
9. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier que les candidats stagiaires, dont l'entrée en formation dépend de l'ordre dans lequel ils se trouvent après les épreuves de sélection, ont bien compris ce principe, notamment en le mentionnant clairement sur la notification qu'ils reçoivent	5741 (T1)	**SO Mons :** Un courrier type de non-acceptation en formation est envoyé aux candidats stagiaires. Précisément sur cette plainte, le responsable d'équipe s'est assuré que le courrier avait bien été envoyé.
10. Mettre en œuvre des actions permettant éventuellement de vérifier que les convocations envoyées aux stagiaires pour un examen final leurs sont bien parvenues	6012 (T3)	
Relations avec les Entreprises		
11. Mettre en œuvre des actions permettant de notifier clairement aux entreprises les raisons entrainant une récupération des primes indûment versées dans le cadre d'un contrat PFI, par exemple	5778 (T1)	**SAE Charleroi :** Élaboration d'un courrier précisant le contexte et les conditions de cette récupération.
Gestion des collaborateurs		
12. Mettre en œuvre des actions afin de rappeler, aux collaborateurs de l'Office : - les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ; - les principes de confidentialité, de respect de la vie privée et de discrétion lorsque l'on reçoit un usager dans un espace ouvert et/ou lorsque les usagers font partie de la sphère familiale des collaborateurs concernés ; - les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers	5742 (T1) 5749 (T1) 5764 (T1)	**SO Mons :** La responsable d'équipe a rappelé les règles en matière de respect et d'empathie auprès de ses collaborateurs. **SO LL / ACC LL :** La plainte est liée à un collaborateur qui dysfonctionnait ; entretemps celui-ci a été licencié **ACC HCentre :** Pas d'action collective mais une démarche individuelle pour cette plainte : le responsable de la conseillère a pris contact avec le plaignant en vue de l'entendre sur les faits et de clarifier le malentendu.
13. Mettre en œuvre des actions visant à donner aux collaborateurs de 1ère ligne : - toutes les informations nécessaires afin de répondre correctement aux demandes spécifiques des usagers ; - les noms des collaborateurs auxquels ils peuvent faire appel pour répondre au mieux aux demandes spécifiques des usagers	5806 (T1)	**ACC Wapi :** Chaque fois qu'une plainte est formulée et entre dans ce champ de problématique (déontologie, respect et empathie), le responsable d'équipe rencontre en entretien l'agent concerné et lui rappelle les règles, en s'appuyant sur le feed back renvoyé par le plaignant.
14. Mettre en œuvre des actions afin de rappeler, aux collaborateurs de l'Office, les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative, et ce, afin d'éviter tous jugements et propos inappropriés quant à la tenue vestimentaire des usagers	5965 (T3)	

Gestion proprement dite des réclamations		
15. Envoyer une réponse écrite aux plaignants, en toute circonstance, même si ces derniers ne sont plus inscrits au Forem ou n'en dépendent plus, et tenant compte des éventuels éléments complémentaires envoyés par ces derniers	5739 (T1)	**Acc Wapi :** Cette action a été mise en oeuvre en WAPI. L'envoi systématique d'une réponse écrite au plaignant est de mise depuis la formulation de cette recommandation.
16. Mettre en œuvre des actions visant à améliorer la qualité des réponses envoyées aux plaignants : - en répondant de manière circonstanciée et complète ; - en faisant preuve d'impartialité ; - et en tenant compte de tous les éléments mentionnés dans les réclamations	5748 (T1) 5759 (T1)	**Acc Charleroi :** rappel au DE que tout a été fait dans le respect des obligations de l'Office. **SAE Charleroi :** Rappel de la nécessaire vigilance des agents. Demande de relecture de tous les courriers sortants pour éviter ce type d'erreur.
17. Mettre en place des actions permettant de vérifier, auprès des Opérateurs de formation, sur le terrain, la mise en œuvre effective des mesures de sécurité et de distanciation sociale imposées dans le cadre du Covid-19, surtout lorsque des usagers mentionnent, dans leur plainte, le non-respect de ces mesures	5917 (T2)	**SRO Charleroi :** Pour s'assurer que les partenaires respectaient bien les règles sanitaires en vigueur, le SRO leur a demandé de compléter et signer un document attestant que les mesures étaient bien suivies. Nous avons informé le plaignant de l'existence de ce formulaire à destination des opérateurs. D'autre part, s'il estimait que les mesures sanitaires n'étaient pas appliquées par l'opérateur, nous l'avons invité à se tourner vers l'Inspection des lois sociales

Tableau des recommandations 2020 - Territoire L/H/V	Réf	Action(s) mise(s) en œuvre
Relations avec les Demandeurs d'Emploi		
1. Mettre en œuvre des actions afin de vérifier un maximum les données reprises dans les dossiers des usagers, et notamment en termes de diplôme(s)	5777 (T1)	Marge d'erreur faible, peu de réclamation, la situation ne nécessite pas un plan d'action global mais bien une prise en charge rapide et de la réactivité lorsque des erreurs sont identifiées.
2. Mettre en œuvre des actions afin d'envoyer un accusé de réception à tout email envoyé par les usagers du Forem ; en y mentionnant l'impossibilité pour le service concerné de traiter leur demande dans l'immédiat vu le manque d'effectif sur le terrain suite, dans ce cas-ci aux mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de Covid-19	5834 (T2)	Les modalités de contact sont renseignées sur le site en fonction des services. La plupart des services ont organisé un transfert d'appel ou répondeur afin de gérer les appels tel. Il n'y a pas de d'accusé de mails systématiques. Chaque service à adaptés sa communication en fonction de son organisation.
Gestion des stagiaires		
3. Mettre en œuvre des actions afin d'indiquer clairement, dans une offre de formation, tous les prérequis nécessaires pour s'inscrire à une séance d'information et présenter les tests préalables à l'entrée information, et ce, afin d'éviter des déplacements inutiles aux demandeurs d'emploi non concernés par cette offre	5932 (T2)	Les offres de formation sont régulièrement revues afin que les contenus et modalités soient à jour et compréhensibles. Il s'agit d'un processus d'amélioration permanent.
4. Mettre en œuvre des actions afin d'éviter toute erreur d'encodage dans les dossiers stagiaires, d'une part, et permettant, d'autre part, de vérifier que ces derniers ont bien terminés leur formation, et ce, afin d'éviter l'envoi d'une demande erronée de remboursement	5915 (T2)	Les règles et points d'attention relatifs la paie et aux règles d'encodage sont régulièrement rappelés. Il n'est pas possible de garantir le risque zéro mais les agents en charge de la paie sont fortement sensibilisés aux impacts des erreurs. Par exemple – dans le cadre d'une démarche qualité- ils reçoivent un relevé des remboursement réclamés suite à des erreurs (initiative du SOSC)
5. Mettre en œuvre des actions pour communiquer clairement et le plus rapidement possible d'éventuels changement de date et d'horaires survenant dans la programmation de séances d'information, et ce, afin d'éviter tout déplacement et frais inutiles aux usagers	5933 (T2)	Les équipes sont informées que les modalités d'annulation doivent être adaptées au délai. Pour les annulations à moins d'une semaine, utilisation du téléphone + mail. Au-delà d'une semaine communication par mail ou courrier.

Gestion des collaborateurs		
6. Mettre en œuvre des actions afin de rappeler, aux collaborateurs de l'Office, les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative	5674 (T1)	Pour chaque réclamation de ce type, il y a un rappel ciblé vers l'agent ou l'équipe. De plus, un plan de formation intégrant entre autres les notions « éthique et diversité » est prévu à minima pour les agents de première ligne. Celui-ci prend malheureusement du retard au vu de la situation sanitaire.
7. Mettre en œuvre des actions permettant d'éviter la consultation et la divulgation d'informations relatives aux usagers, par des collaborateurs de l'Office	5740 (T1)	Les accès aux informations sont de plus en plus adaptés selon le service et la fonction des agents. En cas de constat d'abus l'agent est directement recadré voir sanctionné en fonction des preuves et de la gravité des faits.
8. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler régulièrement aux formateurs les règles de déontologie et d'éthique à adopter en formation	5773 (T1) 5781 (T1)	Le responsable se renseigne sur les évènements afin de vérifier si la forme ou le contenu des propos des agents était inapproprié. Si oui, le supérieur fait un rappel auprès de l'agent de la forme et/ou du ton à maintenir avec les usagers. Si une faute est prouvée, des mesures disciplinaires sont possibles. Nous présentons nos excuses et des solutions sont proposées lorsque la situation s'y prête. Dans tous les cas les comportements à adopter vis-à-vis du public sont rappelés aux collaborateurs.
Gestion proprement dite des réclamations		
9. Mettre en œuvre des actions visant à analyser correctement et en profondeur tous les motifs de mécontentements mentionnés dans une réclamation	5933 (T2)	Les réponses aux réclamations sont rédigées et relues à plusieurs niveaux. Responsable de service, direction et DT, afin d'essayer de bien comprendre et prendre en compte tous les aspects d'une réclamation et de répondre à tous les points. Nous veillons à la neutralité/impartialité dans les réponses. Lorsque le besoin est identifié nous interpellons les services compétents (juridique, égalité ; risk, …)
10. Mettre en œuvre des actions permettant de répondre de manière impartiale à tous les motifs de mécontentement invoqués dans une réclamation, en adéquation avec ces derniers		
11. Mettre en œuvre des actions visant à demander une analyse et un traitement juridique du dossier lorsque cela s'avère nécessaire		

Tableau des recommandations 2020 - Territoire Luxembourg	Réf	Action(s) mise(s) en œuvre
Relation avec les usagers de l'Office		
1. Sachant que certains sites reçoivent beaucoup d'appels téléphoniques, rendant ces derniers peu accessible, essayer d'envisager : - Soit une ligne téléphonique supplémentaire ; - Soit une déviation vers d'autres lignes du site lorsque la ligne principale est occupée ; - Soit la possibilité de laisser un message sur un répondeur lorsque la ligne principale est occupée ; reprendre les messages et rappeler les personnes	5966 (T3)	Lorsque deux agents d'accueil sont programmés/disponibles sur site, la fonction « renvoi d'appel si occupé » est activée vers un second poste. Pour cette plainte, le nœud du problème était davantage lié au fait que le plaignant n'avait pas reçu une réponse assez rapide à son email (tombé directement dans les spams). A défaut de réponse rapide, ce dernier avait téléphoné une seule fois sur notre site (avec sonnerie occupée). Un rappel a été fait à l'ensemble des agents traitant les boites mails CDA et SCLI de consulter de manière récurrente le contenu de dossier « Courrier indésirable » (pour ne pas dire quotidienne lorsque la charge de travail le permet).
Gestion des collaborateurs		.
2. Mettre en œuvre des actions afin de vérifier que les informations et explications communiquées aux usagers de l'Office sont bien comprises par ces derniers, surtout lorsque les collaborateurs utilisent un jargon spécifique	5707 (T1)	Rappel aux encadrants que la réponse transmise aux plaignants doit être la plus compréhensible. *Rappel aux encadrants du service accompagnement qu'une règle écrite ou dite oralement ne signifie pas automatiquement que la personne l'a comprise et intégrée.*

Tableau des recommandations 2020 – Terr NBW	Réf	Action(s) mise(s) en œuvre
Relations avec les Demandeurs d'Emploi		
1. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier l'authenticité des données reçues par flux automatiques afin d'éviter l'envoi de documents et attestations inutiles pour des usagers qui ne sont plus inscrits comme demandeurs d'emploi au Forem	5730 (T1)	Pour les services ouverts, mise en place du contrôle/qualité par R.M.C suite à l'extinction de l'équipe contrôle/qualité du S.C.
2. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier les données des usagers via les différentes applications existantes et, au besoin, modifier la date de leur réinscription comme demandeurs d'emploi, notamment lors de situations exceptionnelles	5851 (T2)	Cette action est régulièrement réalisée au sein des conseillers en démarches administratives.
3. Mettre en œuvre des actions permettant une interaction entre le dossier Erasme et le VDU, notamment en termes de flux automatiques, et ce, afin d'éviter toute erreur ou tout retard dans les dossiers des usagers pouvant entrainer des conséquences importantes sur leur bénéfice aux allocations auxquelles ils peuvent prétendre		L'interaction entre Erasme et le VDU est vivement souhaitée.
Relations avec les Stagiaires		
4. Mettre en œuvre les actions permettant de motiver clairement et précisément toute décision envoyée aux usagers et, principalement, en cas de rupture de contrat de formation professionnelle	5829 (T1)	Dans la réponse au plaignant, les possibilités d'une réorientation vers une formation où il se sent plus à l'aise ont été évoquées + proposition de rencontre d'un formateur d'une autre discipline + soutien d'une conseillère. La situation Covid n'a pas encore permis de tenir cet engagement.
5. Mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer, d'une part, que les explications relatives aux modalités de remboursement des frais de déplacement des stagiaires sont bien comprises par ces derniers, surtout lorsqu'ils suivent une formation sous contrat F70bis, en dehors de la Wallonie	5747 (T1)	La personne n'avait nullement l'intention de porter plainte mais attendait des informations. Plainte traitée par le SC.
Relation avec les entreprises		
6. Mettre en place des actions permettant de rappeler les règles en matière de contrat PFI, et de prolongation de ces derniers	5705 (T1)	Règles rappelées lors de chaque entretien avec un employeur. S'il faut une communication plus générale, c'est au service Entreprises du SC de la mettre en œuvre. Ce problème doit être récurrent à plusieurs régions.
Gestion des collaborateurs		
7. Mettre en œuvre des actions afin de rappeler, aux collaborateurs de l'Office, les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative	5812 (T1)	Règles rappelées lors de chaque entretien avec un employeur. S'il faut une communication plus générale, c'est au service Entreprises du SC de la mettre en œuvre. Ce problème doit être récurrent à plusieurs régions.

Gestion proprement dite des réclamations		
8. Prendre contact avec les plaignants, de préférence par téléphone, ou par email, afin d'obtenir des informations complémentaires quant à leurs motifs de mécontentement et/ou pour fixer un rendez-vous avec ces derniers afin, d'une part, de les entendre et, d'autre part, leur exposer la situation, les faits et les solutions éventuelles	5829 (T1)	Au sein de la direction S.O, les plaignants sont systématiquement contactés et reçus en entretien individuel après une plainte.
9. Prendre en compte tous les éléments constitutifs des réclamations déposées par les usagers afin d'y répondre au mieux et en adéquation avec les motifs de mécontentements évoqués par ces derniers	5851 (T2)	Une analyse de la plainte est systématiquement réalisée au sein des S.O afin de répondre qualitativement au motif de mécontentement de tout(e) plaignant(e).
10. Prendre en compte les éléments de tous les dossiers contenant les données des usagers de l'Office et, notamment, Erasme et VDU, et ce, afin : - d'en établir l'exactitude et les mettre en corrélation avec les motifs de mécontentement des réclamations déposées par ces derniers ; - de procéder aux modifications qui s'imposent, ou pas, avec équité et impartialité		Cette action est en cours et ne se limite pas au VDU ni à Erasme. Une recherche est systématiquement réalisée dans d'autres applications ainsi qu'auprès du Call Center.

Tableau des recommandations 2020 – DG Produits & Services	Réf	Actions mises en œuvre
Relations avec les Demandeurs d'Emploi		
1. Mettre en œuvre des actions qui permettent de vérifier que les attestations envoyées aux usagers de l'Office sont conformes à leur demande	5962 (T3)	
2. Mettre en œuvre des actions permettant aux usagers du Forem de choisir de diffuser ou pas, dans leur profil sur leur Espace personnel, certaines informations les concernant	6004 (T3)	
3. Mettre en œuvre des actions visant à inscrire les demandeurs d'emploi dans la formation qu'ils demandent conformément à leur profil et diplôme de base	6026 (T3)	
4. Mettre en œuvre des actions afin d'éviter l'envoi inutile d'offres d'emploi et/ou de formations à des usagers sous contrat de travail depuis un certain temps ou pensionnés	6066 (T4)	
5. Mettre en œuvre des actions afin de rendre la procédure d'inscription en ligne plus simple, plus pratique et plus conviviale ; beaucoup d'usagers pensant s'être inscrits alors qu'ils ne sont pas allés au bout de la procédure et n'ont créé que leur compte	6087 (T4)	

Tableau des recommandations 2020 SGD Aides Publiques & Incitants Financiers	Réf	Action(s) mise(s) en œuvre
1. Mettre en œuvre des actions permettant, dans le cadre du dispositif « Dispense », de ternir les usagers informés du suivi et de l'avancement de leurs dossiers, notamment lorsque ces derniers ne sont pas complets et nécessitent l'envoi de documents complémentaires provenant d'autres organismes (OP, par exemple)	5672 (T1) 5819 (T1)	Au vu du nombre de dossiers traités dans le cadre des dispenses, il est impossible pour le Forem de tenir les demandeurs au courant du statut de leur demande. De plus, nous n'avons pas de visibilité sur l'avancement dans le processus des autres Organismes ainsi que des établissements scolaires (d'autant plus cette année, en raison des mesures sanitaires liées au Covid-19). Par contre, en cas de demande du demandeur d'emploi via la boîte mail dispenses@forem.be, nous les informons de ce statut dans un délai moyen de 48h. Nos collègues en région et le call peuvent également les informer en cas de sollicitation du demandeur d'emploi en consultant le dossier ERASME/évènement (un webinaire et un support est accessible via l'intranet comme documentation interne). Pour information, sur les 6990 personnes ayant introduit un dossier entre le 15/08/19 et le 15/11/19, 1704 ont fait l'objet d'au moins un retour OP.
2. Mettre en œuvre des actions permettant, par tous les moyens de communication disponibles, d'expliciter clairement **TOUTES** les conditions d'octroi des différentes aides à l'emploi, en s'assurant que ces conditions sont mises à jour "up to date"	5736 (T1)	La législation APE prévoit que c'est la durée d'inscription de manière ininterrompue qui permet aux demandeurs d'emploi de « monter » dans les catégories de l'APE et par là même de faire bénéficier à leur employeur de davantage de points. Les conditions d'accès sont explicitées sur le site du Forem. La communication sur le dispositif sera probablement revue après la réforme du dispositif APE.
3. Mettre en œuvre des actions permettant aux usagers d'introduire des demandes d'aides à l'emploi via un formulaire en ligne	5752 (T1)	La digitalisation est en cours au sein du Forem. L'usager peut déjà obtenir une série d'attestations dématérialisées. Par ailleurs, la digitalisation de l'accès aux aides à l'emploi se digitalise également : l'accès aux aides impulsions est totalement dématérialisé. Pour ce qui concerne l'APE, au vu des conditions d'accès actuelles, Le Forem doit pouvoir vérifier que l'identité du demandeur est bien celle de la personne concernée par le passeport ainsi que le statut de son inscription au moment de la demande. Le demandeur peut donc introduire sa demande dans n'importe quel bureau du Forem (maison de l'emploi, bureau régional, …) et le recevoir par courrier. Une réforme de l'APE est en réflexion, basée, entre autres sur le principe de simplification administrative. Gageons qu'une fois cette réforme mise en œuvre les conditions d'accès à la nouvelle mesure seront simplifiées.

Tableau des recommandations 2020 - SGD Contrôle Dispo	Réf	Action(s) mise(s) en œuvre
Relations avec les Assurés sociaux		
1. Mettre en place des actions permettant de vérifier les dossiers des usagers afin l'envoi de tout document (une convocation, par exemple) qui s'avèrerait inopportun et engendrerait des déplacements inutiles pour ces derniers	5670 (T1) 5782 (T1)	Les évaluateurs et les assistants administratifs des Services contrôle vérifient les conditions de convocabilité au moment de convoquer les DE. Cependant, les conditions sont analysées au moment de l'envoi de la convocation et non au moment de l'entretien qui a lieu 3 à 4 semaines plus tard, la situation peut donc être modifiée entretemps. Le DE peut alors compléter le talon-réponse joint à la convocation pour justifier son absence.
2. Mettre en place des actions permettant de communiquer des informations claires et précises aux usagers, en vulgarisant le jargon spécifique utilisé et souvent incompréhensible pour ces derniers	5681 (T1)	Nous sommes tenus par une réglementation bien stricte et figée. Ceci nous oblige à en faire référence dans nos courriers. Le DE reçoit lors de son entretien : une copie de son rapport d'entretien (qui reprend tout ce qui a été dit lors de l'entretien), une conclusion additionnelle (qui explique les motifs de la décision) et la notification de décision (qui est plus réglementaire).
3. Mettre en place des actions afin de ne pas envoyer à un usager du Forem un rapport d'évaluation de recherche d'emploi contenant des éléments relatifs au contrôle d'un autre usager	6010 (T3)	Rappel aux agents de bien vérifier les documents avant de les scanner, surtout s'il s'agit de scans et imprimantes collectives.
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 ; - les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ; - les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers ; et ce, en toute(s) circonstance(s) et quel que soit le résultat de l'entretien d'évaluation	5666 (T1) 5668 (T1) 5745 (T1) 5766 (T1) 5767 (T1) 5768 (T1) 5769 (T1) 5808 (T1) 5823 (T1) 5956 (T3) 5980 (T3) 6011 (T3)	Les responsables effectuent des rappels collectifs réguliers et interviennent en individuel, avec l'agent concerné par la plainte, à chaque fois. Une info concernant ce rappel individuel peut être indiquée dans notre réponse afin de rassurer le DE sur la prise en charge de la plainte. Quand cela est nécessaire, des actions peuvent être mises en place entre le responsable et l'agent concerné (fixation d'objectifs, formation à suivre, etc.).
5. Mettre en place des actions permettant de rappeler régulièrement les règles sanitaires établies par le Forem dans le cadre de la pandémie de Covid-19	6057 (T4)	
Gestion proprement dite des réclamations		
6. Mettre en place des actions visant à respecter le processus de gestion des réclamations en transférant au Service qui les gère (Service gestion des réclamations), toute(s) réclamation(s) reçue(s) autrement que par le formulaire de plainte ou le formulaire de contact disponibles sur le site internet, et ce, dès leur réception	5767 (T1)	Il a été demandé que les plaintes reçues par mail ou par courrier soient transférées au responsable du Service contrôle concerné dès réception afin que celui-ci les transmette à la Direction contrôle. En cas de période de maladie ou de vacances de celui-ci, la plainte doit être transmise directement à la Direction contrôle, qui prend le relais afin de s'assurer de la transmission au Service gestion des réclamations.
7. Mettre en place des actions visant : - à rappeler, aux collaborateurs , le processus complet de gestion des réclamations et les délais impartis fixés par ce processus ; - à veiller au respect dudit processus et des délais		Le mode opératoire a déjà été transmis et un rappel a été effectué. Un schéma a même été réalisé afin de simplifier la compréhension. Si un Service contrôle ne respecte pas le processus, un rappel ciblé sur le responsable concerné est effectué par la Direction contrôle.

4. IFAPME

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur en 2016. Le Médiateur tient à souligner l'étroite et fructueuse collaboration avec 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.



Formation - Crise du COVID, quelles solutions pour les personnes qui ne peuvent effectuer un stage ?

Les faits

M. S. suit une formation, en deuxième année, de chef d'entreprise audiovisuelle à l'IFAPME. Une des conditions pour réussir cette formation est de réaliser un stage.
Cependant, en raison de la crise sanitaire, il n'arrive pas à trouver une entreprise pour l'accueillir.
Il contacte à plusieurs reprises le Centre de formation mais n'obtient pas de réaction. Inquiet, fin octobre 2020, il contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'adresse à l'IFAPME qui confirme que, dans le cadre de cette formation, la réglementation impose une pratique professionnelle en entreprise pour présenter l'examen C (examen pratique de fin de formation).
L'IFAPME indique que le stage peut, cependant, bien être réalisé jusqu'au 31 mai 2021 et que si cette crise devait perdurer, des mesures seraient prises afin de léser le moins possible les apprenants.
Pour l'année de formation 2019-2020, l'exigence de pratique professionnelle a, en effet, été supprimée par l'adoption d'un arrêté du Gouvernement wallon du 19 juin 2020 permettant aux Centres de formation, suite à la crise du COVID-19, d'inscrire l'auditeur à l'examen C sans aucune exigence quant à une expérience pratique suffisante.
L'IFAPME ne peut préjuger des dispositions qui pourraient être prises pour l'année 2020-2021, mais il peut espérer qu'une solution similaire soit adoptée si la situation sanitaire n'évolue pas favorablement avant le mois de mai 2021.

L'issue de la médiation

M. S. se dit rassuré et poursuit sa formation théorique dans l'attente de l'évolution de la situation de la crise sanitaire.

Impacts de la crise sanitaire | IFAPME

Hormis sa satisfaction vis-à-vis d'un service presté, c'est le devenir professionnel de l'usager qui est au cœur des missions de service public de l'IFAPME qui a été exposé au « stress test » de la pandémie du COVID-19 en 2020.

Pour faire face à cette situation imprévue, l'IFAPME et ses Centres de formation ont adopté une gestion de crise transversale et synchrone, qui s'est apparentée à un plan d'amélioration continue à grande échelle et de capitalisation de bonnes pratiques ou de nouvelles au bénéfice de l'usager. Une déclinaison qualitative locale a également été mise en œuvre pour conserver la proximité avec nos usagers.

En effet, les confinements successifs ont induit des modifications dans les méthodes d'apprentissage (distanciel, outils et supports, ...). Il y a eu réorganisation des temps de formation (dédoublement de groupes classes), et des temps de révision et d'évaluation, le tout remodelant la représentation et la mise en perspective du parcours de formation auprès des apprenants et auditeurs, mais également de leur famille.

Selon les consignes sanitaires, et avec l'appui des Ministres de la Formation en Alternance et de l'Enseignement (cf. arrêtés spéciaux), l'IFAPME a apporté concomitamment des réponses aux interrogations, voire aux craintes. Outre les mesures sanitaires pragmatiques (gel, masques, parcours, « sécurisés », ... Citons notamment :

- Organisation de permanences (présentiel ou téléphone/mail) dans les Services Alternance, Centre et au siège central à Charleroi.
- Démarches spécifiques et pédagogiques comme la neutralisation de la période de confinement pour le calcul des présences aux cours et la complétude des matières par l'organisation de modules de formation et de révision, en août-septembre, le décalage dans le temps des évaluations pratiques pour certains métiers de contact, l'adaptation des examens de coiffure sur têtes modelables ; de restauration en mode « menu takeaway » et en limitant le service de salle à une table, etc.
- Neutralisation des heures d'alternance en entreprise pour les entreprises dont le secteur a été confiné (métier de contact, événementiel, ...).
- Création de classes ateliers pour augmenter la pratique et permettre de monter en compétences en apprentissage.
- Mise à disposition d'un hub-pc dans les Centres en vue de la découverte et d'appropriation de ce type d'équipement pour les usagers qui en étaient démunis.
- Adoption d'un calendrier de répartition des examens de 1ère et seconde sessions tenant compte des stades de formation pour soutenir les efforts et la réussite des apprenants et auditeurs.
- L'organisation de la rentrée de septembre qui a proposé une Journée « Portes ouvertes virtuelles » et des webinaires interactifs, avec des communications au travers de divers média (radio, toutes-boîtes, ...). Lors de chaque modification

ou évolution des consignes sanitaires et organisationnelles, communications directes par téléphone et mails vers les auditeurs en chef d'entreprise et vers les apprenants en apprentissage, et pour les mineurs, vers leurs parents, l'Institut étant attentif à la fracture numérique (envoi de plus 500 courriers postaux à chaque communication relative au confinement et déconfinement, tant pour les cours en Centre, que pour l'alternance en entreprise).

Par ailleurs, répondant à l'évolution sociétale, les informations ont été également relayées via les réseaux sociaux et le site internet IFAPME.

Nous avons pu constater que ces efforts de réponse dans un contexte d'urgence ont permis aussi de prévenir de nouvelles sources possibles de plaintes. Enfin, ces efforts ont également pu motiver des apprenants en apprentissage et auditeurs de chef d'entreprise et mobiliser leur volonté de terminer leur année de formation, d'obtenir leur certification.

En termes de statistiques

Si l'on compare à l'année précédente, le nombre global d'inscrits lors de la rentrée 2020 a augmenté de quelque 1.250 unités, avec un fléchissement des inscriptions en apprentissage et une augmentation plus marquée des candidats pour la formation de chef d'entreprise.

Le nombre de cas de plaintes adressées aux Centres a baissé : 130 contre 174 en 2019.
La répartition entre les deux niveaux de formation en alternance a connu une évolution inverse : en apprentissage les plaintes ont augmenté (20% contre 14% en 2019), tandis que celles en formation de chef d'entreprise ont diminué (80% contre 86% en 2019).

Les effets de la distanciation semblent avoir agi différemment selon le type de public (15-25 ans en apprentissage, et en chef d'entreprise à partir de 18 ans) tant pour les cours en Centre que pour la présence en entreprise.

En ce qui concerne la catégorie des plaintes relatives aux « Evaluations et Examens », elle reste la plus nombreuse, avec 78,8% des plaintes reçues.

Souvent, la pandémie évoquée n'intervenait que comme élément de contexte et non comme raison première pour l'introduction de la plainte ou recours « Evaluation et Examens », même si quelques cas exprimaient le climat ambiant : lien entre incertitudes Covid et stress accru, réactions émotionnelles, mauvaise compréhension ou réticence vis-à-vis des consignes applicables (anciennes ou nouvelles).
Du fait des décalages ou allongements des périodes d'évaluation et d'inscription, les plaintes de cette catégorie ont été un peu plus étalées dans le temps, depuis le premier confinement jusqu'en décembre.

L'ensemble de ces dossiers a été traité comme habituellement par une explication contextuelle (organisation, réglementation, consignes, ...), l'objectivation de la situation et de l'intérêt formatif du plaignant.

Au niveau du terrain, la communication se voulait rassurante et soutenante, en préservant au mieux les acquis pratiques et sans brader la délivrance des certifications.

Plusieurs Centres ont mis en place une adresse courriel unique permettant l'échange d'informations, laquelle a fortement désamorcé bon nombre de plaintes potentielles.

Développements envisagés

Le nouveau formulaire de dépôt de plainte en ligne via le nouveau site web IFAPME a été expérimenté progressivement au cours de 2020. Pour mémoire, organisé en étapes successives sur base de questions-réponses, le formulaire guide le plaignant pour procéder « dans l'ordre », en commençant par une phase d'identification du gestionnaire, de manière à gérer par un échange individuel les incompréhensions ou difficultés au plus près des événements et à trouver des solutions plus rapidement.

Au cours de l'année « test », il était aussi prévu d'évaluer les effets du nouveau formulaire sur le comportement du plaignant et le nombre de plaintes déposées.

Comme signalé, on constate bien une diminution du nombre de plaintes au niveau des Centres de formation qui sont également les premiers interlocuteurs (gestionnaires) pour tout ce qui concerne les cours, et dès lors, les évaluations et examens, notification de résultats, seconde session, TFE, ...

Compte tenu de la situation atypique de 2020, l'exercice de comparaison avec les années précédentes s'avère complexe et devra être consolidé en 2021.

Certaines adaptations et réductions techniques de bugs (e.a. réception ou transfert du formulaire) ont déjà été réalisées en 2020 au niveau du site web.

Par ailleurs, des améliorations administratives et leur monitoring rapproché dans le temps sont prévues pour 2021 (par exemple, choix plus explicite pour le « plaignant » : Information, Réclamation, Plainte, Recours).

Outre l'accompagnement du formulaire web, la Cellule Qualité a également produit deux nouveaux logigrammes (gestion quotidienne et gestion annuelle) à destination des gestionnaires de plaintes tant de l'IFAPME que des Centres de formation et Services décentralisés. Ils doivent servir à l'amélioration de la gestion des plaintes Réseau par l'adaptation de la procédure aux nouvelles technologies (chat bot, accueil virtuel de première ligne, ...).

Au cœur de la pandémie, les adaptations nécessaires à la stratégie pédagogique numérique et à la pérennité des logiciels métiers, ainsi que la généralisation du télétravail ont dû être privilégiées. De ce fait, le développement de la base de gestion commune des plaintes et recours (Centres de formation et Siège IFAPME) a été postposé pour répondre en priorité aux besoins des usagers. Le projet est d'ores et déjà repris dans le portefeuille de projets 2021 de l'IFAPME.

Données générales		Pourcentage
Nombre total de plaintes/Recours du Réseau	162	100,00%
Dont plaintes (y compris institut):	140	86,42%
Plaintes Centres (sans institut)	*113*	*69,75%*
Plaintes Institut	*27*	*16,67%*
Dont recours:	22	13,58%

Répartition des plaintes/Recours par stade de formation		Pourcentage
Chef d'entreprise	104	64,20%
Apprentissage	26	16,05%
Formation Continue	7	4,32%
Autres, FADDE, sans mentions	12	7,41%

Plaintes Institut *		Pourcentage
Recevables, en partie	23	85,19%
Non recevables	4	14,81%
Fondées, en partie	11	40,74%
Non fondées	16	59,26%

Recours Institut *		Pourcentage
Recevables, en partie	13	59,09%
Non recevables	1	4,55%
Fondés, en partie	3	13,64%
Non fondés	11	50,00%

Plaintes Centre (Hormis institut) **		Pourcentage
Recevables, en partie	89	78,76%
Non recevables	23	20,35%
Fondées, en partie	42	21,76%
Non fondées	57	29,53%

Catégories de plaintes Centres		Pourcentage
Apprenant discrimination	0	0,00%
Bonus + allocations	0	0,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Di	0	0,00%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	2	2,11%
Contenu formation (matière...)	4	4,21%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	0	0,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours - horaire, remplacements...	2	2,11%
Droits d'inscription	1	1,05%
Evaluations et examens	83	87,37%
Exclusion cours	2	2,11%
Formateur	1	1,05%
Information Manquement	0	0,00%
Agrément entreprise	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Total	95	100,00%

Catégories de plaintes Institut		Pourcentage
Agrément d'entreprise	1	5,56%
Bonus + allocations	0	0,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	5,56%
Conditions d'admissibilité aux fomation - Dispense	1	5,56%
Contenu formation (matière,...)	0	0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	1	5,56%
Apprenant discrimination	0	0,00%
Evaluations et examens	6	33,33%
Information accueil/ manquement	1	5,56%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	3	16,67%
Plainte vis-à-vis entreprise formatrice	1	5,56%
Formateurs	0	0,00%
Droits d'inscription	1	5,56%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours - horaire, remplacements...	0	0,00%
Exclusion cours	2	11,11%
Total	18	100,00%

Catégories de recours Institut		Pourcentage
Agrément d'entreprise	0	0,00%
Bonus + allocations	0	0,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	0	0,00%
Conditions d'admissibilité aux fomation - Dispense	1	9,09%
Contenu formation (matière,...)	0	0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers,...)	0	0,00%
Apprenant discrimination	1	9,09%
Evaluations et examens	8	72,73%
Information accueil/ manquement	0	0,00%
Recours vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Recours vis-à-vis entreprise formatrice	0	0,00%
Formateurs	0	0,00%
Droits d'inscription	0	0,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours - horaire, remplacements...	0	0,00%
Exclusion cours	1	9,09%
Total	11	100,00%

ENVIRONNEMENT

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'environnement, le Médiateur a instruit 48 dossiers. Il s'agit d'un nombre comparable au nombre de dossiers reçus en 2019 Dans le domaine des Intercommunales Environnement, le Médiateur a instruit 9 dossiers.

Les thématiques abordées sont multiples : permis d'environnement et permis uniques, circulation en forêt, cours d'eau non navigables, taxe sur le déversement des eaux usées, parc à gibiers…

Dans le domaine des Intercommunales Environnement, le Médiateur a instruit 9 dossiers. Status quo par Rapport à l'année 2019.

Répartition par intercommunale :
- BEP Environnement : 6 dossiers
- Intradel : 2 dossiers
- INBW : 1 dossier

Les deux principales thématiques abordées sont : l'absence de ramassage des déchets (3 dossiers) et une altercation au sein d'un recyparc (3 dossiers).

I. Environnement

Lors de cet exercice, les réclamations environnementales ont concerné un large spectre de matières. Peu de dossiers ont permis de tirer des enseignements dignes d'être abordés dans le présent Rapport.

19. 2020 | W **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 coûteuse (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) ».
Lors de l'audition du Médiateur en Commission le 21 janvier 2020, la Ministre a précisé que "sur le volet de la diminution de captage et d'impact sur les inondations, comme vous l'avez indiqué, il s'agit d'un cas particulier. J'imagine aussi que la question des inondations est profondément multifactorielle et qu'elle ne dépend pas uniquement du captage en nappe phréatique ou pas. C'est un travail plus approfondi que nous comptons faire sur l'adaptation de notre territoire aux changements climatiques et de voir aussi, dans ce contexte, comment le cas particulier des zones de démergement doit être envisagé pour faire en sorte que nous protégions le citoyen au maximum des risques climatiques, en ce compris les risques d'inondation.
Cette Recommandation reste d'actualité.

II. Intercommunales Environnement

Le nombre particulièrement limité de dossiers ne permet pas d'attirer l'attention sur une problématique particulière.

Par ailleurs, dans le Rapport 2019, nous avions évoqué une possible harmonisation des règles de fonctionnement des différents recyparcs, que ce soit en matière d'horaires, de règlement d'ordre intérieur et cetera.

La Ministre Céline TELLIER, en Commission de l'environnement, de la nature et du bien-être animal du 27/04/2021, a rappelé que cette harmonisation faisait bien partie des mesures du Plan Wallon Déchets Ressources (PWD-R) mais que la gestion des déchets par les parcs à conteneurs relevait d'une compétence communale, déléguée aux intercommunales, et que cela ne serait possible qu'en cas de volonté des différentes communes.

DISTRIBUTION D'EAU

Bilan de l'exercice

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 182 dossiers. On constate une très légère diminution par Rapport à l'année 2019.

Répartition par distributeur :

- SWDE : 139 dossiers
- CILE : 13 dossiers
- INBW : 11 dossiers
- INASEP : 9 dossiers
- IDEN : 1 dossier
- Indéterminé : 29 dossiers

Les principales thématiques abordées sont : la facturation (37 dossiers), une surconsommation (27 dossiers), un raccordement (24 dossiers), la qualité de l'eau (15 dossiers) et un changement de compteur (7 dossiers).



12 années en une fois

Les faits

Au décès de son père en 2019, M. H. hérite d'un immeuble et le met en vente. Suite au changement d'abonné (formulaire envoyé par la nouvelle propriétaire) début 2020, il reçoit une facture d'un montant de 2187,36 € pour 12 années de consommation.
Il se demande pourquoi aucune facture n'a été envoyée pendant un laps de temps aussi important et s'il n'existe pas un délai de prescription.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'IDEN afin d'obtenir des éclaircissements à propos de ce dossier.

L'issue de la médiation

Il apparaît que la maison a appartenu à la grand-mère du réclamant jusqu'en 2007. Cette année-là, la dame avait demandé la suspension de la facturation pour non-occupation de l'immeuble, ce que l'IDEN avait accepté. Peu après, la dame décède et le père du réclamant en hérite. Toutefois, celui-ci n'avertit pas l'IDEN du décès de sa maman et occupe la maison de temps en temps sans s'étonner de ne recevoir aucune facture d'eau.

La facturation étant suspendue dans le système informatique, il n'y a eu aucune demande de relevé d'index depuis 2007. La "réactivation" de cette maison n'a eu lieu qu'à l'occasion du transfert de compte en 2020 et la facture a été établie en étalant la consommation sur 12 années aux différents tarifs en vigueur pour chaque exercice.

Le Médiateur conclut au bien-fondé de la facture de clôture. En effet, bien que l'IDEN ait fait preuve d'inattention en ce dossier, la situation est aussi due à la négligence des abonnés successifs. Par ailleurs, le délai de prescription de 5 ans ne court qu'à partir de la date de la facture et n'est donc pas d'application ici. Le Médiateur a cependant attiré l'attention de l'IDEN sur son obligation d'établir des factures annuelles et des factures d'acompte, au minimum trimestrielles, pour éviter qu'une telle situation se reproduise à l'avenir.



Une fuite bien cachée

Les faits

Lors d'une rénovation en profondeur de la voirie et des trottoirs, la SWDE a réalisé le remplacement de la canalisation qui dessert l'immeuble dont Monsieur B. représente le syndic. Suite à cela, une infiltration d'eau est apparue au niveau de la cave où se situent les compteurs.

M. B. estime qu'il existe un lien de causalité entre cette infiltration et le remplacement de la canalisation principale et interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur demande à la SWDE d'examiner et de régler ce problème.

L'issue de la médiation

La SWDE informe le Médiateur que le raccordement renouvelé est celui de l'immeuble voisin et qu'il est peu probable qu'il s'agisse d'une fuite de canalisation.

Une équipe est malgré tout envoyée sur place et parfait l'étanchéité du raccordement par précaution.

D'autre part, un test de mesure du chlore est effectué dont les résultats tendent à prouver qu'il ne s'agit pas d'eau de distribution

Par ailleurs, les équipes de recherche de fuite sont intervenues à deux reprises dans la rue et aucune fuite n'a été détectée.

Toutefois, l'infiltration étant toujours présente, le réclamant fait réaliser un test d'analyse de l'eau qui contredit les résultats de la SWDE.

Le Médiateur recontacte celle-ci qui procède à une nouvelle analyse qui montrerait cette fois que l'eau d'infiltration provient bien du réseau de distribution. La fuite bien cachée a finalement pu être localisée et colmatée.

Une confiance mal placée

Les faits

Mme K. a quitté son logement en avril 2018 et a fait confiance au propriétaire de ce logement qui lui avait promis d'effectuer le changement d'usager au plus vite auprès de la SWDE.
Malheureusement, celui-ci n'a signalé le changement qu'en février 2020 en continuant, entretemps, à consommer l'eau de ce logement, consommation facturée à Mme K. qui se retrouve avec une facture d'un montant de plus de 3400 €, malgré la production d'un certificat de résidence.
Mme K. conteste cette facture auprès de la SWDE, laquelle lui confirme que le montant est clairement dû.

L'intervention du Médiateur

Mme K. n'est pas d'accord et interpelle le Médiateur, lequel demande à la SWDE de ne facturer à Mme K. que la période d'occupation de ce logement, d'autant que l'article 44 du RGDE laisse au propriétaire un délai de trente jours pour signaler le changement d'usager, obligation non respectée.
De plus, à défaut de connaître l'index exact à la date du départ, le Médiateur souhaite que la SWDE estime cet index en fonction de la consommation habituelle de la réclamante.

L'issue de la médiation

La SWDE accepte la proposition du Médiateur et établit une nouvelle clôture de compte au 27.04.2018 (date du Registre National) basée sur un index estimé à cette même date.

Impacts de la crise sanitaire | Distribution d'eau

Suite à la pandémie de coronavirus, le Gouvernement wallon a, en avril 2020, annoncé une série de mesures afin de venir en aide aux citoyens touchés par la crise due au coronavirus.

Ces mesures consistaient en :
Pour les particuliers en général :

- interdiction de toute suspension de fourniture d'eau et de limitation de débit à partir d'avril 2020 jusqu'au 31 octobre 2021;
- renforcement des aides octroyées par les CPAS aux personnes en situation de précarité avec une dotation supplémentaire exceptionnelle de 500 000 € au Fonds Social de l'Eau;
- en ce qui concerne le recouvrement, les distributeurs devront également faire preuve de souplesse en privilégiant le recouvrement amiable, la mise en place de plans de paiement en fonction des situations personnelles et la suspension des exécutions judiciaires, citations et prise de jugements.

Pour les particuliers au chômage temporaire (total ou partiel) en raison de la crise sanitaire :
Report du paiement de la facture au 30 juin 2020;

- intervention forfaitaire et unique fixée à 40 € par abonné sur la facture d'eau sur demande. Suite à la 2eme vague, le Gouvernement wallon a décidé d'une seconde aide de 40€ sur la facture d'eau.

Pour bénéficier de la 1ère intervention, le chômage temporaire devait avoir eu lieu entre le 1er mars et le

30 octobre 2020. Au 1er novembre 2020, plus de 70.000 abonnés avaient déjà pu bénéficier de cette réduction.
Pour bénéficier de la 2ème intervention, le chômage temporaire doit avoir eu lieu entre le 1er novembre 2020 et le 30 avril 2021.

Pour les indépendants, exploitants et entreprises :

- sur simple demande, octroi d'un étalement du paiement des factures ou report de paiement jusqu'au 30 juin 2020;
- révision des acomptes trimestriels pour tenir compte de la diminution d'activité ;
- allongement des délais d'échéance traditionnels ;
- accélération des paiements des Sociétés publiques du secteur de l'eau envers les sous-traitants et fournisseurs ;
- étalement des délais de paiement des taxes sur l'eau

La Société Publique de Gestion de l'Eau (SPGE) et la Société wallonne des eaux (SWDE) ont provisionné ensemble un montant de 10 millions € pour couvrir les conséquences de la crise. Le Gouvernement a invité l'ensemble des distributeurs d'eau à faire de même. Pour financer ces mesures exceptionnelles, le Gouvernement a dégagé un montant supplémentaire de 10,5 millions €.

Précarité hydrique

En octobre 2020, afin de trouver des pistes de solution permettant de lutter contre la précarité hydrique, la Commission de l'environnement, de la nature et du bien-être animal du Parlement de Wallonie a sollicité une série d'avis écrits, dont celui du Médiateur, et a procédé à l'audition, de plusieurs personnes-ressources sur ce thème. Les différentes propositions émises par les intervenants ont fait l'objet d'un échange de vues en commission.

Au cours de ces échanges, la Ministre TELLIER a signifié sa volonté de proposer au Parlement des évolutions décrétales ou réglementaires pour mettre définitivement fin à l'usage des limiteurs d'eau en Wallonie.

Le Médiateur ne peut évidemment qu'adhérer à cette décision qui rencontre pleinement ses préoccupations en la matière.

Voici, pour information, les propositions de mesures soumises par le Médiateur au Parlement :

1° premier rappel de paiement gratuit ;

2° élargir la notion de fuite cachée susceptible de faire l'objet d'une réduction tarifaire à toute fuite difficilement détectable, peu importe son origine ;

3° engager d'office la responsabilité du propriétaire dans le paiement de la facture d'eau lorsque celle-ci est anormalement élevée suite à une fuite, cachée ou non, dont la réparation incombait au propriétaire, à condition que le locataire ait prévenu le propriétaire dès constatation de ladite fuite ;

4° instauration d'un tarif social. Il consisterait en une réduction sur le tarif normal pour les personnes qui bénéficient :

- d'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 % ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;

- d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- d'une allocation de remplacement de revenus ;
- d'une allocation d'intégration ;
- d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- du revenu garanti aux personnes âgées ;
- du droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au Registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- d'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.

Dans le cas d'immeubles à appartements avec un compteur commun, le tarif social ne pouvant être appliqué, le chef de ménage recevrait une compensation forfaitaire en fonction du nombre de membres du ménage ;

5° installation de compteurs numériques "intelligents" permettant au client de contrôler sa consommation ;

A l'heure actuelle, seule la Flandre a instauré en 2016 un tarif social de l'eau qui consiste en une réduction de 80 % sur le tarif normal.

Problèmes de devis en Brabant wallon

Lors de cet exercice, le Médiateur a reçu 17 dossiers au sujet de retards importants dans l'obtention d'un devis de raccordement dans le chef de la SWDE. Les délais pouvaient atteindre plusieurs mois et concernaient exclusivement le Brabant wallon.

Sans nouvelles de leur demande, les réclamants contactaient la Société qui les informait ne pas pouvoir leur donner une date de raccordement et leur proposait en dépannage la location d'un col de cygne (robinet avec compteur raccordé sur un bouche d'incendie) ce qui, l'hiver approchant, ne pouvait constituer qu'une solution très provisoire.

Le stress était grand pour certains réclamants qui devaient absolument emménager avant fin 2020 et dont le ménage comportait des enfants en bas âge.

Contact pris avec la SWDE, il est apparu qu'elle faisait face à un gros problème de manque de personnel (deviseurs) depuis mai 2020.

Le Médiateur a été informé en décembre 2020 qu'en vue de récupérer le retard accumulé dans la rédaction et la transmission des devis pour de nouveaux raccordements, la SWDE procédait au recrutement de 7 deviseurs en CDD avec entrée en service prévue le 4 janvier.
Un tiers des raccordements a finalement été réalisé avant la fin de l'année 2020 et le reste début 2021.

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

Par courrier du 6 mai 2021, la Ministre Céline TELLIER confirme que les limiteurs sont de facto interdits depuis le 22 avril 2020 au vu de la crise sanitaire. De surcroît, elle confirme sa volonté d'interdire définitivement la pose de limiteurs de débit d'eau et travailler à l'implémentation de cette mesure. **Cette Recommandation est dès lors sans objet et devient caduque.**

20. 2020 | W **Distribution d'eau |** Difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité

Considérant que depuis plusieurs années, la SWDE ne procède plus à des tournées de relevés de compteurs et recourt désormais exclusivement à l'envoi de courriers d'auto-relevés auprès de ses clients, afin de collecter l'index de leur compteur ;
Considérant l'obligation faite à l'usager de relever l'index de son compteur à la demande et dans le délai imparti par le distributeur (article 31 du Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers du 18 mai 2007), en l'occurrence une fois l'an ;
Considérant l'accessibilité problématique à certains compteurs d'eau, notamment ceux installés dans des cavettes extérieures, pour certains usagers souffrant d'un déficit de mobilité ;
Le Médiateur recommande au Ministre de l'Environnement de rendre éligible au Fonds social de l'eau une prise en charge financière forfaitaire pour le déplacement d'un agent du CPAS de la commune de l'usager qui en ferait la demande afin de relever l'index de son compteur.

Suivi de la Recommandation

Par courrier du 6 mai 2021, la Ministre Céline TELLIER confirme la mise en place prochaine de la mesure de rendre éligible au Fonds social de l'eau le déplacement d'un agent du CPAS pour relever le compteur d'eau chez les personnes souffrant d'un déficit de mobilité, à la demande de l'usager. La circulaire FSE sera mise à jour pour inclure ce type d'intervention. Elle suggère par ailleurs de l'étendre aux associations relais renseignées aux CPAS par le RWLP, étant donné la surcharge de travail dans les CPAS. **La Recommandation est pour l'instant toujours d'actualité.**

Conformément au protocole de collaboration conclu le 13 mai 2016 entre le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et la SWDE, la SWDE transmet tous les ans au Médiateur un Rapport relatif à l'ensemble des plaintes qu'elle a enregistrées et traitées l'année précédente.

« Le Médiateur se réserve le droit de faire mention ou de reprendre de manière exhaustive ces éléments dans le cadre de ses Rapports annuels ou intermédiaires adressés aux Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. »

Par ce protocole, le Médiateur et la SWDE ont souhaité renforcer la synergie entre leurs services respectifs en organisant le traitement des plaintes qui concernent la SWDE « de manière intégrée à deux niveaux » : la plainte est traitée, en premier lieu, par le Service de gestion des plaintes de la SWDE et, en cas d'insatisfaction du (de la) plaignant(e) à l'issue du traitement de sa plainte, en second lieu, par le Médiateur.

Ce protocole s'est basé sur la notion de la plainte telle que définie actuellement par la SWDE. En résumé, il s'agit d'une insatisfaction de seconde ligne, qui présente les 2 principales caractéristiques suivantes :

1) la plainte concerne « la manière dont la SWDE a géré une demande, une question ou un problème de ce client relatif aux activités, aux produits, aux services ou aux engagements de la SWDE envers sa clientèle, pour autant que l'insatisfaction, qui aura donc déjà fait l'objet d'une demande aux services compétents de la SWDE [qui traitent les insatisfactions de première ligne], n'ait pas donné lieu à un litige judiciaire ou à l'ouverture d'une autre procédure qui engagerait la responsabilité de la SWDE » (dans ces cas, la plainte est gérée par le Service juridique de la SWDE) ; par exception, les plaintes collectives qui résultent d'une situation de crise sont gérées dans le cadre d'une autre procédure et ne sont donc pas enregistrées dans la base de données des plaintes ;

2) le client doit avoir la volonté expresse de s'adresser directement au gestionnaire des plaintes de la SWDE, car il estime avoir été victime d'un dysfonctionnement des services de la SWDE.

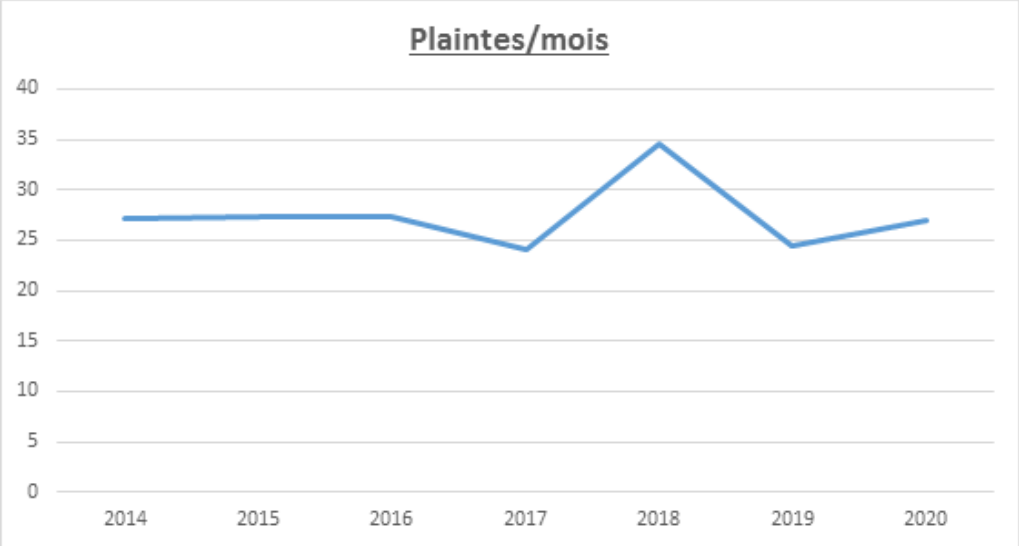
Par ailleurs et pour mémoire, le Code de l'Eau stipule en son article 13, que « Toute réclamation émanant d'un usager du service est immédiatement prise en considération ; le distributeur désigne en son sein les personnes chargées de recevoir et de traiter les plaintes. »

Enfin, un engagement pris au travers du Contrat de Gestion conclu pour la période 2018/2022 entre le Gouvernement wallon et la SWDE précise un taux de plaintes devant rester inférieur à 0,70 plainte pour 1.000 compteurs (ou 790 plaintes sur base du nombre de compteurs au 31/12/2020).

1) Plaintes enregistrées en 2020

Au cours de l'année 2020, le Service de gestion des plaintes de la SWDE a enregistré 323 plaintes.

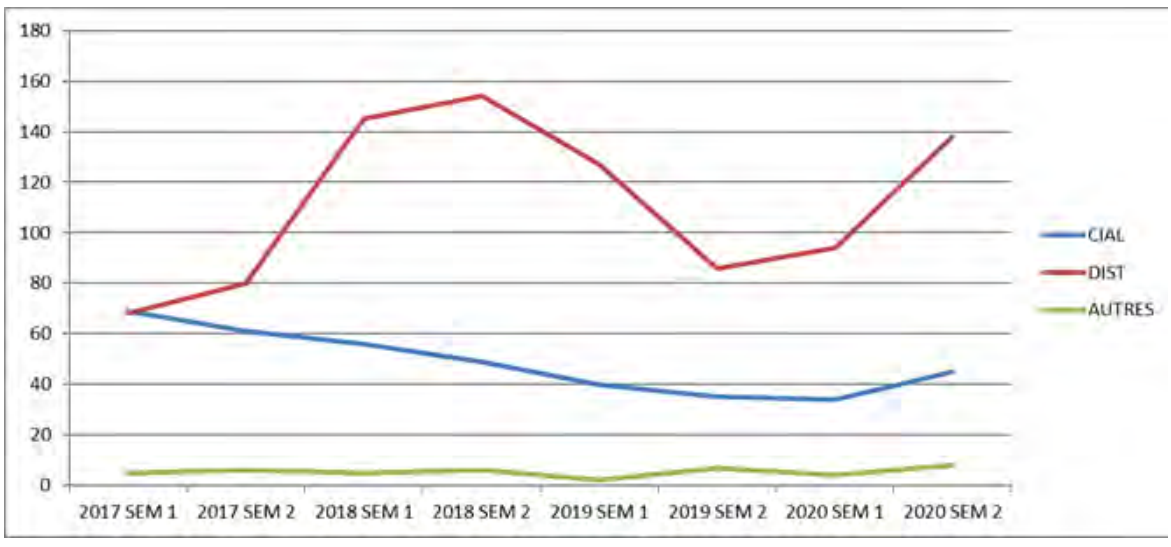
Le tableau ci-dessous illustre l'évolution, du **nombre des plaintes enregistrées par mois** entre 2015 et 2020 :



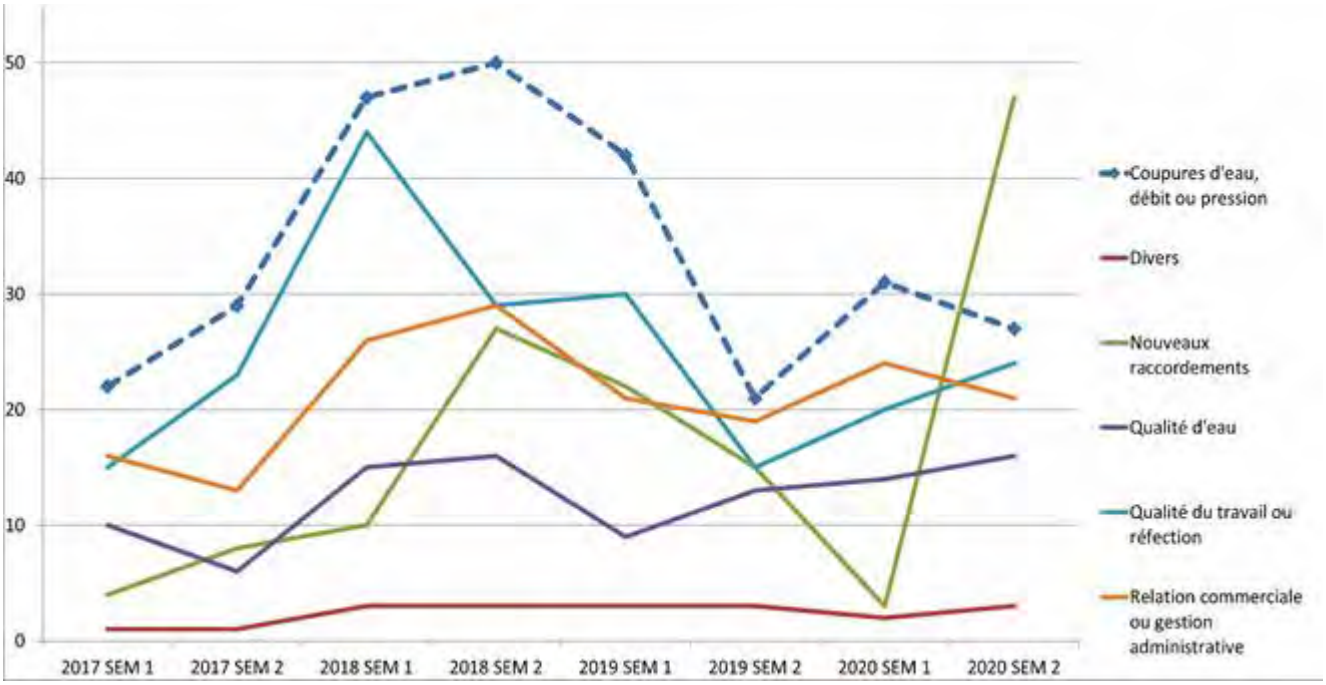
Cette évolution appelle les précisions et considérations suivantes :

1. après une forte augmentation du nombre des plaintes en 2018, la tendance 2019 était à la baisse.
2. la légère remontée de 2020 est liée aux plaintes pour la réalisation des nouveaux raccordements que la SWDE a connues au 2e semestre 2020, à la suite d'un manque d'effectifs, résolu depuis
3. le **taux de plaintes 2020 est de 0,2891 plaintes par 1.000 compteurs, inférieur** au taux de 0,70 plaintes par 1.000 compteurs, tel qu'il est fixé dans le contrat de gestion conclu entre le Gouvernement wallon et la SWDE pour la période 2018/2022.

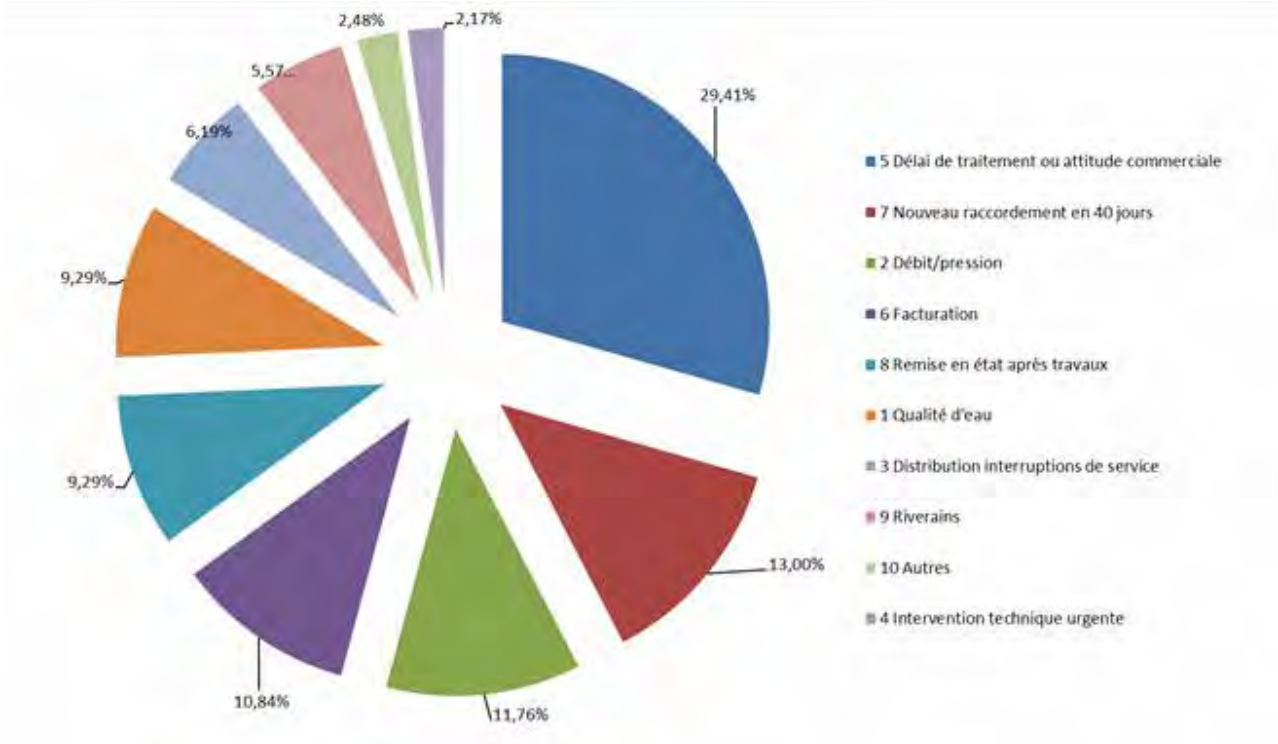
Si l'augmentation entre 2017 et 2018 était essentiellement due aux plaintes Distribution, c'est également dans les plaintes Distribution que se trouve l'explication de la diminution entre 2018 et 2019 et de la hausse entre 2019 et 2020 (réalisation des nouveaux raccordements) comme l'illustre le graphique ci-après (**nombre de plaintes enregistrées par pôle ou département par semestre (Commercial, Distribution et autres**)) :



Les différents motifs et domaines de plaintes Distribution ont pratiquement tous contribué à la diminution globale entre 2018 et 2019, comme illustré ci-dessous, tandis que c'est la seule réalisation des nouveaux raccordements qui est à l'origine de l'augmentation du nombre de plaintes au 2e semestre 2020 :

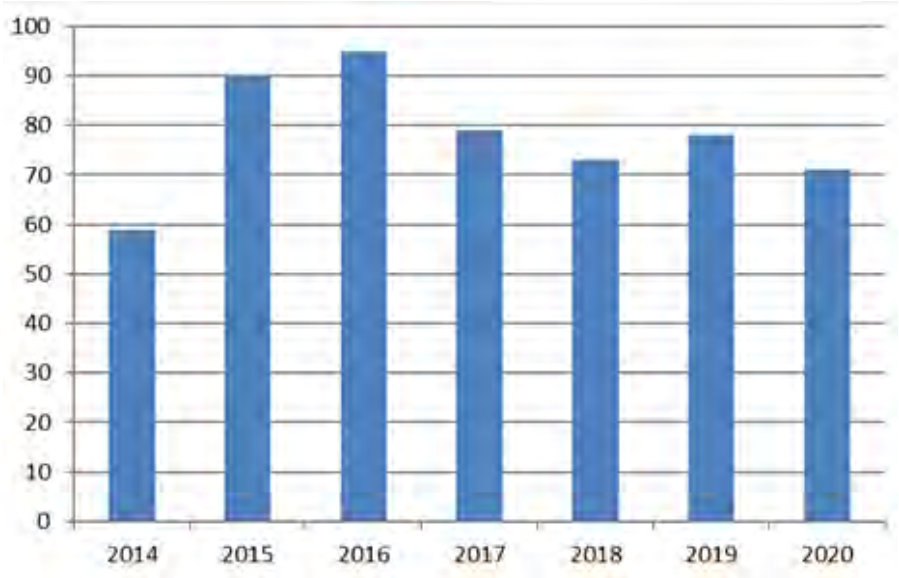


Le graphique ci-après classe les motifs des 323 plaintes de l'année 2020 (en %) :



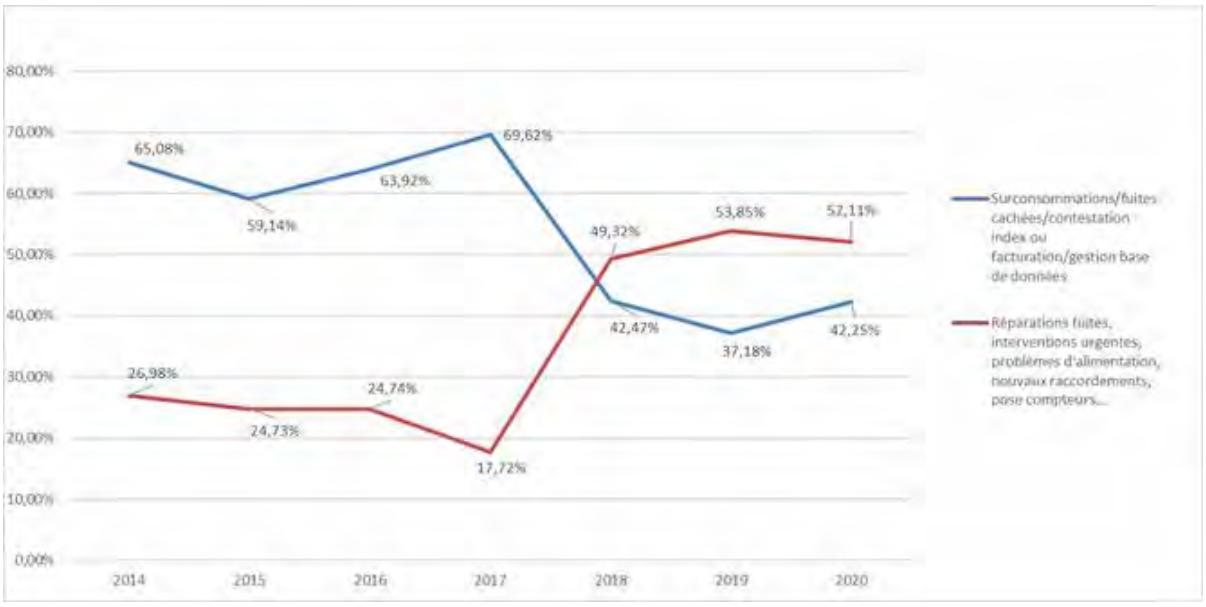
2) Réclamations du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles :

Le graphique ci-après illustre l'évolution, très stable, du nombre des réclamations adressées par le Médiateur entre 2015 et 2020 :



En 2018 et 2019, les réclamations d'origine commerciale (**surconsommations/fuites cachées/ contestation des index ou de la facturation, gestion de la base de données**) ont perdu de leur importance relative, au profit des réclamations d'origine technique (**réparations de fuites, interventions urgentes, problèmes d'alimentation, nouveaux raccordements, poses de compteurs…**)

Cette tendance s'est maintenue en 2020, comme illustré ci-après (notamment en lien avec l'impact de l'augmentation au second semestre 2020 du nombre des plaintes "nouveaux raccordements") :



3) Mesures prises en 2020 pour améliorer le flux gestion des plaintes à la SWDE :

Conformément à un des engagements de sa déclaration de services aux clients (« évaluer en permanence la satisfaction de nos clients »), en février 2020, la SWDE a fait procéder par un prestataire externe à une enquête de satisfaction, qui a consisté à interroger un échantillon de clients qui avaient adressé une plainte à la SWDE en 2019.

Les résultats de cette enquête se résument comme suit en ce qui concerne les motifs d'insatisfaction relatifs au traitement des plaintes :

1) manque d'information sur le suivi pendant le traitement de la plainte
2) délais de réponse trop longs
3) mauvaise compréhension de la plainte

Sur la base de cette enquête et dans le cadre de l'amélioration continue, la SWDE a décidé, comme action prioritaire, de lancer sans attendre un projet de révision globale du flux de gestion des plaintes, en application depuis 2014.

Les accents principaux seront mis sur les objectifs suivants :

- augmenter la satisfaction des clients vis-à-vis du traitement de leur plainte
- renforcer l'intégration de l'orientation client
- assurer plus de transparence au client vis-à-vis du traitement de sa plainte, accroitre la visibilité du processus d'introduction des plaintes pour le client
- saisir l'opportunité d'améliorer nos processus au travers de la gestion des plaintes

En 2021, ce projet sera intégré dans le projet d'adaptation du site internet de la SWDE aux derniers standards en termes de site web, notamment en le dotant de nouvelles fonctions d'e-services qui permettront d'augmenter l'autonomie des clients (suivi des consommations par exemple) et d'améliorer la communication avec ces derniers (publication de diverses informations telles que les travaux et les incidents sur le réseau ou les analyses d'eau par exemple). L'introduction des plaintes par nos clients en sera sensiblement améliorée et facilitée par de nouveaux écrans spécifiquement réservés à cet effet dans le futur site web, dont la mise à disposition est prévue en 2022.

AGRICULTURE

Bilan de l'exercice

Dans le domaine de l'Agriculture, le Médiateur a instruit 56 dossiers.

Les thématiques abordées sont très proches de celles évoquées en 2019 : aides ISA/ADISA, calamités agricoles, conditionnalité, déclarations de surfaces, contrôles sur place, MAEC, Opération Fruits à l'Ecole, 2 divers.

La motivation des décisions, la durée de traitement, la complexité des procédures sont les trois moteurs principaux de ces réclamations.



Simplification espérée

Les faits

En avril 2019, M. P. a un contrôle, sur site, de ses bovins. Une irrégularité est notée concernant le registre d'exploitation. Sept mois plus tard, il reçoit un avertissement concernant cette affaire.
Ce courrier l'informe qu'une non-conformité mineure a été constatée en ce qui concerne l'absence de données dans le registre bovins, relative à la naissance de 2 veaux. Afin d'éviter la pénalité sur l'ensemble de ses aides pour la campagne 2019, il doit remédier à la non-conformité et envoyer à l'Administration la preuve que tout est en ordre, avant le 12/12/2019.
Le lendemain de la réception de cette notification, M. P. appelle le « Call-center Conditionnalité », afin de demander ce qu'il devait faire. En effet, il a reçu cet avertissement alors qu'en l'occurrence, le délai de 7 jours pour inscrire les mouvements dans le cheptel avait été respecté. Son interlocutrice lui précise qu'il s'agit, non pas de 2, mais de 4 bovins et lui donne leurs références.

M. P. déclare et enregistre les mouvements du troupeau dans Sanitrace via le logiciel Cerise (mesure D2TO6E4 respectée[1]) ; il a donc vérifié immédiatement les enregistrements des naissances des bovins BE 61576357 et BE 61576396 et les sorties des bovins BE 56825015 et BE 5382 5882. Ils avaient bien été réalisés dans les 7 jours.

Dès lors qu'il n'y avait pas de non-conformité, M. P. rappelle le call-center et demande que cet avertissement soit annulé. Ne recevant pas de nouvelles à ce propos, M. P. envoie un recours le 18 décembre 2019 (10 jours avant la fin du délai d'introduction de recours).

Manifestement fatigué de ces démarches infructueuses, M. P. écrit au Médiateur le 10 février 2020. Il se dit inquiet de se voir appliquer les pénalités malgré toutes ses démarches et de possibles complications du dossier. En outre, il tient à exprimer son mécontentement sur la procédure de cet avertissement.

L'intervention du Médiateur

Bien que le recours n'ait pas encore abouti, le Médiateur interpelle l'Administration le 12 février afin de connaître l'évolution du dossier, et constate les faits suivants.

L'avertissement est notifié 7 mois après la date de contrôle. Cette notification comporte en bas de page les énoncés du cadre légal et les voies de recours.

Les précisions suivantes sont présentées en annexe dans un tableau d'une ligne : numéro de l'exigence, date de contrôle, organisme de contrôle, non-conformité (données manquantes au registre), nombre de bêtes concernées (2).

La motivation est minimaliste. Elle ne comporte pas de précisions et est erronée. Le gestionnaire du dossier nommé sur l'avertissement, ne donne pas de suite à l'exploitant bien qu'il lui ait assuré qu'il le ferait. Il n'est pas en mesure de modifier les données en temps utile.

L'issue de la médiation

M. P. reçoit finalement la décision favorable sur recours le 21 février 2020. Les 4 veaux avaient bien été enregistrés dans le délai légal, et ne devaient pas apparaître dans le registre d'exploitation.

10 mois de tracasseries, en somme inutiles, pour toutes les parties…

Le Médiateur a recommandé à plusieurs reprises que les notifications de décisions soient complétées. Les motivations doivent respecter rigoureusement le prescrit légal en matière de motivation formelle des actes et décisions administratifs. Il recommande également de veiller à poursuivre les efforts d'explication à l'administré des motifs de sa décision et les recours dont il dispose, dans des termes clairs et accessibles. Le citoyen doit pouvoir comprendre comment l'Administration a abouti à la décision qui le concerne.

Outre la qualité des motivations, les notifications de décisions relatives à l'Agriculture gagneraient à être revues en terme de lisibilité mais aussi « d'orientation usagers ».

1. L'exploitant n'est pas tenu d'avoir un registre d'exploitation sur place s'il utilise Cerise.

o Enregistrements dans la base de données Sanitrace (anciennement Sanitel)

- Tout bovin doit être enregistré correctement dans Sanitrace ;
- Toute naissance, départ ou décès d'un bovin doit faire l'objet d'une communication correcte à Sanitrace dans les 7 jours calendrier suivant l'évènement ;
- soit au moyen de la notification de naissance et/ ou des volets du document d'identification prévus à cet effet, (volet de sortie et/ou passeport) ;
- soit au moyen d'Internet via le Portail CERISE (Centre d'Enregistrement et de Régulation de l'Information des Services à l'Elevage) de l'ARSIA (Association Régionale de Santé et d'Identification Animales) ou du 'Veeportaal' pour les troupeaux flamands gérés par la DGZ (Dierengezondheidszorg) (Art 24 de l'AR du 23 mars 2011).

Si le responsable a accès à l'application CERISE ou au Veeportaal et qu'il y introduit ou y fait introduire les informations relatives à un évènement directement, il n'est pas tenu de mettre à jour un registre d'exploitation, s'il veille à pouvoir à tout moment imprimer le registre tenu à jour dans Sanitrace

A titre d'exemples :

« Suite à l'introduction de votre déclaration, j'ai l'honneur de vous notifier l'aide concernant votre dossier F...../0, numéro de portail....., pour un montant total de 0,00 €. »

Quand et comment aura lieu le paiement des aides ?

Le montant de l'aide sera versé en maximum deux tranches annuelles. La dernière tranche peut être versée avant la fin du délai de deux ans. »../...

La chute est raide pour celui qui reçoit cette lettre-type.

Ou encore

« À ce stade, votre dossier ne peut être traité pour les raisons suivantes : un autre formulaire avec le même numéro régional (n° dossier SPW EE.....) est toujours actif dans ce trimestre en cours. Il s'agit du formulaire numéro de portail 5..... Pour ce trimestre en cours, si la demande d'aides porte sur le n° dossier SPWE....., pourriez-vous donner suite uniquement au formulaire 4..... » .

Le motif de cette irrecevabilité est que le système informatique rejette systématiquement les demandes incomplètes. Dès lors, un numéro de demande reste ouvert ou « actif » durant le trimestre et bloque la manœuvre. Il suffisait de clôturer le premier (et de compléter les annexes dans un nouveau dossier). Des consultants ont ainsi reçu ce message abscons à dix reprises avant de comprendre pourquoi leur demande ne passait pas.

Une belle démonstration

Les faits

M. D. reçoit une décision sur recours, visant une demande de prime ADISA pour un matériel télescopique de démonstration.

Le refus de son aide à l'investissement (ADISA) lui a été confirmé par l'O.P.W. au motif suivant :

Le télescopique de « démonstration » acheté, ne remplissait pas les trois conditions prévues pour bénéficier d'une aide à savoir :

- Avoir moins de 200 h au compteur à l'acquisition (l'Administration doit vérifier avant l'acquisition, que le nombre d'heures au compteur est bien en dessous de 200 h) ;
- Avoir été immatriculé pour la première fois par le fournisseur ou le vendeur agréé (prouvé par une copie de l'ancien certificat d'immatriculation au nom du fournisseur) ;
- Avoir moins de douze mois depuis sa création[2] .

Lors de son audition dans le cadre du recours, M. D. avait expliqué qu'avant de réaliser cet achat, il s'était informé auprès du bureau « B » (organisme qui a réalisé le dossier d'investissement), de sa Direction extérieure et d'une fédération d'agriculteurs afin de savoir si le matériel de démonstration était éligible aux aides. Les conditions relatives aux 200 heures et à l'immatriculation lui ont été expliquées. Personne n'a évoqué la question des 12 mois.

Cependant l'Administration a estimé que le télescopique, étant âgé de plus de 12 mois, est considéré comme matériel d'occasion, que la preuve de l'immatriculation par le concessionnaire n'a pas été apportée et qu'elle n'a pas pu vérifier qu'il avait moins de 200 h au compteur en temps utile.

2. Il apparaît que la condition d'âge de l'engin est une tolérance qui est accordée par l'Administration pour les matériels « récents de moins d'un an » dits de « démonstration » si les autres conditions sont respectées.

L'intervention du Médiateur

M. D. saisit le Médiateur. Le Médiateur, muni de toutes les pièces utiles, instruit le dossier. Il note que lors de l'audition, il n'a pas été fait mention du problème de preuve de l'immatriculation et de la nécessité de la vérification du compteur. Ces 2 arguments ont pourtant justifié le rejet du recours.
Or, M. D. fait parvenir la preuve de cette immatriculation au Médiateur, fournie par le vendeur.
Celle-ci montre que l'engin avait 12 mois avant l'introduction de la demande d'aide et 18 mois avant l'achat de l'engin (utilisé uniquement en exposition et en démonstration) et le chiffre de 102 h au compteur lors de l'achat.
Enfin, le prix payé par M.D, de 80.000 €, atteste en soi de l'état neuf du matériel.
Considérant que les pièces fournies, les faits et prix ci-dessus évoqués traduisent le caractère probant souhaité et non défini par un dispositif règlementaire des conditions d'interventions et vu que l'engin en question remplit manifestement sa fonction de bon investissement, le Médiateur recommande qu'un retrait d'acte soit envisagé.

L'issue de la médiation

En réponse, l'Administration explique qu'en effet, la condition d'octroi d'une aide à l'investissement ADISA concernant l'acquisition de matériel de démonstration, à savoir que le matériel doit avoir moins de 12 mois depuis sa fabrication, n'est pas connue de tous. Elle ne l'était pas, notamment, de M. D. au moment de l'achat de sa machine.
L'OPW a dès lors décidé de lever ce constat et de ne pas en tenir compte dans sa décision. Il précise qu'il vient d'envoyer, une instruction complémentaire[3] via le système de PAC-on web à tous les agriculteurs, les informant de l'existence de ces trois conditions. La révision du dossier de M.D. a été rapidement effectuée.

Le manuel d'aide et la notice explicative de la déclaration de superficie du SPW

Le rôle du Médiateur l'amène à écouter l'impact des réglementations et des textes publiés par l'Administration, sur les citoyens. Lorsqu'un faisceau d'indications l'amène à constater qu'un texte porte à confusion, il réalise une instruction et propose selon ses constats, que l'accent soit porté tantôt sur la simplification, la clarté, tantôt sur l'efficacité du document visé. Il veille également à vérifier que l'application des textes soient cohérente avec l'objectif qui était visé par ceux-ci.

La connaissance des usagers ainsi rapportée via des Recommandations auprès du législateur et de l'Administration, est une source d'évaluation permanente de la qualité des textes. Elle fait partie des moyens concrets de modernisation de l'Administration, tâche sans fin malgré l'énorme travail déjà fourni et bien mené.

La notice explicative de la déclaration de superficie, instrument de 218 pages en 2020, se veut exhaustive et pratique. Elle s'adresse principalement aux directions extérieures et aux bureaux de conseils spécialisés, et leur est indispensable.

3. « Vous trouverez une 66ème instruction relative aux Matériels de démonstration.
L'octroi d'une aide pour un matériel d'occasion est interdit dans la législation ADISA. Néanmoins, une tolérance a été autorisée uniquement pour les matériels de démonstration sous certaines conditions à savoir :
1. Le matériel doit avoir moins de 200 h d'utilisation au compteur à l'acquisition (à faire contrôler par l'Administration).
2. Avoir été immatriculé pour la première fois par le fournisseur ou le vendeur agréé.
3. Avoir moins de douze mois depuis sa création (date de fabrication). »

La lecture des différentes conditions et critères d'intervention financière aux agriculteurs est fastidieuse. Ces conditions comportent de nombreuses exceptions, renvois d'explications, clauses d'exclusion, etc. La notice est une fusion de procédures, d'interprétations, de précisions et d'instructions.
Mais le Médiateur constate que son statut de « notice » peut poser problème. Dès lors, déterminer sa portée juridique ou estimer la valeur de sa bonne ou mauvaise application lui paraît bien délicat. Si elle n'engendre pas de droits, comment gérer les effets de cette notice ?

Des clauses exonératoires de responsabilité sont prévues (« la notice ne se substitue pas à la réglementation, elle n'a pas de valeur légale ») mais ne suffisent pas à éclaircir le tableau. Seul l'agriculteur reste in fine responsable de ce qui est déclaré. Il est censé connaître la loi. Toute partie intéressée à l'arsenal légal relatif à l'agriculture, sait que c'est une mystification. Les consultants, Directions extérieures, bureaux-conseils sont là pour le dire, et sont payés pour aider le producteur à contourner l'obstacle.

L'Administration utilise tantôt la notice comme preuve qu'un point X y est bien explicité, tantôt elle prend le parti de rappeler que seul le texte réglementaire compte.

Au vu des réclamations que le Médiateur a eu à connaître durant cet exercice, il pense que cette notice pèche par son double objectif d'exhaustivité et de vulgarisation. Qui trop embrasse, mal étreint ?

Notice explicative 2020 : Définition de « jeune agriculteur »

Le Médiateur est appelé par 2 exploitants, M. E. et Mme U., au sujet de la notion de jeune agriculteur reprise dans la notice explicative 2020 relative à l'introduction de la Déclaration de superficie.

Si l'impact de l'application de ces critères est différent pour chacun des deux agriculteurs, la compréhension de la notice explicative de l'introduction de la Déclaration de superficie (D.S.) 2020 en est la cause.

Transfert de droits perdu

Les faits

Mme U. est née le 23/04/1979, elle a donc 41 ans le 23/04/20.
La notice explicative de la déclaration de superficie (annexe 3) traite en outre dans son point 2.1.2 du transfert des droits au paiement de base entre producteurs et précise que « les droits au paiement de base définitivement attribués peuvent être transférés entre agriculteurs, après leur établissement définitif, au plus tard à la date limite d'introduction de la déclaration de superficie 2020 ; que ce transfert soit temporaire ou définitif ».
Mme U. souhaitant utiliser cette possibilité, s'apprêtait à introduire une demande de transfert de droits vers son exploitation (annexe 4). Elle avait également un accord pour un second transfert de droits avec un autre producteur. Ces transferts ne sont pas courants, et dans la situation de Mme U., constituaient une véritable bulle d'oxygène pour l'avenir.
Lorsqu'elle se rend à la Direction extérieure, les agents du SPW s'appuyant sur la notice explicative de

la déclaration de superficie du SPW (comme repris ci-dessus « l'accès à la réserve régionale de droits au paiement de base est possible pour un jeune n'ayant pas atteint l'âge de 41 ans au 01/01/2020 ») l'informent qu'elle a droit d'accès à la réserve.
Mme U. renonce aux deux transferts de droits et en avertit immédiatement les cédants. Elle introduit en toute logique sa demande d'accès à la réserve régionale.
La demande est refusée sur la base de la définition de l'âge. Elle introduit un recours, refusé, au même motif. Il est ajouté qu'elle ne peut non plus y avoir accès via le critère « nouvelle installation » car son installation date d'avant 2 ans (autre critère d'accès).

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Ministre en charge de l'Agriculture arguant que la notice explicative de la déclaration de superficie 2020 était ambigüe, et que Mme U. n'avait aucune raison de douter de la lecture qu'en faisait la Direction extérieure.
Il ajoute que l'Administration omet, dans sa décision sur recours, de reconnaître qu'un de ses agents a involontairement fourni une information erronée.
Le Médiateur précise concernant la note explicative, qu'elle a prêté à confusion dans le milieu agricole, et enfin que le motif du manque d'effectifs ne peut être retourné au détriment de la plaignante.
Le Médiateur recommande dès lors que soit examinée la possibilité d'un retrait d'acte afin que l'on accorde les droits à la réserve de Mme U., puisqu'elle a de facto perdu la possibilité de bénéficier des transferts.

L'issue de la médiation

Le Ministre rappelle que la notice explicative 2020 mentionne précisément le critère de la limite d'âge des jeunes agriculteurs « qui sont âgés de 40 ans au maximum au cours de l'année d'introduction de la première demande, c'est-à-dire qui sont nés après le 31/12/1979 s'ils ont introduit leur première demande de paiement de base en 2020 ». Il n'y avait par conséquent, « pas de confusion possible dans la compréhension des conditions pour bénéficier du paiement en faveur des jeunes agriculteurs ». Il est vrai, ajoute-t-il, que les notices précédentes ne mentionnaient pas la fin de la phrase, mais cette notice explicative n'avait pas de valeur légale. Son but est la vulgarisation des différents régimes d'aides, mais dans tous les cas, le règlement de base reste la valeur légale. Le Ministre conclut qu'il est au regret d'annoncer qu'il ne peut pas revoir la décision.

Quelle incidence la rectification de ce dossier peut-elle avoir sur la Région wallonne ?

Au vu des exemples dont le Médiateur a été informé (il s'agit d'exploitants ayant introduit leur demande l'année de leur 41ème anniversaire), le nombre de personnes pénalisées est sans doute très limité.

En matière de Réserve régionale, l'enveloppe est à budget fermé. Dès lors, seuls les ayant-droits pourraient être impactés de quelques euros, voire centimes. L'impact au niveau européen est nul, et si d'aventure un auditeur relevait la rectification, le signalement d'une ambiguïté de la réglementation, de la notice et la reconnaissance d'une erreur également commise par des agents, pourraient être invoqués.

Cette notion de limite d'accès aux jeunes de moins de 40 ans, dans la notice, avait fait l'objet d'une tentative « d'harmonisation » après 2019. Essai qui, après coup, s'est avéré porter à confusion. La notice n'a été modifiée que lors de la publication de la notice-Campagne 2021. Il n'y a pas eu de publication d'erratum en cours d'année.

La notion d'adjacence des parcelles

Les faits

Le contexte général est le suivant : Mme B., n'utilisant pas l'informatique, se rend à la Direction extérieure d'Ath chaque année, afin d'y trouver l'aide nécessaire pour introduire sa déclaration de superficie. Les mêmes données relatives aux parcelles visées par la décision de pénalité, ont été enregistrées en 2018-19-20. En effet, Mme B. a reçu la notification de paiement 2018 en juillet 2019 et s'est rendue compte à ce moment que des parcelles sont réduites à 50%. Elle ne peut plus à cette date corriger la déclaration 2019, et fait un recours dans le mois (août 2019). L'Administration lui répond défavorablement en septembre 2020, soit un an plus tard, ce qui ne lui permet pas d'avoir modifié ses données pour l'eDS 2020 en temps utile.

Le double contexte réglementaire de la décision litigieuse est le suivant :

- une haie éligible, et reprise dans la superficie de la bande bordure de champ, ne peut pas à la fois être comptabilisée dans la superficie de bande bordure de champ SIE et à la fois comme haie SIE. Cela reviendrait à prendre en compte 2 fois la même superficie ;
- pour être comptabilisés comme SIE, les « éléments du paysage » (notice explicative -point 2.3.3.), doivent être situés dans les parcelles de terres arables. Toutefois, des éléments du paysage qui sont adjacents à des terres arables peuvent être comptabilisés comme SIE s'ils sont à la disposition de l'agriculteur qui les déclare.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration du point de vue de ces conditions d'intervention. Il précise que l'agent de la Direction extérieure qui a aidé Mme B., déclare lui-même ne pas avoir eu la même lecture de la règle d'adjacence des parcelles et sous-parcelles, que celle indiquée par l'Administration centrale. Quant au tableau de l'annexe 6, le Médiateur n'y trouve pas de guide d'interprétation ni de légende de couleur.

L'issue de la médiation

L'Administration lui indique que Mme B. devait être consciente de ces règles car elles figurent respectivement dans le tableau SIE/MAEC de l'annexe 6 de la notice explicative et sur l'onglet « paiement vert » de l'eDS.

Comme pour la réclamation de Mme U., la responsabilité de l'interprétation, opérée par les Directions extérieures, est récusée par l'Administration centrale.

Le regard extérieur du Médiateur et la volonté affichée du SPW Agriculture d'entrer dans une démarche Qualité, l'amène à recommander que les erreurs dont toute Administration peut être sujette, sont source d'améliorations et d'efficacité accrues, ainsi que d'un rapprochement avec le citoyen. Les administrés doivent pouvoir compter sur un principe de confiance, à quelque niveau de l'Administration que ce soit.

Le Conseil d'État a déjà précisé que : « Le principe de confiance légitime, auquel est associé celui de la sécurité juridique, est celui en vertu duquel le citoyen doit pouvoir se fier à une ligne de conduite claire et constante de l'autorité ou à des concessions ou des promesses que les pouvoirs publics ont faites

dans un cas concret. La violation de ce principe suppose une attente légitimement suscitée et l'absence d'un motif grave permettant de revenir sur cette reconnaissance.[4] »

En conclusion, le Médiateur recommande une révision de ces 3 dossiers, dans le sens du Règlement (CE) 1306/2013, qui en termes de sanctions administratives, précise qu'il n'est imposé aucune sanction administrative: a) lorsque le non-respect résulte d'un cas de force majeure; b) lorsque le non-respect résulte d'erreurs manifestes visées à l'article 59, paragraphe 6; c) lorsque le non-respect résulte d'une erreur de l'autorité compétente ou d'une autre autorité, que la personne concernée par la sanction administrative n'aurait pas pu raisonnablement détecter;

Et qu'une strate de réelle vulgarisation et de diffusion des mesures soit organisée en tant que premier comptoir d'accès au bénéfice des agriculteurs.

Les indemnités pour calamités agricoles 2017 & 2018

Les agriculteurs de 244 communes wallonnes (2017) ont attendu avec inquiétude que tombe cet arrêté : « 23 AOÛT 2018. - Arrêté du Gouvernement wallon considérant comme une calamité agricole la sécheresse d'août 2016 à juin 2017, délimitant l'étendue géographique de cette calamité et déterminant l'indemnisation des dommages… ».

Celui-ci garantit en effet le droit, pour les agriculteurs répondant aux critères déterminés, à recevoir une indemnisation du Fonds wallon des calamités agricoles.

A la notification du montant de l'indemnité, est annexé un décompte qui refroidit l'enthousiasme, même si cette information offre bien sûr un gage de transparence.

Pour faire bref, et dans l'exemple des indemnités 2018, un montant maximal brut est déterminé sur base des surfaces impactées éligibles reprises dans les constats de dégâts (et éventuellement plafonnées à hauteur de la superficie maximale de la déclaration de superficie 2018) multiplié par les indemnités forfaitaires. A ceci est appliqué un plafond correspondant à 80% du montant maximal brut, en application de la réglementation européenne .

La responsabilisation des agriculteurs dans le fait de contracter une assurance contre les dégâts climatiques a pour conséquence que s'ils ne la prennent pas, l'indemnité est rabotée de 50%. A ceci près que l'Administration ne dispose pas de cette donnée. Elle limite d'office et préalablement, à 50% du montant brut.

Après un abattement supplémentaire et automatique forfaitaire de 249,99 euros déduit du montant brut, est appliqué un coefficient par tranche de ce montant suivant la répartition pour obtenir le montant net de l'indemnité. Au bout du compte, on comprend la frustration des exploitants à qui il ne restent pas la moitié du montant initial, mais ce décompte est bien réglementaire.

Les réclamations parvenues chez le Médiateur concernant les indemnités 2017 et 2018, sont d'un autre ordre : absence de paiement et erreurs supposées de montant.

4. CE. n 248.485 du 6 octobre 2020, LOMBART et SALMON.

Les paiements de plusieurs d'entre elles sont bloqués par la Direction du Contentieux de la Trésorerie, à la suite de son contrôle des données du bénéficiaire .
Il n'est pas aisé, voire impossible, pour le Médiateur et les acteurs de terrain, de connaître l'état d'avancement des dossiers et le motif du problème rencontré.

D'autres données liées à la détermination des codes cultures ou de la superficie sont erronées. Les procès-verbaux de constats des dégâts mentionnent pourtant ces superficies et ces codes, et les déclarations de superficie (D.S.) également.

En cas de différence entre les deux, si la D.S. indique une surface inférieure, celle-ci est logiquement choisie. Mais sur base de quelle consolidation ? L'année de la sécheresse ou l'année en cours ? Ceci ne concernerait qu'une petite partie des dossiers litigieux. La fiabilité de l'encodage et des données utilisées semble avant tout, avoir été problématique.

D'autres plaintes mentionnent le manque d'information sur le suivi des dossiers, la difficulté d'accès du service dédié aux Calamités, l'absence de détails des données de base du calcul, etc.

Ainsi le Médiateur est interpellé après que les agriculteurs aient reçu leur décision sur recours, car les montants notifiés ne sont toujours pas compris. Si la procédure d'établissement du montant avait été décrite dans le détail afin que chacun puisse y trouver l'explication de l'indemnité versée, beaucoup des 487 recours (2018) n'auraient pas été introduits.

Agriculture | Suspendre les intérêts de retard en matière de recouvrement dans l'attente de l'issue d'un recours

Considérant que des recours ont néanmoins été introduits plusieurs mois auparavant, voire un an, par rapport à ces décisions défavorables ;
Considérant que ces recours sont sans réponse au moment de la mise en demeure ;
Considérant que les délais de procédure de traitement de ces aides et des recours peuvent être très longs au regard des nécessités de gestion des exploitations;
Considérant que ces agriculteurs ont reçu une mise en demeure avec un montant à régler dans les 30 jours et qu'à défaut de paiement durant l'attente de la décision sur recours, les compensations sont faites sur les autres aides ce qui réduit drastiquement les finances des exploitants ;
Considérant la fragilité des situations individuelles dont le Médiateur a été averti, dans ce type de situation,
Le Médiateur recommande que
• les effets néfastes cumulés de l'effet non suspensif du recours de la décision visée et des compensations automatiques, fassent l'objet de feedbacks auprès des instances européennes,
• les alertes de non-suivi de plan durant les étapes de contrôles administratifs fassent systématiquement l'objet d'une rencontre des intéressés, et d'une responsabilité accrue des consultants,
• que les procédures comptables qui doivent être modifiées compte tenu des conclusions de différents audits, le soient en veillant à inclure toute possibilité d'assouplissement du système de recouvrement en cas de recours, que présenteraient les sources réglementaires.

Suivi de la Recommandation

La procédure de gestion des débiteurs a fait l'objet d'une révision par l'Organisme Payeur de Wallonie (OPW). Une nouvelle étape est mise en place, à savoir l'envoi par le service de comptabilité de l'OPW d'une invitation à payer. Avant cette procédure, la mise en demeure était directe ce qui surprenait bien des agriculteurs. Maintenant, elle est envoyée 45 jours après l'invitation à payer. Le délai de 45 jours correspond au délais que le débiteur a pour introduire un recours.
En ce qui concerne la charge d'intérêt, l'Administration a précisé qu'il s'agit d'un taux d'intérêt légal, annuel qui procède d'une exigence européenne.
Elle a ajouté que sachant qu'introduire un recours n'est pas suspensif de la procédure, rien ne permet d'annuler l'intérêt calculé. Il est cependant évident que, si un agriculteur, le cas échéant, a remboursé sa dette intérêts inclus et qu'il obtient satisfaction sur son recours introduit dans les délais requis (45 jours), le tout (intérêt compris) lui est remboursé.
En réponse au Médiateur, le Ministre en charge de l'Agriculture a rappelé en avril 2021 qu'il était en effet impératif d'être en conformité avec la législation européenne mais a souligné que, dans la prochaine période de programmation, dès l'instant où il s'agit d'un comportement qui est le fait d'une erreur et non d'une intention frauduleuse, la Wallonie n'irait pas un mètre plus loin que ce que l'Europe lui impose d'aller.
Dès lors, la Recommandation est abandonnée.

Fruits à l'école

Les priorités d'actions issues des grands chantiers européens en matière d'Agriculture et de Santé montrent de façon de plus en plus évidente que la qualité de l'alimentation est au centre des débats sociétaux et politiques. En parallèle, l'actualité ne cesse de démontrer que la « malbouffe » et les troubles du comportement alimentaire n'ont jamais été aussi inquiétants chez les jeunes.

Le Médiateur était intervenu en 2019 auprès de l'Administration wallonne afin de rechercher une solution efficace aux problèmes que rencontraient des écoles en tant que participantes au programme « fruits, légumes et lait dans les écoles ».

Les écoles qui se sont adressées au Médiateur, évoquaient deux types de problèmes distincts : délai de paiement des factures d'aliments aux écoles et procédures de participation au programme.

Le premier était ponctuel mais l'instruction du second révélait un noeud bien plus complexe à résoudre : l'accès à l'information, l'obligation de passer par un marché public, les périodes d'inscription, les avances de fonds, les procédures et contrôles européens, et last but not least, le manque d'agents disponibles au sein de l'Administration.

Toujours en contact avec les réclamants, le Médiateur a maintenu son attention sur le suivi des interpellations liées à ce programme. Il convient de noter que le focus et le besoin de données actualisées permanent sur un sujet comme celui-là, sont compliqués par le manque de concrétisation de l'accès à cette compétence du Médiateur, visant à réaliser de vraies analyses transversales et enquêtes. En l'occurrence, elle aurait nourri le débat en temps opportun, présenté l'analyse des questions soulevées par les écoles, et peut-être permis de trouver des solutions plus rapidement. L'élément « temps » étant ici essentiel, afin de ne pas asphyxier la motivation des participants. Occasion ratée.

Une décision importante fut prise en matière de marché public : la Région centralise et s'occupe de cette part rébarbative du programme. Cette initiative permet - pour toute école qui le souhaite - de ne plus devoir souscrire à un marché public, et de ne plus faire d'avances de fonds.

Malheureusement, 2020 fut de ce point de vue également, complètement plombée par la pandémie. Comment les établissements scolaires pouvaient -ils savoir quand et combien de temps les élèves seraient-ils présents, etc ? Aucune projection n'a tenu la route et les établissements se sont désintéressés du programme, à la fois parce que la situation sanitaire prenait le dessus mais aussi parce que l'expérience passée avait congelé l'enthousiasme, malgré les efforts consentis pour y remédier.

Le Médiateur relève que des pistes de simplification n'ont pas pu être expérimentées en 2020.

21. 2020 | W **Agriculture |** Améliorations du programme sur base des feed-backs

Le Médiateur recommande que le programme 21-22 fasse l'objet d'amélioration concrète dans les domaines suivants : dates avancées de lancement des inscriptions, modes de diffusion de l'information, clarté et coordination des actions publiques en matière d'alimentation (prévention, circuits courts, produits locaux, cantines bio, développement durable, etc), accès simplifié multimodal aux formulaires et procédures, aides concrètes aux établissements en difficulté, accès Open-door de l'Administration aux responsables de projet.

Renforcer responsabilité les consultants

Bien que la réglementation ait été modifiée lors du changement de cap entre les ISA et ADISA, le rôle des consultants et leurs responsabilités restent entiers. Lorsqu'un exploitant choisit son consultant, il lui reconnaît de facto son expertise. Il l'assure de sa confiance dans le fait de mener à bien sa demande d'aide, avec tout le professionnalisme et la minutie qu'impose un projet d'investissement de la taille d'un hangar de stockage. A chacun son métier.

22. 2020 | W **Agriculture |** Renforcer la responsabilité des consultants

Considérant que les plans d'entreprise, d'investissements, et les calculs de viabilité constituent les socles des demandes d'aides à l'installation et/ou à l'investissement, et que du bilan de ces plans dépend, in fine, l'octroi ou le recouvrement des aides ;
Considérant que la réalisation de ces demandes exige une technicité et des compétences multiples de gestion économique et comptable, environnementale, technique, au point que le plan d'entreprise, nécessaire à l'obtention de l'aide à l'installation, doit être rédigé avec un consultant[5] .
Considérant que le dispositif réglementaire régional définit actuellement cette intervention des consultants,
• tantôt comme une obligation visant la garantie d'une gestion efficace. Outre l'élaboration du plan, la majoration de l'aide prévue par l'article 15, est, par exemple, perdue lorsqu'une demande d'adaptation d'un plan initialement présenté avec l'aide d'un consultant est introduite sans l'aide d'un consultant. Ou encore,

5. 10 SEPTEMBRE 2015. — Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux aides au développement et à l'investissement dans le secteur agricole
Art. 15. § 1 : La demande d'aide à l'installation par reprise ou par création est recevable si elle est envoyée :
1° au moyen du formulaire, mis à disposition par l'organisme payeur, et contient un plan d'entreprise rédigé avec l'aide d'un consultant

l'agriculteur, avec l'aval de son consultant, doit introduire une demande d'adaptation de son plan si le Rapport intermédiaire laisse entrevoir que les objectifs fixés initialement ne seront pas atteints.
• tantôt sous l'angle d'un conseil donné. L'exploitant n'est pas tenu de suivre l'avis du consultant lors de la conception de son plan de développement. Mais en cas de divergence de vues, le consultant est tenu d'indiquer dans une annexe au plan la ou les propositions alternatives qu'il formule.
Considérant que le Ministre agrée les structures de consultance et reconnaît les consultants suivant des critères rigoureux ,
(Un consultant peut, annuellement, assurer la rédaction et le suivi des plans de développement et/ou d'investissements de 40 exploitations au maximum).
Considérant également que 2 types de sanctions sont prévues à l'égard du travail des consultants :
• Lors de la 1ère phase de l'élaboration du plan et de sa validation par l'Administration, le consultant peut perdre son agrément si plus de 3 de ses plans n'obtiennent pas le feu vert, et n'est pas payé de 50% de la subvention visée si le plan n'est pas validé.
• Un bureau de consultance peut perdre son agrément si plus de 5 consultants internes ont perdu leur titre de reconnaissance, 2 années consécutives.
Par conséquent, le Médiateur observe que ces sanctions mettent la pression sur les consultants afin de maintenir un niveau de compétence élevé. Toutefois, ces mesures sanctionnent le fait d'élaborer des plans qui ne sont pas acceptés par l'Administration. Jusqu'à cette étape, l'exploitant ne risque « qu'un » rejet de plan.
Mais si un plan est validé, qu'un exploitant avec le concours de son consultant, le met en oeuvre durant 3 ans, et passe les étapes de suivis intermédiaires favorables, ou partiellement favorables, et que les résultats de fin de procédure sont négatifs, l'exploitant subit seul la sanction qui se traduit par la perte de son aide qui peut se monter à des dizaines de milliers d'euros.
Dès lors, si la responsabilité des trois acteurs est dans la pratique engagée, celle du consultant, rémunéré pour veiller à la prise en compte des contextes économiques, sociaux, environnementaux de l'exploitation, à la faisabilité des plans, à la pertinence des objectifs, et à la mise en oeuvre de ce qu'il préconise, sa responsabilité semble particulièrement engagée.
Le Médiateur recommande que les consultants assument une part juste de leur responsabilité dans les refus d'octroi d'aide à l'installation et à l'investissement, à savoir une part, à estimer, de remboursement de l'aide demandée à l'exploitant. Et que les critères d'agréments soient complétés par l'obligation de contracter une assurance contre ce risque.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation **reste d'actualité**

APAQ-W

L'APAQ n'a suscité que 2 réclamations auprès du Médiateur (subventions aux camps scouts « au camps, mangeons local » et matériel de promotion des produits de Boulangerie). Statistiquement ces 2 réclamations sont insignifiantes en regard de l'activité de cet organisme. La première appelle cependant une recommandation d'amélioration s'appuyant sur les principes d'égalité de traitement et de transparence administrative.

Si les réclamants sont résolument convaincus de l'intérêt et de la qualité des actions soutenues dans le cadre des camps de jeunesse, les modalités de participation ont suscité quelques réactions de mécontentement.

Bien que ponctuelle et isolée, la réclamation relative aux camps scouts a montré que les critères de sélection ne sont pas accessibles et les motivations des décisions ne comportent pas les éléments précis au fond qui permettent au candidat de comprendre sa décision. D'autre part, il est apparu que le premier critère de sélection reposait sur le principe du premier arrivé, premier servi.

Le site web comportant des problèmes d'accès sur certains navigateurs, l'inscription des associations concernées n'était pas possible au moment où elles tentaient de les enregistrer, ce qui a généré un doute quant à la validité de cette règle chronologique.

L'Apaq-W a avancé l'argument que le nombre de demandes étant trop important en regard des budgets alloués, l'ordre chronologique avait été choisi comme critère d'objectivité. Ensuite, une appréciation qualitative et de pertinence du projet avait, au final conditionné le subventionnement.

Cette réclamation a cependant amené le Médiateur à suggérer des améliorations dans le traitement des subventions.

23. 2020 | W **Agriculture |** Améliorer la procédure d'octroi et la lisibilité des motivations et recours

Considérant le rôle important de l'APAQ-W en matière de promotion de l'agriculture de qualité auprès de la jeunesse ;
Considérant le caractère parfois assez technique des procédures administratives et informatiques liées aux différentes subventions ;
Considérant les moyens limités de certaines associations/ fédérations induisant une disponibilité limitée des potentiels bénéficiaires ;
Considérant le caractère restreint des moyens disponibles prévus par les différents crédits budgétaires ;
Considérant l'importance des subventions pour l'activité des bénéficiaires;
Considérant les principes de bonne Administration ;
Le Médiateur recommande que les subventions fassent l'objet d'un vade-mecum, et 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.

BIEN-ÊTRE ANIMAL

Bilan de l'exercice

10 réclamations relatives à la Direction du BEA sont arrivées chez le Médiateur durant cet exercice. Ce nombre minime en regard du nombre d'interventions de ce service, s'explique sans doute par le fait que la page Internet du BEA ne comprend aucune mention du Médiateur. En outre, elle est une des seules Directions à ne pas indiquer d'adresse, d'accès téléphonique et de lien pour un dépôt de plainte de 1ère ligne.

L'ABC des démarches est très complet en ce qui concerne le Bien-être animal. Beaucoup de recherches relativement standardisées y trouvent une réponse, mais souvent, les plaintes ne sont justement pas formatées. Toutes les demandes de contacts à la Direction du BEA doivent passer par un formulaire électronique ou, par un appel au 1718. Ce dernier ne donne aucun des numéros directs internes. L'accessibilité du service est-elle suffisante ? La question de la fracture numérique est-elle résolue ? Quid de l'aiguillage des citoyens dans le cas d'une plainte sur le service ?

La majorité des plaintes concernait une difficulté de recevoir le numéro d'agrément d'éleveur alors que les jeunes animaux étaient prêts à être vendus. En réalité, il s'est avéré que plusieurs éleveurs avaient bien reçu leur agrément mais n'avaient pas ouvert ou pas reçu leur courrier…

Il est à noter que la Direction de la Qualité et du Bien-être animal est prompte à répondre au Médiateur, et veille particulièrement à donner des indications claires et précises. Le Médiateur a pu répondre à des éleveurs inquiets, le jour-même. Dommage qu'il ait fallu parfois beaucoup de temps avant que le citoyen sache qu'il pouvait l'appeler !

Quelques problèmes de procédures ont été relevés. Ils concernaient des mises à jour tardives de la publication des numéros d'éleveur sur le site BEA, ou encore un manque de transfert d'informations entre le portail du BEA et l'adresse générique ubea.dgarne@spw.wallonie.be , gérée par l'Unité de Bien-être animal.

Par ailleurs, le Médiateur reste attentif aux conflits entre les différents acteurs de la scène du Bien-être animal (autorités, refuges, associations) qui, au vu des réclamants, a perduré en 2020 et génère toujours des inégalités de traitement et un fonctionnement morcelé du secteur.

Tout ce retard pour un chiffre erroné

Les faits

Mme C. reçoit du Service Public de Wallonie son numéro d'éleveuse occasionnelle. Par contre, dans la base de données consultable en ligne, son numéro est différent, à un chiffre près. Dès lors, lorsque le vétérinaire de Mme C. tentait d'envoyer les certificats provisoires des chiots chez Dog ID, son identifiant HK était inconnu… Retour à la case 0 à deux reprises et beaucoup de tracasseries et de démarches inutiles. Ses chiots grandissants n'avaient pas de certificats définitifs et Mme C. s'adresse au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Direction du Bien-être animal qui répond rapidement : la vérification de la liste publiée sur le site montre maintenant le même numéro que l'agrément, une erreur d'encodage avait sans doute été corrigée entre temps… mais vis-à-vis de la base de données DOG-ID[1], il est probable que la mise à jour périodique de leur liste soit antérieure à cette correction.

L'issue de la médiation

La Direction décide d'informer DOG-ID du numéro attribué à l'intéressée, ce qui devrait résoudre le problème d'enregistrement des chiots… Cependant, quelques jours plus tard, Mme C. rappelle le Médiateur, visiblement très fâchée. Les certificats définitifs ne sont pas arrivés. L'UBEA contrôle à nouveau les listes, et tout est en ordre. L'impatience de Mme C. l'avait fait réagir juste un peu avant que la liste de Dog-ID soit régularisée. Afin d'aplanir le différend et d'expliquer la situation, l'UBEA a appelé Mme C, qui a apprécié cette démarche directe.

Bien-être animal | Garantir l'accès à la médiation

Considérant que l'article 42 de la loi du 14 août 1986 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'État,
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'État, et en mentionnant la médiation au plus tôt de la procédure afin que le citoyen puisse choisir le mode de contestation qu'il souhaite.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation a été abandonnée.

1. *Plateforme officielle d'enregistrement des chiens qui regroupe de manière centralisée, les données des animaux de compagnie canins pour l'ensemble du territoire belge et en les liant de manière formelle à leurs responsables.

MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES

Bilan de l'exercice

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 93 dossiers.

On constate une importante augmentation par Rapport à l'année 2019.
Les principales thématiques abordées sont : le contrôle technique des véhicules (21 dossiers), les voies hydrauliques (11 dossiers), la responsabilité en cas d'accident (6 dossiers), les nuisances dues au trafic (5 dossiers) et l'examen du permis de conduire (5 dossiers).



Un certificat superflu ?

Les faits

M. A. est propriétaire d'un bateau faisant office d'habitation. La Direction des voies navigables de Namur lui réclame un certificat de coque, attestant du bon état de son bateau. Le réclamant affirme que ce certificat n'est pas prescrit par la loi, son embarcation faisant moins de 20 m.
M. A. a malgré tout fait expertiser sa coque afin de s'assurer de ses conditions techniques. Il a remis copie de ce certificat au Service des Voies navigables de Namur. Malheureusement, l'expert qui a effectué l'étude n'est pas reconnu par le SPW.

L'intervention du Médiateur

M. A. s'adresse au Médiateur. Dans un premier temps, le Médiateur explique au réclamant que le certificat de coque lui est réclamé pour l'occupation du domaine public wallon et non en fonction du classement de son bateau. La transmission de ce certificat est une des conditions d'octroi de l'autorisation de stationnement fixée par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 6/12/2012, article 2 dont le SPW lui a déjà transmis la teneur.
Dans un second temps, le Médiateur demande au SPW si, à titre exceptionnel, au vu de la bonne volonté du réclamant qui a, de bonne foi, fait réaliser l'examen de son bateau par

une société non agréée, il ne pourrait pas accepter le certificat délivré afin d'éviter des frais supplémentaires à M. A.

L'issue de la médiation

Le SPW informe le Médiateur qu'il ne peut malheureusement faire exception et accepter le certificat délivré par la société non agréée. En effet, même s'il ne remet pas en cause la bonne foi du plaignant et le professionnalisme de la société qui a réalisé l'inspection ayant mené à la délivrance du certificat de coque, accepter ce certificat aurait pour conséquence d'ouvrir la voie à d'autres demandes d'exception de ce genre. Or, le SPW ne possédant pas les compétences en interne pour procéder à ces agréments (il se réfère à la liste des sociétés reconnues par la Commission centrale pour la navigation du Rhin, organisation internationale à laquelle la Belgique a adhéré) ni attester que des certificats délivrés par des sociétés non reconnues fournissent les garanties nécessaires à assurer la bonne sécurité sur les voies d'eau en Région wallonne. N'accepter que les certificats délivrés par les sociétés reconnues constitue donc une garantie de la qualité de ces certificats, sans nécessiter de vérification ultérieure.
Il comprend que cela puisse constituer un coût supplémentaire pour le plaignant. Néanmoins, dans l'état actuel, il doit maintenir une ligne de conduite cohérente et équitable pour tous afin d'éviter de créer des situations où les citoyens seront traités d'une manière inégale.
Le réclamant regrette évidemment l'issue de ce dossier.

Impacts de la crise sanitaire | Contrôle technique

Lors de cet exercice, le Médiateur a été saisi d'un certain nombre de réclamations relatives à la facturation du supplément pour retard de présentation auquel s'ajoutait, dans certains cas, la perte du bonus de deux ans entre deux visites, bonus accordé aux véhicules ayant maximum 6 ans et 100.000 km.

Pour rappel, en 2020, en raison de la pandémie de coronavirus, les centres de contrôle technique ont été fermés du 18 mars au 3 mai 2020.

Depuis la levée du premier confinement et la reprise de l'activité au sein des stations en date du 4 mai 2020, la présentation d'une voiture au contrôle technique s'effectue uniquement sur rendez-vous, cela afin de respecter le prescrit des règles sanitaires.

Par ailleurs, la période de validité des certificats de contrôle technique échue à partir du 1er mars 2020 jusqu'au 3 mai 2020 a été prolongée de six mois.

La période de validité du certificat de contrôle technique échue à partir du 4 mai 2020 jusqu'au 31 mai 2020 a été prolongée d'un mois.

Malgré ces prolongations, la plupart des stations ont été saturées, principalement entre juin et septembre, et certains rendez-vous, selon les stations, pouvaient être proposés au-delà de trois semaines de délai.

Concernant les conducteurs non visés par ces prolongations (date de validité à partir du 1er juin 2020), les organismes de contrôle technique ont été invités par la Ministre en date du 22 juin à annuler la facturation du supplément pour présentation tardive lorsque le véhicule était présenté dans le mois de l'échéance du certificat.

Pour les véhicules qui se sont présentés en juin préalablement à cette annulation automatique et pour lesquels une pénalité de retard a été facturée, un système de remboursement a été mis en place. Les intéressés ont eu la possibilité d'adresser une réclamation directement aux organismes concernés via un formulaire de réclamation disponible en ligne sur les sites respectifs des organismes (Autosécurité et AIBV). Ce formulaire était valable pour toute réclamation tant relative au remboursement de la pénalité de retard qu'à l'application du bonus de deux ans.

Concernant l'instauration de la prise de rendez-vous obligatoire, la Ministre a informé le Médiateur que, selon une première enquête de satisfaction menée par Autosécurité sur un échantillon de 11.000 personnes, 90% étaient favorables à la généralisation du système de rendez-vous et considéraient celui-ci comme un avantage. Elle n'exclut donc pas que ce procédé soit pérennisé dans un souci de qualité du service à la clientèle.

Retard dû au coronavirus

Les faits

Mme V. doit présenter son véhicule âgé de 6 ans au contrôle technique avant le 10/06/2020. Par ailleurs, son véhicule rentre dans les conditions d'octroi du délai de deux ans avant la visite suivante.
Malheureusement, suite à la réouverture des centres le 4/05/2020 à l'issue du premier confinement et à l'obligation de prendre rendez-vous, la plupart de ces centres sont engorgés étant donné l'affluence des demandes.
Mme V. obtient donc un rendez-vous pour le 12/06/2020, soit deux jours en retard. De ce fait, elle doit s'acquitter du paiement d'un supplément pour présentation tardive et voit son bonus de deux ans supprimé.

L'intervention du Médiateur

Mme V. n'est pas contente de cette pénalité et s'adresse au Médiateur.
Le Médiateur interpelle la Ministre Valérie DE BUE, en charge de cette matière, pour lui demander si elle peut adresser aux divers organismes d'auto-sécurité une directive afin qu'ils fassent preuve de compréhension et qu'aucun supplément ne soit facturé à partir du moment où la demande de rendez-vous est antérieure à la date limite de présentation.

L'issue de la médiation

La Ministre informe le Médiateur avoir donné instruction aux organismes de contrôle technique de ne pas appliquer la majoration pour contrôle complet tardif et, le cas échéant, de ne pas supprimer le bonus prévu si le véhicule est présenté dans un délai d'un mois après l'échéance du certificat. Dans la mesure où les délais afin d'obtenir un rendez-vous restaient raisonnables durant le premier mois de reprise, cette règle est applicable à partir du 1er juin.
La réclamante peut donc bénéficier de ces mesures.

24. 2020 | W **Mobilité et infrastructures |** Développer un mécanisme de traçabilité des dossiers

Considérant que certaines demandes d'indemnisation font l'objet d'un délai extrêmement long ;
Considérant que le dossier transite par plusieurs services ;
Considérant le manque d'information des usagers ;
Le Médiateur réitère sa Recommandation générale visant à envisager un mécanisme de traçabilité des dossiers afin de permettre au citoyen de connaître l'état d'avancement de sa demande.

Suivi de la Recommandation

L'Administration a initié 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. A terme les citoyens devraient pouvoir, via leur espace personnel, accéder en temps réel aux informations utiles concernant le suivi de leur(s) dossier(s). Cette traçabilité des plaintes sera commune à tous les acteurs (SPW Mobilité et Infrastructures - y compris le contentieux général – et SOFICO). Un marché a été engagé en décembre 2019, à savoir le projet Avarie web, qui permet donc de suivre les dossiers d'avarie du domaine public et de plaintes des usagers suite à des dégâts dus à l'état des routes.
Le développement de cet outil a accusé un certain retard mais il devrait être totalement opérationnel dès l'automne 2021. **La Recommandation est pour l'instant toujours d'actualité.**

TRANSPORTS

Bilan de l'exercice

Le Médiateur a reçu 110 réclamations concernant le transport public dont 6 relatives au transport scolaire.

Les motifs peuvent être classifiés selon la typologie suivante :
- le respect des horaires
- l'offre jugée insuffisante des transports
- l'attitude du chauffeur ou du contrôleur
- les amendes
- la qualité de l'information : l'information aux guichets, aux arrêts ou sur le site internet.

Dans le secteur du transport scolaire, les réclamations mettent principalement en cause le refus de prise en charge et l'accompagnement des enfants et la durée des trajets.

I. Transport en commun

L'OTW est un des rares organismes à ne pas encore avoir signé de protocole de collaboration avec le Médiateur.

Un tel protocole pourrait pourtant renforcer la synergie et la collaboration entre les différentes directions régionales afin d'assurer un traitement plus efficace des réclamations.

Le Médiateur constate, en effet, que la collaboration selon les services régionaux de réclamation est inégale. Dans certains dossiers, de nombreux rappels ont dû être adressés avant d'obtenir une réponse satisfaisante.

Ceci dit, les services de réclamations doivent analyser de nombreuses réclamations et le Médiateur a pu constater que, dans la majorité des cas, ils tentent de répondre au mieux aux griefs des usagers.

Impacts de la crise sanitaire | Transports en commun

Suite au Covid 19, des réclamants ont mis en cause le fait que l'argent liquide n'était plus accepté pour acheter un titre de transport.

Certains ont également contesté le fait qu'en raison de la crise sanitaire, il est désormais impossible, si on ne dispose pas d'une carte MOBIB, d'acheter un titre pour un simple voyage.

De tels titres ne sont, en effet, disponibles qu'à bord du véhicule. Or la vente de titres de transport à bord est momentanément suspendue.

Les titres pour un seul voyage ne sont pas non plus disponibles aux selfs du TEC, à l'exception du seul self du métro de Charleroi.

Tout le monde n'a pas de carte bancaire et n'a pas accès à internet

Les faits

M. C. n'a pas accès à internet et n'a pas de carte bancaire.
Son abonnement annuel est arrivé à échéance et sa carte MOBIB a expiré en avril 2020. Il s'est rendu dans un espace TEC mais l'agent a refusé le paiement en liquide suite aux mesures liées au COVID 19.
Il se dit dans l'impossibilité de renouveler son titre de transport et ne sait plus emprunter le bus.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le TEC en lui demandant de lui préciser la procédure lorsque le demandeur n'a pas de carte bancaire.

L'issue de la médiation

Le TEC indique qu'il n'y a pas de procédure mise en place en cas de non-détention d'une carte bancaire.
Dans les rares situations où l'usager n'a pas de carte, il procède au cas par cas.
Dans le présent cas, le service abonnement a contacté M. C. par téléphone et l'a informé qu'il allait exceptionnellement lui envoyer gratuitement une nouvelle carte MOBIB afin qu'il puisse ensuite effectuer un paiement par versement bancaire pour renouveler son abonnement.

25. 2020 | W **Transports |** Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement

Considérant que l'oubli d'un abonnement ne peut être assimilé à une tentative de fraude,
Considérant le principe de confiance légitime,
Considérant que le TEC doit pouvoir vérifier, dans sa base de données, les titulaires d'abonnement ;
Le Médiateur recommande de supprimer la sanction de 10 € lorsque l'usager a oublié son abonnement.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW estime que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée. Elle estime qu'elle serait de nature à mettre à mal son modèle billettique, basé sur la validation obligatoire de tous les voyageurs. Cependant, dans le cadre de l'évolution technologique rapide dans le domaine des titres de transport (paiement sans contact, paiement par smartphone, etc.), ce type d'amende pourrait être supprimé d'ici cinq ans. Le Médiateur considère que **cette Recommandation reste d'actualité** et donc la maintient.

26. 2020 | W **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.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW a fait savoir au Médiateur qu'elle tiendra compte de cette Recommandation. Le Médiateur considère que **cette Recommandation reste d'actualité** et donc la maintient

27. 2020 | W **Transports |** Collaborer avec d'autres acteurs du transport

Considérant la part importante de la population précarisée et concernée par le vieillissement,
Le Médiateur recommande à l'OTW, en consultation du Conseil consultatif des usagers des transports publics de personnes par la route, d'étudier les 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.

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.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW a fait savoir au Médiateur qu'elle tiendra compte de cette Recommandation.
Le Médiateur considère que **cette Recommandation reste d'actualité** et donc la maintient.

II. Transport scolaire



La durée du trajet des enfants en situation de handicap – Une situation toujours inadmissible

Les faits

C., 12 ans, atteint de troubles du spectre autistique, est scolarisé dans un établissement spécialisé, il utilise le transport scolaire mais le trajet dure 4 heures aller-retour de transport quotidiennement.
Cette durée est inacceptable pour la maman qui contacte le TEC. Celui-ci lui indique que la problématique est bien connue et qu'il s'engage à traiter de manière prioritaire la situation des élèves du circuit. Entre-temps, elle décide de conduire elle-même son enfant. Cependant, plusieurs semaines plus tard, la situation n'a pas évolué.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Ministre de la Mobilité concernant la durée anormale de ce trajet et il lui demande d'examiner les solutions qui pourraient être mises en place..

L'issue de la médiation

Le Ministre répond que le circuit concerné a été revu en septembre 2020 pour être plus performant dans sa globalité. La révision opérée n'est, cependant, pas favorable à C. S'il voyageait en bus, C. serait chargé à 6h du matin et redéposé le dernier après 19h considérant que l'institut qu'il fréquente est situé à 37 km de son domicile.
Le Ministre confirme que tenant compte des contraintes matérielles, il n'est pas possible d'aménager un horaire suffisamment confortable pour C.
La seule solution qu'il peut proposer est celle d'un transport individuel par les parents ou une tierce personne afin d'amener l'enfant sur un point du circuit ou même jusqu'à l'école contre remboursement.
Cette solution ne satisfait pas pleinement la maman mais elle a au moins pu bénéficier d'une intervention financière de 1616 euros.

Les réclamations sont peu nombreuses mais elles font ressortir un réel sentiment de frustration et d'inégalité dans le chef des parents.

La règle de la distance minimale domicile-école de 1 km est appliquée avec rigueur alors que des cas exceptionnels pourraient justifier une dérogation.

En ce qui concerne la durée du trajet des enfants handicapés, deux réclamations ont été enregistrées.
Les parents de deux enfants se sont plaints qu'il fallait une heure et demie pour que les enfants arrivent dans l'établissement scolaire et qu'ils passaient donc quotidiennement 3 heures dans le bus.

La Direction du transport scolaire a indiqué que des mesures étaient mises en place ((in)formation des accompagnateurs, place spécifique, ….) pour rendre le transport en commun « supportable » pour les élèves.

Cependant, en fonction des circuits, du nombre d'élèves et des moyens budgétaires limités, leurs doléances n'ont pu être rencontrées.

28. 2020 | W **Transport scolaire |** Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Considérant la situation exceptionnelle de certaines familles ;
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 plus de souplesse et de compréhension dans l'instruction des dossiers de dérogation.

Suivi de la Recommandation

L'Administration générale de l'OTW estime que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée invoquant qu'elle travaille dans le cadre d'une enveloppe budgétaire fermée et que, dès lors, toute dérogation entraîne une dégradation de la qualité du service pour un autre usager. Le Médiateur considère que cette Recommandation **reste d'actualité** et donc la maintient.

AÉROPORTS

Bilan de l'exercice

3 réclamations ont été reçues concernant les aéroports. Celles-ci concernaient les nuisances générées par le passage des avions, jugés trop bruyants par des riverains.

Le Médiateur a interrogé la SOWAER qui, dans chaque dossier, a examiné les griefs des réclamants et a expliqué les mesures mises en place pour s'assurer du respect des normes environnementales.

La SOWAER a adhéré en 2020 au protocole de collaboration pour la gestion des réclamations proposé par le Médiateur.



Les nuisances aéroportuaires accentuées lors de la crise sanitaire

Les faits

Habitant en Province de Liège, Mme S. se plaint que depuis quelques semaines son habitation est survolée à basse altitude par des avions cargo. Elle s'inquiète également du développement de l'aéroport, craignant que les nuisances s'accentuent.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SOWAER à propos des griefs formulés par Mme S.
La SOWAER indique que si le trafic aérien pour la majeure partie de l'année 2020 est resté assez stable comparativement à 2019, on observe cependant une augmentation du trafic aérien de type gros porteur principalement en journée.
L'usage d'appareils de ce type augmente de plus en plus pour le transport de marchandises, au niveau mondial. Ces avions sont effectivement plus bruyants et plus visibles que ceux de la flotte standard.

La SOWAER constate que l'utilisation de ces appareils a augmenté d'une part pour la distribution de matériel médical vital et d'autre part par la croissance de l'e-commerce durant cette période particulière de crise sanitaire.
Concrètement, le nombre de gros porteurs est passé de 33 gros porteurs sur 24 heures en moyenne en 2019 à 40 sur les 11 premiers mois de l'année 2020.
Il est à préciser que les procédures d'atterrissage et de décollage, d'application sur l'aéroport de Liège, n'ont pas été modifiées. Cependant, la fréquence d'utilisation et le type d'appareil conditionnent la perception au sol.
Concernant le développement futur de l'aéroport de Liège, il doit s'inscrire, en toutes hypothèses, au sein du Plan de Développement à Long Terme (PDLT). Ce plan fixe, en effet, la limite du développement des activités aéroportuaires à Liège dans un souci de protection du cadre de vie des riverains.
La commune où réside Mme S. est située en dehors du Plan de Développement à Long Terme de l'aéroport de Liège. Cela ne signifie ni que le bruit généré par le passage des avions n'est pas audible à cet endroit, ni que le survol d'avions y est interdit. Certains mouvements peuvent être perceptibles au niveau de son habitation mais les survols de son quartier sont très limités et les niveaux sonores réduits.
Toutes les trajectoires sont systématiquement vérifiées et tout écart par Rapport aux standards est investigué et automatiquement transmis à SKEVES (entreprise publique chargée de la navigation aérienne) afin d'en connaitre les justifications. Comme le confirment les Rapports publiés annuellement par l'ACNAW), ces trajectoires inhabituelles sont peu fréquentes.
Par ailleurs, un réseau de sonomètres fixes permet de vérifier 24 heures sur 24 si les seuils de bruit à ne pas dépasser autour de l'aéroport de Liège sont respectés. Un arrêté relatif aux sanctions administratives dans le cadre de la lutte contre le bruit généré par les aéronefs relevant de la Région wallonne, est entré en application en 2019. Celui-ci permet d'assurer le contrôle du respect des normes de bruit et les sanctions qui y sont liées, l'autorité sanctionnatrice étant le SPW.
Le site de la SOWAER permet de visualiser en temps réel les trajectoires des avions et les relevés sonores enregistrés sur le réseau de sonomètres fixes.

L'issue de la médiation

La SOWAER invite Mme S. à lui transmettre les dates et heures concernées si elle souhaite que les passages d'avions soient examinés au cas par cas.

TOURISME

Bilan de l'exercice

Dans le domaine du tourisme, le Médiateur a instruit 13 dossiers, contre 3 l'année derrière.

Un tiers d'entre eux concernent des primes COVID. Ces réclamations mettent en avant des difficultés d'obtention de prime. Dans la mesure où elles n'ont pu être clôturées en 2020, et que de nouvelles réclamations ont été déposées en 2021, cette question sera abordée dans le Rapport 2021.

29. 2020 | W **Tourisme |** Modifier la composition de la Commission consultative de recours

Considérant que l'article 296 du Code du Tourisme prévoit qu'un « Médiateur de la Région wallonne » siège au sein de la Commission consultative de recours ;
Considérant qu'une participation à la Commission consultative risque bien de mettre à mal son devoir d'impartialité dans le traitement des réclamations ;
Considérant qu'il est loisible à tout demandeur ou titulaire d'une autorisation de saisir le Médiateur,
Considérant qu'après avoir débattu d'un dossier au sein de la Commission consultative, il serait évidemment impossible au Médiateur de traiter en toute indépendance une réclamation concernant le même dossier ;
Le Médiateur recommande de modifier la composition de la Commission consultative de recours et d'y supprimer la participation du Médiateur.

Suivi de la Recommandation

La Commissaire générale au tourisme a confirmé au Médiateur qu'une initiative serait prise par son service afin de proposer à la Ministre en charge du tourisme, de modifier l'article 302 en question afin d'y retirer toute référence aux services du Médiateur de la Région wallonne. Au moment de clôturer le présent Rapport, cette disposition du Code wallon du Tourisme n'a pas encore été modifiée.
A l'occasion de l'audition du Médiateur en Commission, le 15 mars 2021, la Ministre en charge du Tourisme a confirmé que la Recommandation sera suivie lors de la prochaine modification du code du Tourisme.
Le Médiateur s'en réjouit, mais, pour la forme, maintient la Recommandation jusqu'à ce qu'elle soit suivie.

DÉLAIS DE PAIEMENT

Bilan de l'exercice

En 2020, l'état d'avancement des réclamations concernant la Direction du Contentieux a très peu évolué. Sur les 211 dossiers, seuls 79 ont pu être clôturés.

Des réclamations pour des montants accordés en 2010, 2011, 2012 sont toujours en attente de traitement. Cette situation est intolérable pour les citoyens.



10 ans après les travaux, la prime n'est toujours pas versée

Les faits

M. et Mme Z. ont reçu en 2010 une décision leur accordant une prime à la réhabilitation de 6700 € pour leur logement. Les époux ayant un crédit auprès du Fonds du Logement, ils ont signé une cession pour cette prime en faveur de cet organisme.
En fonction de cet acte de cession, le dossier est transmis à la Direction du Contentieux en 2010.
Entretemps, M. Z. vient à décéder. En 2014, sa veuve n'ayant toujours pas perçu la prime, elle dépose une réclamation auprès du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Depuis 6 ans, le Médiateur n'a de cesse de rappeler ce dossier à l'Administration.
Mme Z. est dans une situation plus que précaire avec 4 enfants à charge. Cette prime devait lui permettre de poursuivre les travaux de réhabilitation de son logement.
Les travaux sont toujours en attente et son logement rencontre à présent d'importants problèmes d'infiltration, si bien qu'il est désormais proche de l'insalubrité.

L'issue de la médiation

Fin 2020, la prime n'est toujours pas versée. La Direction du Contentieux invoque qu'elle doit vérifier l'actualité de la cession et déterminer comment la prime doit être versée dans le cadre de la succession.
Le Médiateur peut comprendre que des vérifications doivent être opérées mais ne peut pas concevoir que de telles vérifications durent depuis 10 ans.

Depuis une dizaine d'années, le Médiateur attire l'attention des autorités sur la gestion de ce service.
Il ne peut que déplorer qu'aucune mesure structurelle n'ait jamais été mise en place pour résorber l'arriéré des dossiers.

Si le Ministre invoque que l'encours est en diminution, il n'en demeure pas moins que des dossiers sont en attente de paiement depuis plusieurs années et ne connaissent aucune évolution.

Des primes au logement sont en attente pour des motifs de séparation de couple, de cession en faveur d'un organisme de crédit, de changement de numéro de compte.
Des aides en faveur d'entreprises, des factures de prestataires sont bloquées suite à un changement de numéro de TVA, d'une ancienne faillite, d'une procédure de factoring.
Des aides aux calamités agricoles pour la sécheresse 2017 sont en attente suite à un changement d'exploitation familiale etc.

Certaines situations peuvent certes être complexes mais un délai de traitement de plusieurs années est inacceptable.

A cela s'ajoute le fait que l'usager ne reçoit pas ou alors très peu d'informations quant au suivi de son dossier.

Le Médiateur ne peut que constater l'inefficacité de la médiation. Quelle contradiction par Rapport à la mission que le législateur lui confie ! Face à ce constat d'échec, que peut-il encore conseiller aux usagers si ce n'est de contacter un avocat afin d'entamer une procédure de mise en demeure ?

Les Recommandations formulées et répétées depuis plusieurs années conservent toute leur pertinence tout comme le Rapport de la Cour des Comptes du 11 juillet 2017.

30. 2020 | W **Délais de paiement |** Mettre en place une politique de gestion des effectifs

Considérant le manque récurrent d'effectifs au sein de la Direction du Contentieux ;
Considérant que la situation persiste depuis de nombreuses années ;
Considérant que le manque d'effectifs a pour conséquence de porter préjudice financier aux usagers,
Le Médiateur recommande une concertation entre les Ministres de la Fonction publique et du Budget afin de trouver une solution pérenne et efficace en termes d'effectifs de manière à ce que la Direction du Contentieux puisse disposer, en permanence d'effectifs suffisants pour effectuer les paiements dans un délai raisonnable.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation est toujours d'actualité.

31. 2020 | W **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 Recommandation est toujours d'actualité.

32. 2020 | W **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 Recommandation est toujours d'actualité.

Ces Recommandations ont été débattues lors de plusieurs Commissions parlementaires mais aucune décision permettant de résorber les dossiers en attente n'a été proposée.

A l'heure de clôturer ce Rapport, le Médiateur constate qu'à la suite de l'engagement du Ministre en charge du budget pris devant la Commission du Parlement chargée d'examiner le Rapport 2019, plusieurs dossiers ont enfin connu une issue positive. Le nombre de dossiers non aboutis reste malgré tout encore significatif.

MÉDIATION COMMUNALE

Bilan de l'exercice

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 5 dossiers.

On constate une hausse toute relative par Rapport à l'année 2019 qui ne comptabilisait qu'un seul dossier.

Les thématiques abordées sont : le bien-fondé d'une enquête de voisinage par un agent de quartier, la perte d'une carte de riverain, une autorisation de raccordement au réseau de gaz, la taxe sur les secondes résidences et la numérotation des maisons.



Paranoïa ou réalité ?

Les faits

L'agent de quartier de M. G. sonne à sa porte afin de lui demander si sa voisine âgée avait quitté définitivement sa maison pour résider dans un home.
Le réclamant apporte les réponses à l'agent mais contacte le Médiateur car il trouve cette façon de faire comme relevant d'une méthode « gestapiste » (sic) et suppose qu'il fait l'objet d'une enquête suite à une plainte.
Il voudrait donc savoir qui est l'auteur de la plainte et quel en est l'objet et pourquoi l'Administration communale souhaite connaître l'adresse de résidence de sa voisine.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur lui explique que l'agent de quartier a procédé à une enquête de voisinage relatif à la résidence principale de sa voisine et non à une enquête le concernant puisqu'aucune question ne le concernait.

Le Médiateur l'informe :

- que l'Administration communale a l'obligation de tenir constamment à jour les Registres de population. Il lui incombe donc de prendre toutes les mesures d'organisation qui s'imposent en vue d'assurer d'une manière permanente la rectification des situations de résidence, de procéder aux inscriptions et radiations d'office nécessaires et de laisser constater les infractions par la police (article 7 de la loi du 19 juillet 1991).
- que la vérification de la réalité de la résidence d'une personne fait l'objet d'une enquête par l'autorité locale (en principe la police de quartier). Dans ce cadre, il y a lieu d'attirer l'attention sur le fait que l'enquête sur situation de résidence d'une personne ne constitue pas en soi une violation de l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales (« Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance ») parce que cette enquête, prévue par la loi, est une mesure qui est nécessaire dans une société démocratique dans l'intérêt de la protection de l'ordre public et pour la protection des droits des autres (Conseil d'État, SIMAR, n° 28.257, 29 juin 1987).

Par ailleurs, le Médiateur porte à sa connaissance que le Bourgmestre ou la police ne sont pas autorisés à lui donner des informations sur un dossier qui ne le concerne pas.

L'issue de la médiation

M. G. campe sur ses positions et prétend que le Médiateur élude le vrai problème.

Cette année encore, le nombre de réclamations reste extrêmement bas par Rapport au nombre de communes partenaires. De plus, aucune problématique particulière ne ressort des demandes reçues.

On peut espérer que les litiges qui peuvent survenir se règlent sans avoir besoin de faire appel au Médiateur.

Le Médiateur a cependant décidé de rencontrer les représentants des communes partenaires afin de faire le point sur la médiation dans leur commune et l'évolution qu'elle pourrait connaitre. En raison de la pandémie, ce tour des communes n'a pu débuter en 2020. Il est en cours au moment de clôturer le Rapport.

PARTIE 5

Communication et Relations extérieures

Communication et Relations extérieures

La politique de communication est particulièrement importante pour une Institution telle que celle du Médiateur.

En effet, faire connaître l'Institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation » est une tâche permanente si l'on souhaite que les citoyens concernés par une difficulté dans leurs relations avec une Administration trouvent la voie du Médiateur !

Pendant cette année 2020, marquée par la pandémie de coronavirus, il a été particulièrement difficile de développer les contacts externes avec les Administrations mais aussi avec les Administrations communales et les CPAS.

Par contre, 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 69.000 visites (contre 53.000 en 2019, soit une augmentation de 29,85 %) et pour la page Facebook, 1222 personnes ont « liké » la page au 1er janvier 2020 et 1613 au 31 décembre 2020.
- 72 publications entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020 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. Depuis 2017, nous avons ajouté une rubrique : chaque semaine, nous publions un cas vécu et traité par l'Institution.

Depuis 2017, un compte twitter est actif ; 64 tweets ont été publiés, et aujourd'hui nous en sommes à 590 abonnés. Ce chiffre reste très faible mais les statistiques de fréquentation du site Web montrent qu'il s'agit là d'une porte d'entrée non négligeable.

Enfin, en novembre 2020, l'Institution a décidé d'être également présente sur LinkedIn. Les premiers chiffres seront communiqués dans le Rapport 2021.

Malheureusement, plusieurs activités auxquelles le Médiateur est habituellement présent, n'ont pas eu lieu.

Néanmoins, à la mi-juin a été publiée la brochure actualisée de présentation de l'Institution du Médiateur en tant qu'encart dans les quotidiens du groupe « L'Avenir » (plus de 100.000 exemplaires).

En ce qui concerne les relations extérieures, le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2020.

Bien entendu, beaucoup d'activités se sont déroulées en visio en raison de l'impossibilité de se réunir en présence.

Les relations internationales ont également été marquées par les conséquences de la pandémie. En effet, durant cette année 2020, aucune activité en présentiel n'a été organisée. Seules les réunions des organes de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) se sont tenues.

Cependant, on attirera l'attention sur un point spécifique.

Pour rappel, en 2019, « **Les principes de Venise** » ont été définis par la Commission de Venise du Conseil de l'Europe, et approuvés dans la foulée par le Comité des Ministres et par l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe.

Par la suite, et à l'initiative de quelques Médiateurs au sein de l'AOMF et de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), le Médiateur du Royaume du Maroc a proposé au Ministère des Affaires étrangères du Maroc, de déposer un projet de résolution devant l'Assemblée générale des Nations Unies.

Ce projet a été établi à partir du texte de résolutions précédentes de ladite Assemblée générale, à propos du rôle des Institutions nationales des Droits de l'Homme et des Médiateurs, en tant que promoteurs et défenseurs des droits fondamentaux.

Le projet a été approuvé par l'Assemblée générale le 16 décembre 2020. Son intitulé : « Le rôle des Institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit »

Le texte de la résolution se trouve en annexe au présent Rapport.

A noter l'invitation suivant faite aux États :

« 3. Engage vivement les États Membres :
a) […]

b) À doter les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, du cadre constitutionnel et législatif nécessaire, et à faire en sorte qu'elles bénéficient du soutien et de la protection de l'État, de ressources financières suffisantes aux fins du personnel et des autres besoins de financement, d'un mandat large qui couvre tous les services publics, des pouvoirs voulus pour disposer des outils dont elles ont besoin pour choisir les problèmes à examiner, remédier aux problèmes de mauvaise administration, mener des enquêtes approfondies et en communiquer les résultats, ainsi que de tous les autres moyens dont elles ont besoin pour exercer leur mandat avec efficacité et en toute indépendance et renforcer la légitimité et la crédibilité de leurs activités, qui constituent des mécanismes de promotion et de protection des droits humains et de promotion de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit ;

c) À prendre les mesures voulues pour faire en sorte que les modalités de nomination de l'ombudsman ou du médiateur garantissent la pleine indépendance des institutions correspondantes, là où il en existe, ainsi que la reconnaissance et le respect par l'État et de ces institutions et de leur travail ;

d) À établir un mandat clair pour les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, afin de leur permettre de prévenir et de régler de façon satisfaisante tout problème d'injustice ou de mauvaise administration, de promouvoir et de protéger les droits humains, et de faire Rapport sur leurs activités, selon les besoins, aussi bien à titre général que sur des questions particulières ;

[…] »

Ce positionnement des Nations Unies est d'une grande importance.

En effet, ce texte bénéficie d'une autorité morale et politique en raison de l'importance de l'organe qui l'a adopté.

Les Médiateurs et Ombudsmans ont l'ambition de faire des « Principes de Venise » et de cette Résolution, les nouveaux principes internationaux de promotion et de défense des Ombudsmans/Médiateurs à travers le monde et, à l'instar des « Principes de Paris » qui régissent notamment les conditions de reconnaissances des Institutions nationales des droits humains, les principes de reconnaissance des Institutions d'ombudsman comme défenseurs des droits fondamentaux !

- 01 2019

- **6-7 janvier -** Présentation du Rapport annuel 2019 devant les Commissions du Parlement de Wallonie (Namur)
- **9 janvier -** Présence à la réception de Nouvel An organisée par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- **10 janvier -** Interview par la Radio catholique francophone (Namur)
- **13 janvier -** Présentation du Rapport annuel 2019 devant la Commission des Affaires générales du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- **14 janvier -** Présentation du Rapport annuel 2019 devant la Commission Enseignement supérieur, Sports, Aide à la Jeunesse du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- **14 janvier -** Réunion avec les agents du SPW chargés du développement de la plateforme de gestion des plaintes de première ligne du Service public de Wallonie (Namur)
- **15 janvier -** Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
- **17 janvier -** Réunion de travail avec M. Willy BORSUS, Vice-Président du Gouvernement wallon (Namur)
- **20 janvier -** Présentation du Rapport annuel 2019 devant la Commission Budget et Finances du Parlement de Wallonie
- **21 janvier -** Présentation du Rapport annuel 2019 devant la Commission Environnement du Parlement de Wallonie
- **21 janvier -** Réunion de travail à la Société wallonne de gestion des aéroports (SOWAER) (Namur)
- **22 janvier -** Réunion avec M. Bart Weekers, Médiateur flamand
- **22 janvier -** Réunion au cabinet du Vice-Président du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, M. Daerden (Bruxelles)
- **24 janvier -** Présence à la réception de Nouvel An offerte par le Gouvernement wallon (Liège)
- **27 janvier -** Réunion avec Mme Marlene Hardt, Médiatrice de la Communauté germanophone (Namur)
- **28 janvier -** Présentation du Rapport annuel 2019 devant la Commission Education du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
- **30 janvier -** Présence à la réception de Nouvel an au Palais royal (Bruxelles)
- **30 janvier -** Réunion à l'Opérateur de transport de Wallonie (OTW) (Namur)

- 02 2019

- **3 février -** Réunion au SPW Aménagement du territoire (Namur)
- **3 février -** Réunion avec M. Stephane Guisse, Directeur général du SPW Fiscalité (Namur)
- **4 février -** Réunion de la Plateforme des droits humains (Bruxelles)
- **7 février -** Réunion avec des fonctionnaires du SPW Emploi et Formation (Namur)
- **12 février -** Réunion avec Mme A.-L Hanse, Administratrice générale de l'Enseignement et les fonctionnaires de l'AGE (Bruxelles)
- **13-14 février -** Salon des mandataires (Marche-en-Famenne)
- **18 février -** Réunion de préparation d'une formation AOMF avec M. Bernard Devos, Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
- **19 février -** Réunion du Conseil d'administration de l'Association des juristes namurois (Namur)
- **20 février -** Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
- **21 février -** Réunion avec M. David Renders, Professeur à la faculté de droit de l'UCLouvain (Watermae-Boistfort)

- 03 2019

- **2-3 mars -** Réunion des Directeurs de l'Institut international de l'Ombudsman – Région Europe (Barcelone – Espagne)
- **4 mars -** Réunion avec Mme Yerna, Chef de cabinet de la Ministre wallonne de l'Emploi et de l'Action sociale, Mme Morreale
- **6 mars -** Réunion au Parlement Benelux (Bruxelles)
- **6 mars -** Réunion avec M. Stéphane Renier, Directeur général de la Commission wallonne de l'Energie (CWAPE) (Namur)
- **9 mars -** Réunion avec M. Bocquet, Fonctionnaire sanctionnateur au SPW Environnement (Namur)
- **10 mars -** Réunion avec Mme Jacqueline Devreux, Présidente et M. Squilebeck, Vice-Président du Conseil d'appel des allocations d'études (Bruxelles)

- 04 2019

- **18-21 avril -** Réunion en visioconférence de l'Assemblée générale de l'Institut international de l'Ombudsman

- 06 2019

- **11 juin -** Réunion en visioconférence du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans
- **22 juin -** Réunion en visioconférence du Bureau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie

- 07 2019

- **3 juillet -** Réunion de signature du protocole de collaboration avec la Société wallonne des aéroports (SOWAER) (Namur)
- **3 juillet -** Réunion avec M. Xavier Baeselen, Greffier du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- **7 juillet -** Réunion en visioconférence de la Plateforme des Droits humains

- 09 2019

- **8 septembre -** Réunion du jury de sélection du Médiateur bruxellois (Bruxelles)
- **10 septembre -** Réunion en visioconférence avec Mme Claire Hedon, Défenseure des droits de France
- **14 septembre -** Réunion avec Mme Liliane Baudart, Administratrice générale de l'Aide à la Jeunesse (Bruxelles)
- **17 septembre -** Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Ombudsmans et Médiateurs (Bruxelles)
- **28 septembre -** Réunion en visioconférence avec M. Bernard Devos, Délégué général aux droits de l'enfant

- 10 2019

- **23 octobre -** Réunion en visioconférence avec des membres du Comité P
- **27 octobre -** Réunion en visioconférence avec des représentants de la Cour des Comptes
- **30 octobre -** Réunion en visioconférence du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans

- 11 2019

- **10 novembre -** Réunion en visioconférence de la Plateforme des droits humains
- **18 novembre -** Réunion en visioconférence du jury de sélection du Médiateur bruxellois (Bruxelles)
- **27 novembre -** Réunion du jury de sélection du Médiateur bruxellois (Bruxelles)
- **29 novembre -** Réunion en visioconférence à la Fondation Roi Baudouin

- 12 2019

- **1er décembre -** Réunion en visioconférence de la Plateforme des droits humains
- **3 décembre -** Réunion en visioconférence du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateur et Ombudsmans
- **7 décembre -** Réunion en visioconférence avec M. Daniel Agacinski, Délégué général à la médiation chez la Défenseure des droits de France
- **8 décembre -** Réunion en visioconférence de la Plateforme des droits humains
- **11 décembre -** Réunion en visioconférence de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans
- **11 décembre -** Réunion en visioconférence au Parlement Benelux

PARTIE 6

Qualité

La certification Qualité

Le renouvellement de la certification Qualité en juin 2019 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 jusqu'en décembre 2022.

En décembre 2020, 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.

Cet audit externe a constaté plusieurs points positifs, malgré un contexte plutôt difficile lié à la crise sanitaire persistante :

- la continuité des missions de service public rendues par l'Institution (ainsi que des actions qualité) durant la crise sanitaire ;
- le nouvel intranet, en chantier, mais déjà perçu comme convivial et riche d'informations ;
- l'évolution des protocoles d'accord de gestion des réclamations en 1ère et 2ème lignes ;
- le projet de présentation graphique des indicateurs ;
- dans l'intranet, la gestion et la mention des pannes ;
- dans l'intranet, le suivi des Recommandations (mise à jour avec tableau de bord indiquant leur statut) ;
- l'encodage, toujours rigoureux, du greffe (CompMan).

Analyse 2020 - La satisfaction des usagers

Le Médiateur a, depuis 2011, mis en œuvre une enquête de satisfaction dans le cadre de sa procédure Qualité.

Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfaction auxquelles l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

Dans le cadre de l'enquête 2020, 1380 questionnaires de satisfaction ont été envoyés et 422 réponses ont été reçues, soit **un taux de réponse de 31%** (24% en 2019).

Ce taux de réponse est plus élevé pour les dossiers fondés (38%) et décline pour les catégories irrecevables (25%) et non fondées (20%).

La satisfaction globale est de 68%, soit quasi similaire aux résultats enregistrés en 2019 (66%).

On constate clairement que le réclamant se dit peu ou pas satisfait lorsque le Médiateur n'a pu réserver une suite favorable à sa requête. Les personnes mécontentes d'une décision, restent insatisfaites de la voir maintenue en l'état et expriment leur mécontentement global, sans pour autant évaluer ce qu'elles ont reçu comme information utile ou comme accueil chez le Médiateur.

Ainsi parmi les dossiers fondés, 76% (77% en 2019) des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur.

Ce taux de satisfaction, même s'il est un peu meilleur que les résultats de 2019, tombe à 48% (36% en 2019) pour les réclamations non-fondées et à 57% pour les irrecevables (43% en 2019). 3% sont sans avis.

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

70% (73% en 2019) des personnes sont satisfaites de la qualité de l'écoute du Médiateur. Ce pourcentage monte à 79% pour les dossiers fondés. Par contre, on observe que le sentiment d'avoir été suffisamment écouté diminue pour les personnes dont le dossier était irrecevable (58%) et pour les dossiers non fondés (49%).

En ce qui concerne la possibilité de suivre l'évolution du traitement de la réclamation, **76% des répondants ont indiqué avoir pu suivre facilement l'évolution de leur dossier.** 16 % précisent avoir rencontré des difficultés. 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, 87%** (88% en 2019) **des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers du Médiateur**. 8 %, 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 terme de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de **l'utilité, 65%** (chiffre identique à 2019) **des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile.** Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (73% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 51% pour les non-fondés et 53% pour les irrecevables).

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 afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, **26 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.

Quant à l'accueil, on observe un taux de « sans avis » très important (46%). Ce taux s'explique facilement : il s'agit, à peu de chose près, du pourcentage de réclamants qui ne sont pas entrés en contact avec le Médiateur, ni par téléphone, ni lors d'une rencontre.

Pour le reste, **86% des sondés ayant exprimé un avis estiment avoir été bien ou très bien accueillis**. Ce chiffre monte jusqu'à 88% concernant les réclamations fondées. A l'inverse, en définitive, seuls 7 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 3 % concernant les réclamations jugées fondées.

	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Envoyés 2020	703	309	368	1380
Reçus 2020	268	61	93	422
Taux de réponse	38%	20%	25%	31%
Poids du groupe	64%	14%	22%	100%
Accueil	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	57%	38%	31%	48%
Négatif	4%	10%	6%	5%
Sans avis	40%	52%	62%	46%
Écouté	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	79%	49%	58%	70%
Négatif	18%	39%	26%	23%
Sans avis	3%	11%	16%	7%
Évolution	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	78%	67%	0%	76%
Négatif	14%	25%	0%	16%
Sans avis	8%	8%	0%	8%
Compréhension	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	91%	80%	80%	87%
Négatif	4%	16%	14%	8%
Sans avis	6%	3%	6%	5%
Utilité	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	73%	51%	53%	65%
Négatif	24%	44%	42%	31%
Sans avis	4%	5%	5%	4%
Satisfaction	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	76%	51%	57%	68%
Négatif	22%	48%	40%	29%
Sans avis	3%	2%	3%	3%

PARTIE 7

Rapport de gestion

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 2020, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.716.000€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.620.000€ et 1.096.000€.

Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, représentent 18 % des dépenses de l'Institution, pour 82 % des dépenses relatives au personnel.

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.

La Cour des comptes a effectué en 2020 son contrôle des comptes 2017 et 2018.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (31 décembre 2020), le personnel du Service de médiation commun se composait de 21 personnes :

- Le Médiateur ;
- 1 directeur d'administration, 5 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 2020, comme les années précédentes, le Service a accueilli un stagiaire de la Haute Ecole HENALUX (3e bac droit) pour trois mois.

Plusieurs fonctions sont remplies par les collaborateurs du Médiateur :

- Dix 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.
- 5 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 - Accord de coopération
Annexe 4 - Règlement d'ordre intérieur
Annexe 5 - Guide de bonne conduite administrative
Annexe 6 - Portail www.ombudsman.be
Annexe 7 - Déclaration de Namur

Annexe 1 - Informations pratiques

Comment **contacter** le Médiateur :

• par voie écrite

›› **courrier postal**
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

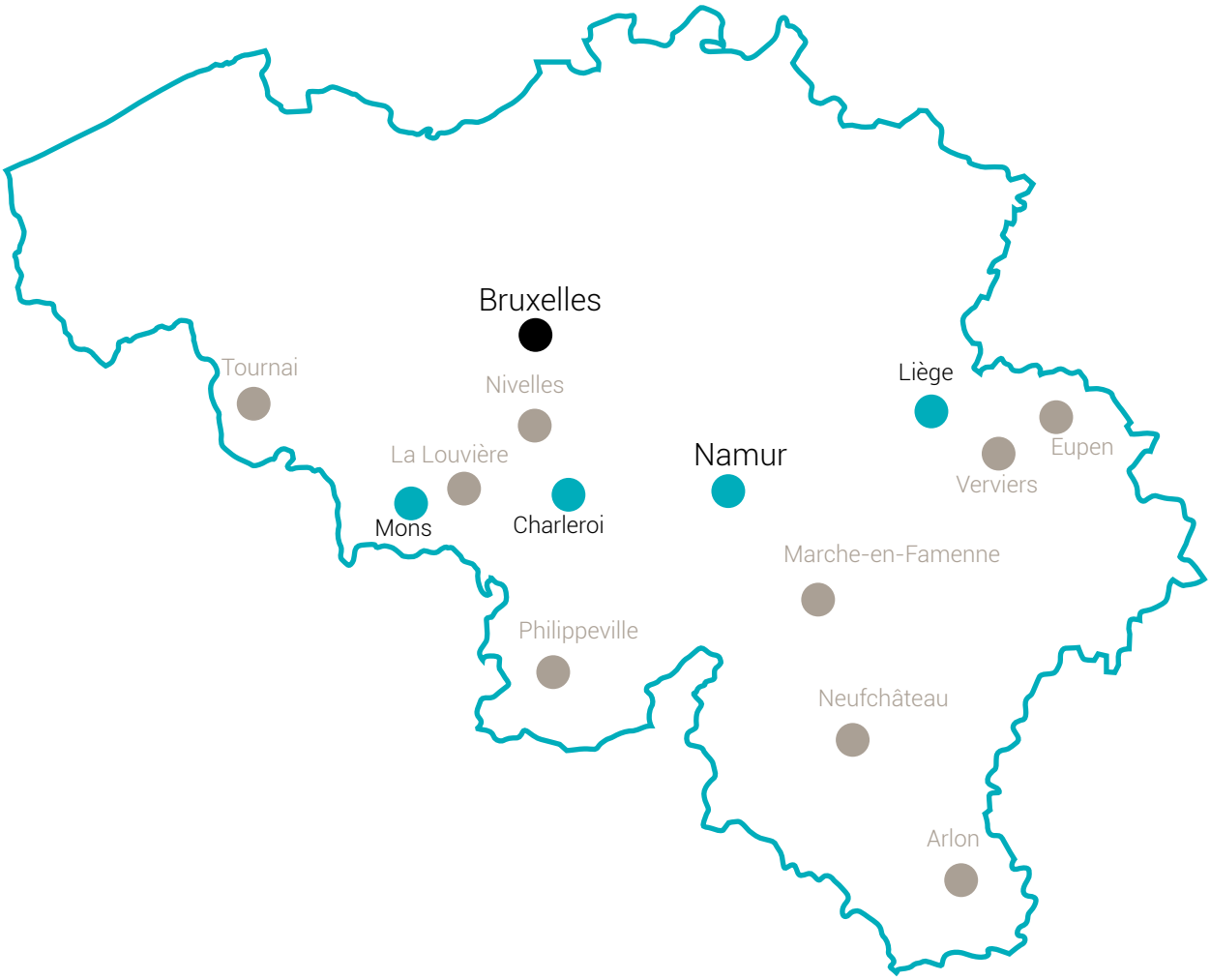
›› **fax**
081/32.19.00

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
Château Jadot - 2ème étage
Rue du Commerce 19
6900 Marche-en-Famenne

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

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 4

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 5

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.

Annexe 6

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 7

Nations Unies A/RES/75/186

Assemblée générale

Distr. générale
28 décembre 2020

Soixante-quinzième année

Point 72 b) de l'ordre du jour

Promotion et protection des droits de l'homme : questions relatives aux droits de l'homme, y compris les divers moyens de mieux assurer l'exercice effectif des droits de l'homme et des libertés fondamentales

Résolution adoptée par l'Assemblée générale le 16 décembre 2020

[*sur la base du rapport de la Troisième Commission (A/75/478/Add.2, par. 89)*]

75/186. Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit

L'Assemblée générale,

Réaffirmant son attachement aux buts et principes énoncés dans la Charte des Nations Unies et à la Déclaration universelle des droits de l'homme[1],

Rappelant la Déclaration et le Programme d'action de Vienne adoptés le 25 juin 1993[2] par la Conférence mondiale sur les droits de l'homme, où celle-ci réaffirme le rôle important et constructif que jouent les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme,

Réaffirmant ses résolutions 65/207 du 21 décembre 2010, 67/163 du 20 décembre 2012, 69/168 du 18 décembre 2014, 71/200 du 19 décembre 2016 et 72/186 du 19 décembre 2017 relatives au rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains,

Rappelant les Principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (Principes de Paris), qu'elle avait approuvés dans sa résolution 48/134 du 20 décembre 1993 et qui y sont annexés,

Prenant acte des principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (Principes de Venise),

[1] Résolution 217 A (III).
[2] A/CONF.157/24 (Part I), chap. III.

Merci de recycler

Rappelant ses précédentes résolutions sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, notamment les résolutions 66/169 du 19 décembre 2011, 68/171 du 18 décembre 2013, 70/163 du 17 décembre 2015 et 74/156 du 18 décembre 2019, ainsi que les résolutions 23/17 du 13 juin 2013[3], 27/18 du 25 septembre 2014[4], 33/15 du 29 septembre 2016[5], 39/17 du 28 septembre 2018[6] et 45/22 du 6 octobre 2020[7] du Conseil des droits de l'homme,

Réaffirmant les différences de fonctionnement et de structure qui existent entre, d'une part, les institutions nationales de défense des droits de l'homme et, d'autre part, les institutions des ombudsmans et des médiateurs, et soulignant à cet égard que les rapports du Haut-Commissariat aux droits de l'homme sur l'application de ses résolutions relatives au rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs doivent être consacrées exclusivement à cette question,

Ayant à l'esprit la longue histoire des institutions des ombudsmans et les progrès importants qui ont été accomplis par des pays du monde entier dans la mise en place et le renforcement des institutions des ombudsmans et des médiateurs, et appréciant le rôle important que ces institutions peuvent jouer, conformément à leur mandat, dans la promotion et la protection des droits humains et des libertés fondamentales et la promotion de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit en remédiant au déséquilibre de pouvoir entre l'individu et les prestataires de services publics,

Se félicitant de l'intérêt toujours plus grand porté, dans le monde entier, à la mise en place et au renforcement des institutions des ombudsmans et des médiateurs, et sachant que ces institutions peuvent, dans le cadre de leur mandat, jouer un rôle important dans le règlement du contentieux interne,

Considérant que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, qu'elles soient ou non des institutions nationales des droits de l'homme, ont pour rôle de promouvoir et de protéger les droits humains et les libertés fondamentales et de promouvoir la bonne gouvernance et le respect de l'état de droit, et qu'il s'agit d'une fonction distincte et supplémentaire qui fait cependant partie intégrante de tous les autres aspects de leur travail,

Soulignant combien il importe que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, soient autonomes et indépendantes par rapport au pouvoir exécutif et au pouvoir judiciaire, aux organismes de l'État et aux partis politiques, pour pouvoir examiner toutes les questions ayant trait à leurs domaines de compétence, sans qu'aucune menace réelle ou supposée ne pèse sur leur capacité procédurale ou l'efficacité de leurs procédures, et en étant à l'abri, en ligne et hors ligne, de toute forme de représailles, d'intimidation et de récrimination qui risquerait de compromettre leur fonctionnement ou la sûreté et la sécurité physique de leur personnel,

Considérant le rôle que jouent les institutions des ombudsmans et des médiateurs, qui cherchent à favoriser la bonne gouvernance dans les administrations publiques et à améliorer les relations que celles-ci entretiennent avec les citoyens, à promouvoir le respect des droits humains et des libertés fondamentales, et à renforcer

---

[3] Voir *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-huitième session, Supplément nº 53* (A/68/53), chap. V, sect. A.

[4] Ibid., *soixante-neuvième session, Supplément nº 53A* et rectificatif (A/69/53/Add.1 et A/69/53/Add.1/Corr.2), chap. IV, sect. A.

[5] Ibid., *soixante et onzième session, Supplément nº 53A* et rectificatif (A/71/53/Add.1 et A/71/53/Add.1/Corr.1), chap. II.

[6] Ibid., *soixante-treizième session, Supplément nº 53A* (A/73/53/Add.1), chap. III.

[7] Ibid., *soixante-quinzième session, Supplément nº 53A* (A/75/53/Add.1), chap. III.

la prestation des services publics, en promouvant l'état de droit, la bonne gouvernance, la transparence, la responsabilité et l'équité,

Considérant également le rôle important que jouent, là où il en existe, les institutions des ombudsmans et des médiateurs, qui contribuent à faire de l'état de droit une réalité et à faire respecter les principes de justice et d'égalité,

Estimant qu'il importe de confier à ces institutions les mandats nécessaires, selon le cas, notamment le pouvoir d'évaluer et de suivre les problèmes qui se posent et, lorsque la législation nationale le prévoit, d'enquêter sur ces problèmes de leur propre initiative, de leur fournir une protection qui leur permette d'agir de manière indépendante et efficace contre toute injustice envers une personne ou un groupe, et de faire en sorte que l'État favorise l'autonomie, la compétence et l'impartialité de l'ombudsman et des mécanismes qui s'y rapportent,

Soulignant l'importance que revêtent l'indépendance financière et administrative et la stabilité de ces institutions, et prenant note avec satisfaction des efforts faits par les États qui ont accordé à leur institution nationale de l'ombudsman ou du médiateur plus d'autonomie et d'indépendance, notamment en lui conférant des pouvoirs d'enquête ou en renforçant ces pouvoirs,

Soulignant que ces institutions, là où il en existe, peuvent jouer un rôle important en donnant des conseils aux gouvernements sur l'élaboration ou la modification de lois ou de politiques nationales, la ratification des instruments internationaux pertinents et les moyens de mettre la législation et les pratiques nationales en conformité avec les obligations internationales qui incombent aux États en matière de droits humains,

Soulignant l'importance que revêt la coopération internationale entre les services d'ombudsman et les médiateurs et rappelant le rôle que les associations régionales et internationales d'ombudsmans et de médiateurs jouent en faveur de cette coopération et de la mise en commun des meilleures pratiques,

Notant avec satisfaction l'action que continuent de mener le réseau mondial des ombudsmans et l'Institut international de l'Ombudsman, ainsi que leur étroite coopération avec les associations et réseaux régionaux actifs d'ombudsmans et de médiateurs, à savoir l'Association des ombudsmans des pays de la Méditerranée, la Fédération ibéro-américaine des ombudsmans, l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, l'Association des ombudsmans des pays d'Asie, l'Association des ombudsmans et médiateurs des pays d'Afrique, le Réseau des ombudsmans des pays arabes, l'Initiative du Réseau européen des médiateurs, l'Alliance des ombudsmans du Pacifique, l'Alliance des ombudsmans de la région eurasienne et les autres associations et réseaux actifs d'ombudsmans et de médiateurs,

1. *Prend acte* du rapport du Secrétaire général[8] ;

2. *Engage vivement* les États Membres :

a) À envisager de mettre en place des institutions des ombudsmans et des médiateurs qui soient indépendantes et autonomes au niveau national et, s'il y a lieu, aux niveau régional et local, conformément aux principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (Principes de Venise), soit sous la forme d'une institution nationale des droits de l'homme ou parallèlement à une telle institution, ou de renforcer l'institution existante de l'ombudsman ou du médiateur ;

b) À doter les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, du cadre constitutionnel et législatif nécessaire, et à faire en sorte qu'elles

[8] A/75/224.

bénéficient du soutien et de la protection de l'État, de ressources financières suffisantes aux fins du personnel et des autres besoins de financement, d'un mandat large qui couvre tous les services publics, des pouvoirs voulus pour disposer des outils dont elles ont besoin pour choisir les problèmes à examiner, remédier aux problèmes de mauvaise administration, mener des enquêtes approfondies et en communiquer les résultats, ainsi que de tous les autres moyens dont elles ont besoin pour exercer leur mandat avec efficacité et en toute indépendance et renforcer la légitimité et la crédibilité de leurs activités, qui constituent des mécanismes de promotion et de protection des droits humains et de promotion de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit ;

c) À prendre les mesures voulues pour faire en sorte que les modalités de nomination de l'ombudsman ou du médiateur garantissent la pleine indépendance des institutions correspondantes, là où il en existe, ainsi que la reconnaissance et le respect par l'État et de ces institutions et de leur travail ;

d) À établir un mandat clair pour les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, afin de leur permettre de prévenir et de régler de façon satisfaisante tout problème d'injustice ou de mauvaise administration, de promouvoir et de protéger les droits humains, et de faire rapport sur leurs activités, selon les besoins, aussi bien à titre général que sur des questions particulières ;

e) À prendre les mesures voulues pour faire en sorte que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, bénéficient d'une protection adéquate contre les pressions, les représailles, l'intimidation et les menaces, y compris de la part d'autres autorités, et que de tels actes fassent rapidement l'objet d'enquêtes en bonne et due forme et que leurs auteurs aient à en répondre ;

f) À tenir dûment compte des Principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (Principes de Paris)[9] lorsqu'ils attribuent à l'institution de l'ombudsman ou du médiateur le rôle de mécanisme national de prévention ou de suivi ;

g) À mettre au point et à mener, le cas échéant, des activités d'information au niveau national, en collaboration avec tous les acteurs concernés, afin de mieux faire connaître l'importance du rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs ;

h) À mettre en commun et à échanger les meilleures pratiques des institutions des ombudsmans et des médiateurs, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux droits de l'homme, ainsi qu'avec l'Institut international de l'Ombudsman et d'autres organisations internationales et régionales d'ombudsmans ;

3. *Considère* que, conformément à la Déclaration et au Programme d'action de Vienne, il appartient à chaque État de choisir, pour ses institutions nationales, y compris l'institution de l'ombudsman ou du médiateur, le cadre le mieux adapté à ses propres besoins, au niveau national, pour promouvoir les droits humains en conformité avec les instruments internationaux relatifs à ces droits ;

4. *Estime* que l'efficacité concrète du cadre choisi pour ces institutions nationales devrait être suivie et évaluée, sur la base des normes acceptées et reconnues au niveau international, et que ce cadre ne devrait ni compromettre l'autonomie ou l'indépendance de l'institution ni réduire sa capacité de remplir son mandat ;

[9] Résolution 48/134, annexe.

5. *Se félicite* de la participation active du Haut-Commissariat à toutes les réunions internationales et régionales des institutions des ombudsmans et des médiateurs, que ce soit en personne ou encore par des moyens électroniques ;

6. *Invite* les États Membres et les institutions régionales et internationales des ombudsmans et des médiateurs à interagir régulièrement, à échanger des informations et à mettre en commun les meilleures pratiques avec le Haut-Commissariat en ce qui concerne toutes les questions pertinentes ;

7. *Engage* le Haut-Commissariat à concevoir et à favoriser, par ses services consultatifs, des activités consacrées aux institutions des ombudsmans et des médiateurs déjà en place, afin de renforcer leur rôle au sein des systèmes nationaux de protection des droits humains ;

8. *Invite* les institutions existantes des ombudsmans et des médiateurs :

a) À agir, lorsqu'il y a lieu et conformément à tous les instruments internationaux sur la question, notamment les Principes de Paris et les Principes de Venise, afin de renforcer leur indépendance et leur autonomie et de mieux pouvoir aider les États Membres à assurer la promotion et la protection des droits de l'homme et à promouvoir la bonne gouvernance et le respect l'état de droit ;

b) Dans les cas où elles constituent l'institution nationale des droits de l'homme, à demander, en collaboration avec le Haut-Commissariat, à se faire accréditer par l'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'homme, afin de pouvoir interagir efficacement avec les organismes des Nations Unies chargés des droits humains ;

c) À rendre compte de leurs activités publiquement, dans un souci de responsabilité et de transparence, à l'autorité chargée de nommer l'ombudsman ou le médiateur de l'État Membre, au moins une fois par an ;

d) À coopérer avec les organes compétents de l'État et à renforcer leurs liens avec les organisations de la société civile, sans compromettre leur autonomie ni leur indépendance ;

e) À mener des activités visant à mieux faire connaître leur rôle et leurs fonctions, en collaboration avec toutes les parties intéressées ;

f) À collaborer avec l'Institut international de l'Ombudsman, l'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'homme et d'autres associations et réseaux régionaux, en vue d'échanger des données d'expérience, des enseignements à retenir et des pratiques optimales ;

9. *Prie* le Secrétaire général de lui rendre compte, à sa soixante-dix-septième session, de l'application de la présente résolution, en particulier des obstacles rencontrés par les États à cet égard et des meilleures pratiques relatives au travail et au fonctionnement des institutions des ombudsmans et des médiateurs.

46e séance plénière
16 décembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Message du Médiateur 5
Partie 2 - Recommandations d'ordre général 9
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration
Partie 3 - Statistiques 31
Partie 4 - Secteurs d'intervention et Recommandations spécifiques 39

Fonction publique 40

Fédération Wallonie-Bruxelles
Liste récapitulative des Recommandations spécifiques 46

Statistiques FWB **51**
Equivalences 52
Agrément des professions de santé 66
Allocations d'études 70
Relations scolaires 84
Autres questions scolaires 108
Personnels de l'enseignement 118
Aide à la jeunesse 140
Sport 148

Wallonie
Liste récapitulative des Recommandations spécifiques à l'exercice 152

Statistiques W **157**
Fiscalité 158
Aides à l'énergie et au logement 164
Logement social 168
Crédit social 184
Aménagement du territoire 192
Qualité de vie 200
Allocations familiales 212
Économie et Emploi 216
Environnement 248

Distribution d'eau 252
Agriculture 264
Bien-être animal 278
Mobilité et infrastructures 280
Transports 284
Aéroports 290
Tourisme 292
Délais de paiement 294
Médiation communale 298

Partie 5 - Communication et relations extérieurs 302
Partie 6 - Qualité et Stratégie 310
Partie 7 - Rapport de gestion 316
Annexes 320