

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
SESSION 2021-2022

24 MAI 2022

RAPPORT D'ACTIVITÉS¹

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

RAPPORT DE COMMISSION

PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES GÉNÉRALES, DES
RELATIONS INTERNATIONALES, DU RÈGLEMENT ET DU CONTRÔLE DES
COMMUNICATIONS DES MEMBRES DU GOUVERNEMENT

PAR MME SABINE LARUELLE

¹ Voir doc. 380 (2021-2022) n°1.

TABLE DES MATIÈRES

1	Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	3
2	Discussion	6
3	Confiance	11

Mesdames et Messieurs,

Votre commission des Affaires générales, des Relations internationales, du Règlement et du Contrôle des communications des membres du Gouvernement a examiné, au cours de sa réunion du 24 mai 2022, le rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (01.01.2020 au 31.12.2020) (doc. 380 (2021-2022) n° 1).²

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

M. Bertrand déclare qu'à l'instar de ses collègues ombudsmans des autres entités, son souci principal reste cette fois encore l'accessibilité des services publics. Bien que ces derniers se soient réorganisés assez rapidement pendant la pandémie et que la voie vers la transformation numérique ne soit pas une mauvaise chose en soi, le Médiateur demande que l'on ne perde pas de vue qu'un certain nombre d'utilisateurs n'ont pas encore accès à ces services électroniques. Dans cette optique, ses collègues belges et lui-même ont émis une recommandation à l'égard de tous les pouvoirs publics afin de considérer l'accès à internet comme un besoin de première nécessité. À titre d'exemple, M. Bertrand cite le cas des élèves confinés pendant la pandémie ou celle des agents en télétravail, qui implique dans leur chef ou dans le chef de leurs parents la possibilité de payer la facture du fournisseur d'internet. Il ajoute qu'au niveau fédéral, la réflexion est en cours pour introduire ce droit d'accès à l'internet dans l'article 23 de la Constitution.

Sur les recommandations générales, M. Bertrand épingle tout d'abord l'installation d'un système de médiation pour les intercommunales. Mais cela concerne le niveau régional.

- Procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux :

² Ont participé aux travaux de la commission :

- Mme Ryckmans (Présidente)
- M. Lomba, M. Ouriaghli, Mme Grovonius
- M. Bellot, Mme Cassart-Mailleux, Mme Laruelle, Mme de Coster-Bauchau
- M. Daele
- M. Nemes (en remplacement de M. Kerckhofs)
- M. Matagne

Ont assisté aux travaux de la commission :

- M. Florent, Mme Greoli, membres du Parlement
- M. Belin, secrétaire politique du groupe Les Engagés
- M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
- M. Jeholet, Ministre-Président
- M. Schmetz, conseiller du Ministre-Président Jeholet
- Mme Vivier, collaboratrice du groupe MR

M. Bertrand préconise la création d'un service de première ligne afin que le médiateur n'intervienne qu'à titre subsidiaire comme c'est déjà le cas au niveau du SPW, et comme stipulé dans le contrat d'administration signé il y a quelques mois, la réflexion étant en cours avec le secrétaire général du ministère.

- Obligation de mention de l'existence du Médiateur :

Il existe encore des supports de différente nature qui ne prévoient pas cette mention.

- Mention de la possibilité de recours au Médiateur pour toutes les décisions individuelles :

M. Bertrand rappelle que l'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur suspend le délai de recours au Conseil d'État. Il se réjouit que des progrès importants aient été réalisés par le ministère quant à cette recommandation.

- Suspension du délai de recours devant une juridiction administrative en cas de saisine du Médiateur :

L'orateur cite le cas de l'ancien conseil d'appel en matière d'allocations d'études au niveau de l'enseignement supérieur. Dans le cadre du projet de décret adopté par le Parlement, le Conseil d'État avait attiré l'attention sur certaines conditions inhérentes à toute juridiction administrative, mais le Gouvernement a préféré modifier son projet en optant pour l'installation d'une simple autorité administrative, ce que M. Bertrand regrette. Il en reparlera en commission de l'Enseignement supérieur.

- Intervention du Médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'État est en cours :

Il semble que le dossier soit en bonne voie d'après le projet de réforme de l'accord de coopération dont il a eu connaissance.

- Permettre au Médiateur de mener une enquête

Comme rappelé par l'orateur, cette compétence existe aux autres niveaux de pouvoir. Bertrand plaide pour l'élargissement au niveau de la FWB.

- Saisine du Médiateur lorsque le Médiateur constate un dysfonctionnement

Selon l'orateur, la problématique est en voie de règlement.

- Extension de la compétence du Médiateur aux entreprises ou aux organismes de nature privée chargés de l'exercice de missions de service public :

M. Bertrand rappelle qu'en l'état, son service ne peut pas traiter d'une réclamation relevant de l'enseignement communal ou de l'enseignement libre, bien qu'il ne refuse pas d'apporter une aide téléphonique aux citoyens qui s'adressent à lui.

- Protection des lanceurs d'alerte

Depuis 2019, une directive européenne prévoit la protection des lanceurs d'alerte, tant dans le secteur privé que dans le secteur public. Elle devait être transposée pour le mois de décembre 2021, mais, alors que la Belgique est en retard, une procédure de manquement a été initiée par la Commission européenne.

- Compétence du Médiateur pour les agents relevant des services de la FWB :

M. Bertand rappelle qu'il est le seul à ne pas disposer de cette compétence à l'inverse de ses collègues des régions, et ce, bien qu'il traite régulièrement des dossiers relatifs aux rapports entre WBE et ses agents notamment. Il note toutefois l'attitude constructive du ministère lorsque le Médiateur entre en jeu pour aider à résoudre de tels dossiers.

Sur les relations entre les citoyens et l'administration, M. Bertrand insiste sur les éléments suivants :

- Motivation des décisions administratives :

Trop de décisions ne sont pas ou sont mal motivées, voire motivées au moyen de formules stéréotypées.

- Lisibilité des formulaires :

Les formulaires administratifs numérisés devraient être adaptés pour être lisibles sur un smartphone. Par ailleurs, les documents papier conservent toute leur importance pour un certain public.

- L'accusé de réception :

La plupart des administrations l'ont systématisé, mais il reste des exceptions, et des citoyens ne sont pas informés de l'état de leur dossier.

- Mesures transitoires adaptées et obligation d'informer :

M. Bertrand revient à la nouvelle réglementation ayant clarifié les règles en matière d'allocations d'études, prise au début de l'année 2022, mais avec effet rétroactif en juillet 2021. Celle-ci a amené à des situations ubuesques au mois de novembre lorsque des décisions défavorables ont été prises sur base de la nouvelle législation alors que l'ancienne qui était plus favorable restait en principe applicable à ce moment-là, et ce, alors que les montants en jeu étaient vraiment minimes.

À l'international il évoque le travail mené avec les autres ombudsmans en vue de valoriser leur travail en tant que protecteurs des droits fondamentaux (droits sociaux, droits à l'enseignement, etc.). Découlant des principes de Venise, une résolution spécifique a été adoptée par l'Assemblée générale des Nations-Unies reconnaissant leur rôle spécifique dans la promotion et la protection des droits humaines, de la bonne gouvernance et de l'état de droit.

2 Discussion

Mme Cassart-Mailleux remercie M. Bertrand pour l'efficacité du travail de son équipe. Elle revient sur l'accès des citoyens à internet et aux services administratifs, et demande ce qu'il en est de l'absentéisme et des difficultés de recrutement auquel il a fait face dans son propre service. Sur l'extension des missions du Médiateur, comme prévu par la DPC, la députée souhaite savoir où en est la modification décrétale envisagée. Relevant l'augmentation exponentielle du nombre de dossiers introduits en un an, elle en conclut que le citoyen se tourne davantage vers la médiation, surtout en matière d'enseignement, et elle rejoint M. Bertrand lorsqu'il plaide pour l'institutionnalisation d'une possibilité de réclamation à deux niveaux. Elle lui demande ensuite quelle est la stratégie poursuivie sur les réseaux sociaux afin d'augmenter la visibilité de ses services et l'interroge sur l'extension de sa propre compétence aux organismes exerçant des missions de service public : le nombre de membres du personnel complémentaire qu'une telle extension impliquerait peut-il être évalué ? Quelle est la concertation avec des OIP à ce sujet ? Sur l'extension de la compétence du Médiateur aux agents de la FWB, Mme Cassart est d'avis qu'il faut avancer tout en se réjouissant de constater que, dans les faits, M. Bertrand remplit déjà la mission.

M. Daele - qui évoque brièvement la question de la temporalité du rapport - constate à son tour la récurrence des recommandations générales émises par le Médiateur, et ce, d'année en année. Pour le député, il est question de droits individuels et d'efficacité des procédures. Dans cette optique, il souhaite savoir où en est le tableau de bord de suivi des recommandations qui devrait être élaboré au niveau de la FWB. Cette demande a-t-elle été concrétisée ? Sur l'extension du délai de recours en matière de procédures juridictionnelles, le commissaire demande quelles sont concrètement les procédures que le Médiateur aurait à l'esprit.

M. Nemes rejoint les considérations émises par le Médiateur sur la problématique de l'accès à internet, source de discrimination vis-à-vis des plus vulnérables ayant conduit à appuyer une résolution au niveau fédéral. Celle-ci a-t-elle été suivie d'effets ? Des réponses ont-elles été apportées au niveau de la FWB ? Quels sont les services ayant été les plus dématérialisés en raison de la crise sanitaire ?

À l'instar de son collègue, le même député souhaite connaître le suivi et l'actualisation des recommandations (tableau de bord). Il rejoint la question de sa collègue Cassart sur l'extension de la compétence aux organismes exerçant des missions de service public. Enfin il souhaite connaître les principaux cas de figure les plus courants concernant les dossiers où aucune correction n'est possible.

M. Lomba adresse d'abord ses remerciements au Médiateur ainsi qu'à ses collaborateurs pour le travail essentiel qu'ils réalisent au jour le jour au profit des citoyens. La DPC rappelle l'accès optimal du citoyen à l'administration, invitant chacun à rester attentif aux recommandations allant dans ce sens. Le commissaire constate à son tour l'avancée prise en matière de dématérialisation des services administratifs en raison de la crise Covid, simplifiant certes la vie du citoyen, mais risquant aussi de créer une certaine précarité numérique -telle que la désertification bancaire- qui doit retenir toute l'attention du monde politique. L'orateur insiste également sur le suivi des recommandations du Médiateur par les différentes administrations, mais aussi par le gouvernement et par le parlement. Parmi les évolutions positives, M. Lomba souligne différents éléments tels que l'amélioration de la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs ou l'accompagnement des usagers dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires. Néanmoins, il convient de continuer à travailler sur les recommandations qui ne sont pas encore rencontrées, notamment sur le dossier des relations scolaires ou celui des allocations d'études. Il conclut en soulignant l'importance du rapport du Médiateur pour les parlementaires dans le cadre de leur mission de contrôle de la politique menée par l'exécutif.

Sur le manque voire l'absence de réaction de certains fonctionnaires dirigeants, **M. Bellot** demande au Médiateur s'il s'agit de services spécifiques de la FWB et si le gouvernement ou les ministres fonctionnels ont été interpellés à leur sujet. Il se demande également s'il ne serait pas opportun de disposer d'un tableau de bord de suivi des recommandations standardisé à l'usage de toutes les administrations. Revenant sur les lanceurs d'alerte dont la matière est complexe et où le Médiateur pourrait jouer un certain rôle comme tiers neutre, l'orateur demande si des discussions sont actuellement menées au niveau de la FWB. Concernant la fracture numérique, le commissaire rappelle que nombreuses zones blanches existent encore sur le territoire wallon. Enfin, M. Bellot souhaite savoir quelle a été la réaction des fonctionnaires généraux sur la demande de standardiser et de fluidifier davantage les échanges entre les intéressés et ses propres services.

À travers cet échange, **M. Matagne** se réjouit de pouvoir aborder les premiers enseignements quant aux impacts conjoncturel et structurel de la crise sanitaire sur les relations entre l'administration et les citoyens. En effet, l'année 2020 a ébranlé l'organisation du travail et ses fondements, comme le souligne le rapport en son avant-propos consacré à la généralisation du télétravail et à la dématérialisation de l'activité administrative, singulièrement en matière d'informatisation des administrations et d'accessibilité des services, eu égard à la fracture numérique qui isole davantage les personnes les plus vulnérables. Dans ce contexte, le commissaire aimerait savoir quelles seraient, pour M. Bertrand, ses priorités en matière de numérisation des infrastructures, des services et du personnel de l'administration.

Parallèlement, le même orateur estime que l'accessibilité pour tous à des services administratifs de qualité est un enjeu démocratique fondamental. Il s'en réfère à la proposition de résolution évoquée par M. Bertrand dans son exposé et relative au droit d'accès à internet. Quels sont les retours des différents gouvernements ? Quels sont les principaux points d'attention du Médiateur dans la perspective d'une numérisation accrue des services publics, et comment concilier ce développement avec les impératifs d'accessibilité dans le contexte budgétaire étreint de la FWB.

Alors que le rapport examiné porte sur l'année 2020, M. Matagne interroge encore sur l'impact du télétravail et de la dématérialisation des services accrue par la crise sanitaire. Plus globalement, il demande si le volume et la nature des dossiers récents tendent à montrer une incidence de la généralisation du télétravail sur l'accès aux services publics, sur l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches administratives ou sur le délai de traitement de leur dossier. Il conclut en demandant si les difficultés pointées lors du premier confinement ont pu se résoudre à mesure que l'organisation du travail à distance s'est normalisée.

M. Bertrand commence par rappeler que, globalement, la situation de 2021 rejoint largement celle de 2020. Il cite ainsi à titre d'exemple la problématique de la non-numérisation systématique des pièces pour le suivi du traitement des dossiers d'équivalences, pendant la période de télétravail, alors que de nombreux documents étaient encore adressés au service ad hoc en original, ce qui posait parfois des problèmes pour le traitement des dossiers, les collaborateurs n'y ayant accès que lorsqu'ils se rendaient épisodiquement à leur bureau. Toutefois, en la matière, les choses évoluent progressivement et l'ETNIC additionne les projets. Au niveau de la Région wallonne, l'orateur note que la mise en œuvre des aides a été très rapide et a permis de traiter environ 180 000 demandes malgré les conditions difficiles que l'on a connues.

En matière de fracture numérique, il entend rappeler le travail admirable de la Fondation Roi-Baudouin, et renvoie aux différents exécutifs et autorités publiques

chargés de résoudre cette question, notamment le Sénat, auquel un rôle est confié pour modifier la Constitution, et où des propositions de révision sont à l'examen. Il rappelle aussi que des propositions de résolution ont été déposées par différents groupes politiques et ce, dans les autres assemblées du pays.

Sur l'absentéisme dont son service a souffert, il répond qu'un de ses collaborateurs est en burnout et que deux autres ont été absents pour cause de maladie de longue durée, ce qui a impacté le nombre de dossiers traités par ses autres agents. De nouveaux engagements très précieux sont toutefois intervenus tout récemment. Par ailleurs, M. Bertrand déclare qu'il est difficile d'évaluer le personnel nécessaire pour répondre à une éventuelle extension de sa compétence, notamment aux organismes exerçant des missions de service public. Dans ce cadre, il s'agit de bien mesurer jusqu'où peut aller ladite extension. Il cite en exemple le secteur des maisons de repos où les usagers et les familles sont en attente et qu'il conviendrait de faire rentrer dans son périmètre d'action (au niveau régional).

Le Médiateur confirme sa présence et son activité sur différents réseaux sociaux (Facebook, Twitter LinkedIn...), tout en précisant que la meilleure publicité reste celle que l'administration fait elle-même sur ses propres documents.

A M. Daele qui l'avait interrogé à ce sujet, M. Bertrand confirme qu'il n'existe plus de juridictions administratives en Communauté française.

Quant au tableau de bord de suivi des recommandations, il répond aux commissaires qu'il se réunira dans l'après-midi avec les responsables de l'administration générale de l'Enseignement pour évoquer l'ensemble des problématiques concernées et entendre leurs réponses, et que, pour ce faire, il dispose d'un document de travail. Dans le même contexte, il affirme que l'ensemble des fonctionnaires ont régulièrement répondu à ses demandes et que, plus précisément, les habitudes des fonctionnaires généraux ont réellement changé. Sur les relations avec ces derniers, il déclare qu'elles sont bonnes quoique plutôt rares ; ainsi, il fait état d'une réunion qui s'est tenue en visioconférence en 2000, avec le ministère. Selon l'orateur ce type de rencontres devrait être plus fréquent. M. Bertrand ne demande qu'à y être invité. Par contre, il ignore où en est le système d'évaluation confié à la cellule audit, chargée d'assurer le suivi des recommandations de la Cour des comptes et du Médiateur et dont le rôle est précisément centralisateur.

Sur les lanceurs d'alerte, M. Bertrand signale qu'une coordination a été mise en place au niveau du ministère des Affaires étrangères avec l'ensemble des niveaux de pouvoirs en vue d'uniformiser les systèmes que chacun s'est engagé à mettre en place. À cet effet, les pouvoirs du médiateur devraient être clairement adaptés sous peu dans le projet de décret commun en gestation (le texte devrait être soumis au Conseil d'État pour la fin du mois de juin).

Il répond encore que des protocoles d'accord ont été conclus avec la plupart des organismes d'intérêt public (NB pour la Communauté, il ne s'agit actuellement que de l'ONE). Avec le ministère, un nouveau protocole a été signé en vue de régler la manière dont sont traitées les interventions du Médiateur.

Sur les délais de traitement des administrations, M. Bertrand répond qu'il n'a pas constaté d'effondrement ou d'allongement significatif, mais souligne qu'au contraire, la réaction du ministère est globalement rapide, accessible et professionnelle.

M. le ministre-président remercie le Médiateur pour son rapport et pour le travail au quotidien effectué au bénéfice du citoyen, ainsi que dans l'intérêt des administrations en vue d'améliorer la qualité de leurs services. Il souligne les efforts et les avancées réalisés pour rencontrer les recommandations récurrentes contenues dans le rapport, dont la plupart vont de soi, comme la motivation des actes et des décisions administratives ou l'envoi d'un accusé de réception. À cet effet, le ministre-président, rappelle qu'un contrat d'administration a été signé entre le Gouvernement et l'administration, et il déclare qu'il restera attentif à la mise en œuvre de toutes les recommandations.

M. Nemes demande si le tableau de suivi mis à jour peut être mis à la disposition des parlementaires.

M. Bertrand lui répond qu'il s'agit d'un document de travail et que son rapport fait l'état de suivi de chaque recommandation. D'autre part, les commissions ad hoc où il sera reçu permettront également de discuter et d'actualiser les différentes problématiques suivies par ses services. Il renvoie également au travail centralisateur de la cellule audit.

M. Bellot demande si les longs délais pour certains accusés de réception concernent aussi la FWB.

M. Bertrand lui répond que beaucoup de systèmes sont désormais automatisés et que cela concernait principalement la Région. Dans certaines matières complexes, comme les personnels enseignants, il reste encore des problèmes pour trouver le bon interlocuteur, et partant, pour obtenir un accusé de réception.

Le ministre-président ajoute que cette exigence figure dans le contrat d'administration. Par ailleurs, il peut y avoir différents types de suivis (mail, appel téléphonique).

M. Bellot visait non pas le traitement et le suivi du dossier, mais l'accusé de réception de la première demande.

3 Confiance

La confiance a été accordée à la présidente et à la rapporteuse à l'unanimité des membres présents.

La rapporteuse,

Mme Sabine Laruelle

La présidente,

Mme Hélène Ryckmans