

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
SESSION 2021-2022

20 JUIN 2022

RAPPORT ANNUEL¹

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 DU BUDGET, DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA TUTELLE SUR WALLONIE-
BRUXELLES ENSEIGNEMENT ET DES BÂTIMENTS SCOLAIRES

PAR M. JEAN-PIERRE LEPINE

¹ Voir doc. 380 (2021-2022) n°1 à n°2.

TABLE DES MATIÈRES

1	Exposé de Monsieur M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	3
2	Discussion	6
3	Confiance	9

Mesdames et Messieurs,

Votre commission du Budget, de la Fonction publique, de l'Égalité des chances, de la Tutelle sur Wallonie-Bruxelles Enseignement et des Bâtiments scolaires a examiné, au cours de sa réunion du 20 juin 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 Monsieur M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

M. le Médiateur tient à remercier la commission pour son invitation et M. le ministre pour sa présence.

Tout en rappelant la portée de sa mission, M. Bertrand déclare, à l'instar de ses collègues ombudsmans des autres entités, que 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 évidemment pas une mauvaise chose en soi, M. 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 résolution à l'égard de tous les pouvoirs publics afin de considérer l'accès à internet comme un besoin de première nécessité. Il ajoute, qu'au niveau fédéral, la réflexion est en cours pour introduire ce droit d'accès dans l'article 23 de la Constitution.

M. Bertrand épingle les recommandations générales suivantes :

² Ont participé aux travaux de la commission :

M. Lepine, M. Léonard, M. Sahli

M. Evrard, Mme Laffut, Mme Schepmans

M. Heyvaert, M. Soieresse Njall

Mme Bernard, M. Nemes

M. Antoine

Ont assisté aux travaux de la commission :

M. Demeuse : membre du Parlement

M. Daerden, Vice-Président et Ministre du Budget, de la Fonction publique, de l'Égalité des chances et de la tutelle sur Wallonie-Bruxelles Enseignement

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

Mme Paul, conseillère au cabinet de M. le ministre Daerden

M. Fernandez, collaborateur au cabinet de M. le ministre Daerden

M. Louyet, collaborateur du groupe PS

M. Asmanis de Schacht, collaborateur du groupe MR

M. Belin, secrétaire politique du groupe Les Engagés

1. Procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

Le Médiateur préconise la généralisation d'un système à deux niveaux dans le traitement des réclamations, à savoir un premier niveau qui relève du service public concerné et le second à l'adresse du Médiateur. Cette réflexion est en cours et si les choses pouvaient avancer plus vite, il faut reconnaître que le contrat d'administration signé il y a quelques mois envisage des améliorations et des développements ultérieurs.

2. Obligation de mention de l'existence du Médiateur

Il existe encore de nombreux supports papier ou électronique qui ne prévoient pas la mention de l'existence du Médiateur, notamment le site internet de l'enseignement en FWB.

3. 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.

4. Suspension du délai de recours devant une juridiction administrative en cas de saisine du Médiateur

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

6. Possibilité pour le Parlement de demander au Médiateur de mener une enquête

7. Saisine du Médiateur lorsqu'un dysfonctionnement est constaté

Selon les informations de M. Bertrand, ces recommandations sont en bonne voie de règlement dans le cadre du projet de réforme de l'accord de coopération.

8. 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 en droit belge pour le mois de décembre 2021, ce qui n'est pas concrétisé à ce stade.

9. Compétence du Médiateur pour les agents relevant des services de la FWB

M. Bertrand rappelle qu'il est le seul à ne pas disposer de cette compétence à l'inverse de ses collègues en Belgique, et ce, bien qu'il traite notamment et régulièrement des dossiers relatifs aux rapports entre WBE et ses agents. Il note toutefois l'attitude constructive du ministère depuis 2012 lorsque le Médiateur entre en jeu pour aider à résoudre de tels dossiers. Par ailleurs, il n'y a là aucune concurrence avec les syndicats mais plutôt de bonnes relations lorsque ces organisations lui relaient elles-mêmes des cas concrets (carrière, traitements...).

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

1. Motivation des décisions administratives

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

2. La systématisation de l'accusé de réception

La plupart des administrations l'ont systématisé, mais il reste des exceptions. Par ailleurs, des citoyens ne sont pas toujours informés de l'état d'avancement de leur dossier, ce qui n'est pas de nature à les rassurer.

3. Codification des législations

M. le Médiateur invite à assurer une codification des législations qui soit accessible aux citoyens.

Au niveau de la fonction publique et son personnel, le Médiateur met en exergue des dossiers relatifs au non-paiement de primes, à l'archivage électronique de données relatives à la gestion des ressources humaines (adepts), aux modifications de procédures de sélection lors de recrutements, au licenciement d'agents contractuels ou encore à l'appel à candidatures de jeunes avec expérience professionnelle.

À propos de ceux-ci, M. Bertrand reconnaît certaines évolutions positives suite à la crise sanitaire, notamment grâce à la volonté du secrétaire général du ministère.

Pour clore sa présentation, M. le Médiateur évoque WBE et le fait que la réforme de son service qui est en cours devrait permettre à l'avenir qu'il soit compétent à l'égard des organismes privés qui exercent des missions d'intérêt public. Quant aux thématiques relatives aux membres du personnel de l'enseignement de WBE (reconnaissance des titres et fonctions, port du masque, rôle des commissions zonales et interzonales, frais de déplacement ...), elles font l'objet d'un grand nombre de réclamations.

2 Discussion

M. le ministre remercie le Médiateur pour son travail et sa présence utiles. Il le rejoint sur l'importance de la transition numérique telle qu'elle est souhaitée par le gouvernement tout en relevant le fait que chaque citoyen n'a pas le même degré de réceptivité par rapport à celle-ci.

Il prend bonne note des remarques et des propositions d'améliorations qui ont été formulées dans un contexte global plutôt positif.

M. Evrard souhaite initier un autre angle de réflexion par rapport aux diverses recommandations faites par le Médiateur dans sa volonté d'accroître ses compétences (agents et administrations, saisine d'office, droit d'enquête, OAP/OIP, atteinte à l'intégrité des personnes...).

Sur base de ce constat, sa double approche repose sur l'ennui qui pourrait exister au sein des services du Médiateur ou sur une reconnaissance par le Médiateur d'un manque d'outils face à la diversité des problématiques à traiter. Il invite donc M. Bertrand à faire part de son analyse, notamment dans une perspective de renforcement des moyens et de personnel.

Après avoir entendu à de nombreuses reprises le Médiateur dans le cadre de la présentation de ses rapports et des recommandations qui s'y rattachent, le député relève également le manque de précisions par rapport à des cas concrets. Il suggère donc qu'à l'avenir, la mise en exergue de ces cas soit plus chirurgicale afin d'être plus efficace.

M. Evrard se dit satisfait des progrès dans la gestion au niveau des réclamations en lien avec le nouveau contrat d'administration. Il invite le Médiateur à faire part de l'explication qu'il a pu recevoir du secrétariat général concernant l'obligation de mention de l'existence du Médiateur dans les documents et autres courriers de l'administration.

Enfin, le député aimerait savoir si le Médiateur est sollicité pour ce qui a trait à des délais de paiement importants à l'égard des fournisseurs de biens et services pour les services publics.

M. Lepine salue le rapport du Médiateur ainsi que le travail quotidien essentiel de ce dernier qui rend plus lisible et plus accessible l'exercice de leurs droits d'administrés par les citoyens de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il l'assure également de l'intérêt porté par la commission à son rapport.

M. Lepine rejoint le constat relatif à l'importance du travail mené par les fonctionnaires et leur hiérarchie durant la pandémie et il tient à les remercier.

Par ailleurs, l'exercice mené par la commission permet aux parlementaires d'assurer le contrôle démocratique indispensable par rapport à la manière dont les solutions sont mises en œuvre en vue d'aplanir les difficultés et d'apporter les réponses à celles-ci.

M. Nemes remercie le Médiateur pour son travail tout en demandant ce qu'il en est du non-paiement de primes, de la sélection ou du licenciement de contractuels et si ces éléments ont un lien avec le manque éventuel de personnel dans les services en charge de ceux-ci. En outre, il aimerait savoir si le rapport 2021 pourra faire fi de ces observations en considérant qu'elles ont trouvé une issue favorable.

À propos de WBE et des plaintes en matière d'enseignement, le député l'interroge également quant aux arguments qu'il a choisis pour déterminer les recommandations qui relèvent de cette commission ou de celle de l'éducation. Il suggère donc au Médiateur d'expliquer comment il assure l'arbitrage.

A l'attention du ministre, **M. Nemes** l'invite à préciser les mesures prises pour régler les problèmes d'archivage évoqués.

M. Antoine salue la persévérance du Médiateur tout en faisant valoir la réflexion permanente à propos de l'existence et de l'intérêt de sa fonction. Pour lui, la fusion des Médiateurs wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est un pas en avant considérable et il ose espérer que d'autres pouvoirs locaux puissent y adhérer afin d'avoir une surface critique importante. Pourtant, il déplore une forme de banalisation de la fonction et un estompement du recours au Médiateur par les citoyens.

En termes d'égalité de traitement entre les agents et singulièrement entre l'enseignement organisé par la FWB et l'enseignement subventionné, il estime que la différence de traitement doit pouvoir être tranchée à travers les perspectives du décret « WBE ». A cet égard, il propose au ministre de faire part de son analyse de la situation.

En lien avec la problématique des lanceurs d'alerte, **M. Antoine** estime qu'il n'est pas aisé d'en avoir une définition précise ; ce qui pose la question de la protection dont dispose un fonctionnaire qui voudrait dénoncer un comportement inapproprié. Dès lors que la déclaration de politique communautaire prévoit cette protection, il invite le ministre à faire le point sur ce dossier.

Enfin, à la lecture du rapport, le député se sent interpellé par les lacunes en matière de formation des agents de la fonction publique. Il interpelle donc le Médiateur quant à l'adéquation des diplômes et au niveau de formation des personnes diplômées.

M. Soiresse Njall remercie le Médiateur, tant pour son travail quotidien que pour la présentation du rapport. Il aborde l'extension des missions du Médiateur dans l'enseignement officiel subventionné et libre en faisant remarquer que les acteurs de terrain en sont demandeurs. En ce sens, il propose au Médiateur de commenter ces évolutions dans le cadre de la réforme du décret relatif à sa fonction et à ses missions.

Pour lui, l'enjeu des lanceurs d'alerte est très important et ce statut mérite également un éclairage de la part du Médiateur.

M. le Médiateur prend la parole pour répondre aux diverses interrogations.

Concernant les différences entre les réseaux d'enseignement, il réitère le champ d'action actuel de sa compétence en sachant qu'elle n'a pas évolué à travers la mise en place du nouveau cadre « WBE ». S'il est bien compétent pour les services publics de la FWB, il n'en va pas de même pour l'enseignement communal et provincial ainsi que pour l'enseignement libre subventionné qui relèvent de pouvoirs organisateurs autres que la FWB ou d'ASBL. Par contre, si cela a trait au personnel de ces différents types d'enseignement, il est bien compétent alors qu'il ne l'est pas à l'égard d'un agent relevant de WBE puisque celui-ci dépend alors du service public de la FWB.

Pour autant, sur ce dernier point et dans les faits depuis 2012, cette forme de discrimination ne se vérifie plus grâce à un traitement égal et équitable des dossiers par l'administration. Le Médiateur prône donc une mise en concordance de ses missions avec la réalité en assurant l'extension de celles-ci aux organismes privés qui exercent des missions de service public. Sur cet aspect, il se dit confiant quant aux évolutions annoncées.

Sans être en capacité d'évaluer de manière précise le périmètre exact lié à l'évolution de ses compétences, M. Bertrand reconnaît qu'une liste des institutions relevant de lui devrait pouvoir être établie si le décret devait être adopté.

Suite à la réflexion sur les lanceurs d'alerte, le Médiateur rappelle que la transposition d'une directive européenne, forte de dix secteurs d'action, doit être opérée dans les différentes composantes belges. D'ailleurs, faute de concrétisation, une procédure est d'ores et déjà initiée par la Commission européenne à l'égard de notre pays. L'objectif poursuivi est bien d'envisager une approche la plus cohérente possible qui repose sur des systèmes quasi identiques au sein du secteur public.

Concrètement, un canal interne subsistera à côté d'un canal externe qui sera confié aux différents Médiateurs des entités fédérale et fédérées. Cependant, pour ce qui concerne les enseignants et en fonction de son champ d'action par rapport aux réseaux, le Médiateur attire l'attention sur la répartition des compétences entre ces entités avec l'application en dernier ressort (canal externe) de la loi fédérale sur les

lanceurs d'alerte lorsque le décret ne s'applique pas. A titre personnel, il plaide donc pour une simplification et l'obtention du canal externe pour protéger les lanceurs et traiter les signalements pour l'ensemble de son champ de compétence de médiation.

M. le Médiateur insiste sur son approche rationnelle dans un contexte où le travail ne manque pas. Au-delà du soutien et de l'admiration qu'il porte à ses collaborateurs, il est conscient qu'une augmentation de ses missions devra se traduire par une extension de moyens et de personnel.

Il ne pense pas qu'un estompement de l'existence du Médiateur soit à l'œuvre, tout en insistant sur l'importance de l'information quant à celle-ci.

Sur la question des licenciements de contractuels, il s'agit de relater une problématique sans pour autant qu'elle soit importante et récurrente. En vrac, il encourage également à maintenir le tutorat d'enseignants et à garantir un système efficace de versements des subventions. M. le Médiateur a entendu également la suggestion l'invitant à présenter au Parlement des situations plus concrètes.

En conclusion, avec l'évolution de son institution, le Médiateur y voit une perspective européenne vers une mission de défenseur des droits fondamentaux qui agira comme acteur de la bonne gouvernance, du changement de l'administration et de sa perception en passant par le rétablissement de la confiance des citoyens envers leurs autorités.

Après avoir entendu le Médiateur et les nombreuses réponses fournies, **M. le ministre** signale qu'un projet de décret conjoint entre la Wallonie et la FWB est en préparation concernant les lanceurs d'alerte en vue d'assurer la conformité avec les règles européennes.

Quant à l'archivage en matière de gestion des ressources humaines, celui-ci concerne essentiellement des éléments liés aux moniteurs sportifs de l'Adeps. Dans cette logique et bien qu'il s'agisse d'un problème relatif à des dossiers anciens, le ministre invite le député intéressé à aborder cette question avec la ministre compétente.

M. le président se réjouit de la qualité des échanges qui traduit l'intérêt manifeste de la commission pour le rapport du Médiateur.

3 Confiance

Il est fait confiance au président et au rapporteur pour la rédaction du présent rapport.

Le rapporteur,

M. Jean-Pierre Lepine

Le président,

M. Laurent Léonard