

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

SESSION 2022-2023

26 SEPTEMBRE 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 DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE
L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE, DE LA RECHERCHE, DES
HÔPITAUX UNIVERSITAIRES, DES SPORTS, DE LA JEUNESSE, DE L'AIDE À LA
JEUNESSE, DES MAISONS DE JUSTICE ET DE LA PROMOTION DE BRUXELLES

PAR M. RODRIGUE DEMEUSE

¹ Voir doc. 380 (2021-2022) n°1 à n°3.

TABLE DES MATIÈRES

1	Présentation du rapport annuel par M. Bertrand	3
1.1	Recommandations spécifiques relatives à l'administration des allocations d'étude	3
1.2	Recommandations spécifiques relatives à l'administration de l'enseignement non obligatoire	7
1.3	Recommandations spécifiques relatives à l'administration de l'Aide à la jeunesse	8
1.4	Recommandations spécifiques relatives à l'administration du sport	8
2	Intervention de Mme la ministre	10
3	Questions des députés	11
4	Réponses de M. Bertrand	16
5	Réponses de Mme la ministre	17

Mesdames et Messieurs,

Votre commission de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement de promotion sociale, de la Recherche, des Hôpitaux universitaires, des Sports, de la Jeunesse, de l'Aide à la jeunesse, des Maisons de justice et de la Promotion de Bruxelles a examiné, au cours de sa réunion du 26 septembre 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 Présentation du rapport annuel par M. Bertrand

Dès l'entame de son propos, le Médiateur reconnaît une évolution importante dans certaines matières de la compétence de Mme la ministre depuis le traitement des données reprises dans le rapport 2020 qu'il présente aujourd'hui auprès des commissaires, notamment en matière d'allocation d'études. Néanmoins, certaines de ses recommandations restent d'actualité.

1.1 Recommandations spécifiques relatives à l'administration des allocations d'étude

Malgré ses évolutions, le secteur des allocations d'études reste au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, un secteur important de réclamations, induites par la qualité de l'information donnée par l'administration sur les documents, sur les voies de recours existantes et sur la possibilité de déposer une réclamation chez le Médiateur.

² Ont participé aux travaux de la commission :

M. Tzanetatos (Président), M. Casier, M. Fontaine, Mme Kapompole, M. Witsel, M. Dodrimont, Mme Nikolic., Mme Sobry, M. Daele, M. Demeuse, M. Disabato, M. Beugnies, Mme Greoli

Ont assisté aux travaux de la commission :

M. Köksal, Mme Ryckmans, M. Soiresse Njall : membres du Parlement

Mme Glatigny, Ministre de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement de la Promotion sociale, des Hôpitaux universitaires, de l'Aide à la jeunesse, des Maisons de Justice, de la Jeunesse, des Sports et de la Promotion de Bruxelles

Mme Lonnoy, directrice de cabinet adjointe de Mme la ministre Glatigny

Mme Lepoutre, conseillère au cabinet de la Ministre Glatigny

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

Mme Claude Wattiaux, collaboratrice de M. Bertrand

Mme Sophie Heuchamps, collaboratrice de M. Bertrand

M. Ameloot, collaborateur du groupe PS

M. Er, collaborateur du groupe MR

Mme Moray, collaboratrice du groupe MR

Mme Mallia, collaboratrice du groupe Les Engagés

M. Meeus, collaborateur du groupe Les Engagés

Mme Hallet, collaboratrice du groupe ECOLO

M. Léonard, collaborateur du groupe PTB

L'une de ses premières recommandations générales porte sur la motivation formelle des décisions, même s'il observe une amélioration en la matière, notamment au niveau du suivi des documents manquants à la constitution d'un dossier.

Il félicite les Parlements sur les récentes réformes des textes qui ont permis de simplifier la législation, notamment par la réduction du nombre de textes décrets et réglementaires, permettant une meilleure compréhension de ceux-ci, tant par l'administration que par le citoyen.

M. Bertrand s'attarde ensuite sur certaines situations kafkaïennes.

Suite à un règlement collectif de dettes et à la diminution des revenus, des demandeurs d'allocations d'études se voient obliger de procéder à un recours auprès du Conseil d'appel dont l'arriéré de traitement des dossiers est pourtant connu. Une décision, favorable au demandeur, parvenait parfois des années après la demande d'une bourse d'études pour une année académique spécifique.

Le Médiateur livre également sa perplexité face à des cas où l'administration considère les revenus liés à la composition de ménage comme trop élevés, alors qu'un des membres de cette famille est sous administration provisoire. La médiation s'est révélée infructueuse, seul le recours au Conseil d'appel a tranché, tardivement, en faveur du demandeur.

La question de la prise en compte du revenu cadastral de biens autres que celui du ménage ou du bien principal du ménage en fonction de sa localisation revient également de façon récurrente dans ses rapports successifs.

Le Médiateur souhaite attirer l'attention des parlementaires et de la ministre sur la dernière réforme concernant le Conseil d'appel. La législation précédente considérait le Conseil d'appel comme une juridiction administrative. Les décisions prises par cette juridiction devaient être exécutées, selon le droit public, par l'administration et toute demande du même ordre appartenait à la jurisprudence du Conseil d'appel et devait être exécutée. Enfin, toute personne en faisant la demande devait pouvoir avoir un accès direct à toutes les décisions prises par cette juridiction administrative. Or la dernière réforme transforme le Conseil d'appel en autorité administrative indépendante qui, par conséquent, perd sa qualité de juridiction administrative. Cette transformation produit également un effet inattendu : le médiateur dispose d'un délai d'un mois, lorsque la décision de l'administration est définitive, pour intervenir auprès du Conseil d'appel. Désormais, le dossier peut faire intervenir la médiation, être traité par l'autorité administrative, mais le réclamant pourra revenir auprès des services du Médiateur, car il dispose d'un délai de 60 jours pour intervenir auprès du Conseil d'État. M. Bertrand doute que cette possibilité d'aller-retour ait été voulue par la réforme.

Le Médiateur passe ensuite en revue les différentes recommandations relatives à l'administration des allocations d'études et qui, depuis l'année 2020 et le rapport en question, ont connu une évolution de traitement.

Recommandation 06 – Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement d'extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus

Cette question a été partiellement rencontrée puisqu'aujourd'hui, l'administration accepte une attestation du SPF Finances reconnaissant que la personne n'a pas bénéficié de revenus durant l'année fiscale prise en compte. Le problème reste d'actualité pour des étudiants venant de l'étranger où l'administration fiscale est inexistante.

Recommandation 07 - Accorder une allocation 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

Cette recommandation n'est toujours pas rencontrée. La situation particulière du règlement collectif de dettes n'est toujours pas prise en considération, cette situation pouvant être antérieure à la période considérée et altérer considérablement les ressources du ménage, l'avertissement d'extrait de rôle de référence n'indiquant pas au moment voulu la diminution des revenus.

Recommandation 08 - 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

M. Bertrand signale que cette disposition a été supprimée dans le nouvel arrêté suite à la réforme des allocations d'étude

Recommandation 09 - Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle

Des améliorations ont été apportées, mais le Médiateur déplore encore l'utilisation de formules stéréotypées ou de motivations sans référence juridique.

Recommandation 10 - Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande

La réforme est intervenue depuis lors et permet aujourd'hui de joindre dans le dossier un document analogue délivré par un pays limitrophe. Malheureusement, la réglementation exige l'introduction de ce document à la situation arrêtée au jour de l'introduction du dossier. Il demande que dans ces situations particulières, une allocation forfaitaire puisse être accordée à l'instar de la recommandation 06.

Recommandation 12 - Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu

L'estimation du montant de l'allocation est disponible pour les demandes introduites par voie électronique. Cette disposition devrait être disponible également pour les demandes formulées par courrier papier.

Recommandation 13 - Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés

La requête est disponible pour les dossiers introduits électroniquement. Tel n'est pas le cas pour les demandes papier.

Recommandation 14 - Renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Les prêts d'études ont été abrogés par la réforme des allocations d'études, la recommandation est donc caduque.

Recommandation 15 - 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

Le Médiateur estime que cette procédure a été revue lors de la réforme du décret Paysage.

Recommandation 16 - 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

M. Bertrand regrette l'absence de réponse allant en ce sens dans la réforme des allocations d'études.

Recommandation 17 - 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

Cette recommandation a été partiellement rencontrée et le Médiateur a constaté un traitement plus rapide des dossiers, dû à une réorganisation des ressources humaines et la meilleure répartition des dossiers. Il a également constaté une diminution des dossiers de réclamations qui correspond à une amélioration du fonctionnement de l'administration.

Recommandation 18 - Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études

L'administration a précisé que la réglementation avait été adaptée pour la campagne 2021-2022, mais le Médiateur estime qu'une réflexion reste indispensable pour la question des autres revenus distinctement imposables.

Recommandation 19 - Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral

Le Médiateur regrette l'absence de réécriture de la disposition dans la réforme des allocations d'études et la disparition d'un forfait en cas de décès, de divorce ou de séparation alors que cette disposition existait auparavant.

1.2 Recommandations spécifiques relatives à l'administration de l'enseignement non obligatoire

Le Médiateur évoque une situation où l'administration refuse de faire coïncider les notions de « statut de handicapé » et de « situation de handicap » utilisées par une ancienne et une nouvelle réglementation. Après maintes discussions, il y a eu un accord au sein de l'administration pour assimiler les deux notions.

Il est également intervenu à diverses reprises sur le statut de dossiers d'inscription, sur le réajustement du programme annuel de l'étudiant (PAE), sur les conditions complémentaires d'admission pour les étudiants hors UE non finançables...

En ce sens, il recommande (Recommandation 20) au Gouvernement de confier à l'ARES une réflexion sur l'établissement d'une procédure commune d'inscription à distance destinée aux étudiants étrangers soumis à l'obligation d'obtention d'un visa pour accéder au territoire. En effet, certains établissements d'enseignement supérieur exigeaient la présence physique de l'étudiant pour valider son inscription alors que d'autres acceptaient de le faire à distance.

Concernant la commission CAPAES, le Médiateur recommande (Recommandation 26) d'adapter la législation pour organiser la prolongation de session ; de fixer une date avant laquelle, ou un délai endéans lequel les prolongations de session et leurs délibérations devraient être organisées ; de prévoir qu'en cas d'impossibilité d'organiser 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; et, enfin, de prévoir que le candidat qui échoue à l'épreuve présentée en prolongation de session puisse ensuite s'inscrire et prendre effectivement part à la session suivante.

M. Bertrand reconnaît que les cas exposés aux commissaires sont des situations particulières, difficiles à généraliser, mais dérangeantes. Il est satisfait de l'attitude positive de l'administration qui a, dans ce cas, autorisé la prolongation de session

dans les exemples cités, mais des problèmes de nature administrative restent récurrents.

1.3 Recommandations spécifiques relatives à l'administration de l'Aide à la jeunesse

M. Bertrand rappelle qu'il n'y a pas beaucoup de réclamations pour ce secteur, mais qu'il s'agit de dossiers qui mettent du temps à se régler.

Les deux grandes catégories de dossiers concernent des remboursements à des opérateurs privés et des situations dramatiques suite à des décisions de certains services de l'Aide à la jeunesse.

Il relève la difficulté des services à changer leur manière de regarder un dossier. Dans cette perspective, le médiateur essaie d'améliorer le dialogue avec les services et de les convaincre d'avoir une attitude ouverte sur les dossiers. Il renvoie à l'exemple cité dans le rapport à la page 144.

Ses recommandations visent l'amélioration de la procédure des allocations familiales. En outre, il 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. Depuis janvier 2021, l'administration organise régulièrement des réunions avec les autorités mandantes, les responsables et le service de liquidation des créances de l'administration de l'Aide à la jeunesse. L'objectif est ainsi de rappeler les différentes procédures existantes et actualiser les connaissances réglementaires et techniques. L'administration prévoit d'instaurer un comité de suivi sur la mise en œuvre de la circulaire relative aux instructions d'encodage.

En ce qui concerne le traitement prioritaire donné au remboursement de frais, l'administration a rationalisé le processus de validation des personnes morales et physiques qui accordent ces hébergements. Cette simplification a pour objectif de limiter les erreurs d'encodage et d'améliorer les processus.

Les années précédentes, le Médiateur signalait des dysfonctionnements dans la chaîne hiérarchique de cette administration, mais en 2022, il constate une amélioration significative.

1.4 Recommandations spécifiques relatives à l'administration du sport

M. Bertrand rappelle d'emblée que le rapport concerne l'année 2020, année compliquée pour les clubs sportifs et les fédérations.

La première problématique reprise dans le rapport concerne la liquidation de certains subsides communautaires, vu la réorganisation interne des services de l'ADEPS dans le cadre de la généralisation du télétravail.

Une seconde vise les subsides pour l'achat de matériel pour les sportifs handicapés qui 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.

Lors de cet exercice, le Médiateur a également 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.

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. Le Médiateur a pu obtenir des informations rassurantes pour les réclamants.

Le Médiateur a encore reçu des réclamations quant aux conséquences de certaines marches « points verts » liées aux comportements inappropriés de certains marcheurs. 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.

La compétence Sport 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.

Pour conclure, M. Bertrand 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), ce qui permettra un dialogue direct.

2 Intervention de Mme la ministre

Après avoir remercié Monsieur Bertrand pour ce rapport très instructif et pour le travail quotidien réalisé par l'ensemble de ses équipes, qui profite tant au citoyen qu'aux administrations, leur permettant ainsi d'améliorer la qualité de leurs services, Mme la ministre constate que 38% des dossiers traités par le Médiateur concernent les allocations d'études. S'agissant d'enjeux financiers non négligeables pour les demandeurs, il n'est pas surprenant que ces questions fassent régulièrement l'objet d'interrogations et contestations. Il est donc d'autant plus important d'y réserver toute notre attention.

Une première réforme des allocations d'études a été consacrée par le décret du 18 novembre 2021. Plusieurs des recommandations ont été intégrées dans ce nouveau dispositif réglementaire, notamment l'octroi d'un forfait en cas d'absence d'avertissement d'extrait de rôle ainsi que l'assouplissement de l'exigence de la composition de ménage établie en Belgique pour les travailleurs frontaliers.

La ministre travaille actuellement à la poursuite de la réforme des allocations d'études. Dans ce cadre, elle a demandé au Conseil supérieur des allocations d'études de réfléchir à des propositions d'amélioration du dispositif actuel et d'associer le Médiateur à ses réflexions.

Parallèlement à ce travail de réforme, son administration travaille également de manière continue à une amélioration de l'effectivité de ses services, tenant compte des recommandations émises par le Médiateur. Les motivations des décisions ont été revues afin d'être plus lisibles et compréhensibles pour l'allocataire - ce travail d'amélioration se poursuivra par ailleurs lors de la prochaine campagne - et l'outil informatique a été amélioré afin de tenir compte des délais de prescription. De manière plus générale, la communication autour des allocations d'études a été renforcée. Elle est également intégrée dans la campagne aides-etudes.be, lancée en juin dernier. Dans ce cadre, des spots spécifiques sont diffusés via les réseaux sociaux et des affiches et brochures ont été communiquées aux établissements d'enseignement secondaire afin d'être relayés aux élèves. L'ensemble des supports de communication (affiche, flyers, capsules vidéos et posts animés) peuvent être téléchargés sur le site aides-etudes.be.

Les difficultés relatives à l'aide à la jeunesse concernent essentiellement des difficultés liées à des manques de communication qui impactent négativement des parents, qui ne bénéficient plus temporairement d'allocations auxquelles ils ont droit ou amènent ceux-ci à devoir rembourser des montants parfois très importants.

La mise en œuvre prochaine des coordinateurs de zone devra garantir la poursuite de l'harmonisation des pratiques sur l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Fonction charnière entre l'administration et les services décentralisés que sont les SAJ et les SPJ, ils participeront, par leurs apports pédagogiques et méthodologiques, à diminuer ces difficultés dommageables pour les jeunes et leurs familles.

L'administration améliore continuellement les processus permettant d'apporter des réponses rapides aux plaintes qui lui sont communiquées. Comme le Médiateur l'a très justement fait remarquer, certaines situations ne bénéficient cependant pas encore de traitements suffisamment rapides.

Dès leur mise en œuvre, les coordinateurs de zone pourront relayer plus efficacement les demandes de l'administration aux services de l'aide et de la protection de la jeunesse dont l'importance de la précision des encodages.

La ministre tient également à remercier le Médiateur pour ses différentes interpellations auprès de son cabinet, qui permettent d'attirer son attention sur des situations problématiques qu'il convient de résoudre via des modifications réglementaires ou des contacts avec son administration.

3 Questions des députés

M. Fontaine s'associe aux remerciements émis par la ministre à l'attention de M. Bertrand et de ses services pour ce rapport et pour ce travail quotidien essentiel puisqu'il permet de rendre plus lisible et plus accessible l'exercice de leurs droits d'administrés par les citoyens de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au nom du groupe socialiste, il se joint au constat fait par le Médiateur quant au travail conséquent que les fonctionnaires et leur hiérarchie ont abattu durant la pandémie.

Il souhaite obtenir davantage de précisions concernant sa recommandation sur l'élargissement des compétences aux fonctionnaires lanceurs d'alerte.

Il restera évidemment attentif au suivi des autres recommandations. Cet exercice est à mettre en lumière puisqu'il offre aux parlementaires, en tant que législateur, la possibilité d'exercer un contrôle démocratique essentiel sur la manière dont les solutions sont mises en œuvre et dont l'aplanissement des difficultés observées et les réponses à celles-ci, organisées.

M. Witsel revient quant à lui sur les lourdeurs administratives relatives à la procédure pour recevoir des subsides notamment dans le cadre des mesures d'urgence « Covid ». Le député souhaite savoir si les services du Médiateur ont participé à la

simplification administrative et ont pris contact avec l'ADEPS pour leur faire part de remarques ou suggestions.

Il souhaite également connaître les éventuels impacts que la crise sanitaire du Covid aurait eus sur le nombre de dossiers à traiter ou s'il a été contacté dans le cadre de remboursement de cotisations auprès des clubs sportifs.

Mme Kapompole rappelle que la rédaction de ce rapport s'est faite durant la crise sanitaire. Elle souhaite savoir si le Médiateur observe une amélioration depuis plusieurs mois et si certaines pratiques adoptées pendant la crise sont à maintenir ou à rejeter.

Concernant l'équivalence des diplômes, la parlementaire se demande si le Médiateur a reçu des plaintes provenant de personnes provenant d'Ukraine, de Russie ou d'autres pays touchés par la guerre et dans l'affirmative, sur quels motifs.

Elle s'interroge également si le Médiateur a été interpellé par des étudiants hors UE fuyant la Russie ou l'Ukraine et ne bénéficiant pas de la protection temporaire.

Mme Sobry revient sur les recommandations d'ordre général. Le Rapport rappelle que « 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. À l'exception de trois, tous ont directement fait part au Médiateur de leurs commentaires et des actions entreprises. ». Il apparaît que cette absence de réaction des fonctionnaires-dirigeants est devenue un problème récurrent. À cet égard, la députée demande si trois fonctionnaires relèvent de la Fédération Wallonie-Bruxelles et si leurs ministres de tutelle ont pu être sensibilisés sur ce point.

Ensuite, elle pointe la recommandation générale qui préconise de suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur. Comme il a déjà été donné suite à une telle extension du mécanisme de suspension des délais de recours aux autres procédures juridictionnelles qui existent pour la matière des allocations d'études, elle demande alors l'évaluation pouvant en être faite.

En matière de fonction publique, elle relève que le Médiateur a proposé aux deux Secrétaires généraux la signature d'un 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), etc. Elle souhaiterait que M. Bertrand puisse faire le point à ce sujet.

Par rapport à la réforme des textes, depuis la campagne d'allocations d'études 2016-2017, les règles en matière de bourses ont été modifiées plusieurs fois et la dernière fois en 2019 et suite à cette dernière réforme, le statut de l'étudiant a été modifié par rapport à la comptabilisation des revenus et l'exigence d'une composition de ménage, ce qui a eu pour conséquence la perte de l'aide financière auprès de personnes qui en avaient toujours bénéficié. La ministre avait pu être sensibilisée à cette question et une révision de la législation a eu lieu. Elle note dans le rapport que le Médiateur salue la rationalisation des textes, mais regrette la faible portée de la réforme. À cet égard, elle rappelle qu'à l'époque, la ministre avait bien précisé que cette rationalisation des textes consistait en une première étape et qu'un groupe de travail se mettrait en place pour réfléchir à une réforme en profondeur des allocations d'études en fonction des marges budgétaires disponibles. Elle aimerait entendre les attentes du médiateur par rapport à cette réforme.

M. Dodrimont souligne l'importance du rôle du Médiateur au regard du nombre de plaintes à l'égard de l'administration communautaire, qui ont été déposées auprès de ses services, et des solutions empreintes de bon sens qu'il apporte. Dans le volet « Sport » de ce rapport qui couvre l'année 2020, le commissaire constate que 30 dossiers ont été ouverts. Ce nombre peut sembler faible au regard du nombre d'acteurs ou de clubs investis dans le milieu du sport en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il rappelle le désarroi de certains clubs face à la complexité des dossiers de demande de subsides.

Concernant l'ADEPS, il relève dans le rapport que le télétravail a pu avoir des conséquences sur le traitement de dossiers en rapport notamment avec la délivrance de diplômes ou de brevets, ou encore avec des subventionnements. Doit-on comprendre que le télétravail est directement lié à des retards de gestion de dossiers ou peut-on envisager une meilleure utilisation des technologies de communication pour éviter l'introduction de réclamation écrite ?

Concernant l'aide de 40 € par affilié octroyée aux clubs sportifs par les autorités régionales, il note que certains clubs n'ont pas pu en bénéficier, n'étant pas membres d'une fédération sportive reconnue par l'ADEPS. Combien de plaintes en ce sens les services du Médiateur ont-ils reçues ?

Enfin, quand le Médiateur, dans sa recommandation n°48, recommande un élargissement de ses compétences à l'ensemble des fédérations sportives reconnues par la Fédération Wallonie-Bruxelles, au nombre de 63, le député comprend par cette demande que ses compétences ne s'appliquent pas à une série des fédérations et demande un complément d'information.

M. Demeuse remercie le Médiateur et ses services pour le travail méconnu, mais essentiel, tant pour le législateur que pour les citoyens et les étudiants.

Le député remarque que les allocations d'études demeurent la thématique concernant le plus grand nombre de dossiers pris en charge par les services du Médiateur, avec, une augmentation de plus de 10% en 2020 qui suivait elle-même une augmentation de 20% l'année précédente. Il remarque que cette matière a fait l'objet d'une première réforme qui a permis une forte simplification du système des allocations d'études et fera prochainement l'objet d'un second volet très important de réformes.

Il constate que le présent rapport examiné par la commission est paru en parallèle de l'adoption par le Parlement de la première réforme des allocations d'études. Il estime donc intéressant de pouvoir faire le point sur la réforme en cours. Le Médiateur indique que cette première réforme permet de corriger certains effets pervers constatés lors de ces précédents rapports, même si tous ne sont pas encore réglés. S'il indique sa satisfaction quant à la proposition de la ministre d'associer le Médiateur à la deuxième partie de la réforme, le député lui demande son avis sur les mesures qu'il estime devoir être prises prioritairement.

Le commissaire constate la persistance de difficultés en matière de motivations des décisions pour lesquelles il est important d'éviter les formules stéréotypées et de renforcer l'efficacité de la procédure de recours. Dans quelle mesure le second volet de la réforme peut prendre en compte cette problématique et l'améliorer ?

De façon générale, il se réjouit d'une série d'améliorations et de recommandations partiellement rencontrées, notamment en ce qui concerne le traitement et l'efficacité de la gestion des dossiers, et donc de l'octroi des allocations, afin de permettre aux étudiants de bénéficier d'une réponse et des moyens de l'allocation le plus tôt possible dans l'année. Il relève parmi les recommandations posées par le Médiateur la révision du calendrier de procédure et la suspension du paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées. Le député souhaite entendre la ministre sur l'état de la réflexion à cet égard.

Enfin, il souhaite entendre la ministre sur d'autres points d'amélioration, soulevés par le Médiateur, comme la question de la motivation, la question d'une allocation forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes, la question du Conseil d'appel transformé de juridiction administrative en autorité administrative ou encore, la question de l'extension de l'octroi du droit d'allocation aux étudiants en promotion sociale, telle qu'inscrite dans la Déclaration de politique communautaire.

M. Disabato interroge le Médiateur sur la question des agréments dans le domaine de la santé où une augmentation de 50 % des dossiers instruits (au nombre de 30) est constatée. Il s'attarde plus particulièrement sur la nouvelle profession d'hygiéniste bucco-dentaire, dont la tâche est d'assister les dentistes et les médecins dans la promotion de la santé buccale auprès de la population, notamment dans les

institutions de soins préventifs accueillant une population en situation de handicap. Il relève des difficultés, dans ces institutions, de recevoir les agréments utiles, à l'instar des difficultés qu'ont pu rencontrer il y a quelques années les psychologues. Le rapport du Médiateur pointe les difficultés observées au niveau des commissions, chaque profession ou spécialité disposant de sa propre commission d'agrément. Il y relève notamment une difficulté résidant dans l'agenda des commissions puisqu'en fonction des professions et du nombre de demandes, certaines commissions se réunissent davantage que d'autres et qu'en raison de la crise sanitaire, certaines commissions se sont mises en place plus lentement. Le député interroge la ministre pour savoir si le problème d'agenda de ces commissions a pu être résolu pour parvenir à une obtention plus rapide des agréments sollicités, afin de répondre aux demandes des professionnels de santé et des bénéficiaires de soins.

M. Soiresse souligne la grande utilité des services du Médiateur pour de nombreuses familles, mais aussi pour les personnes appelées à s'intégrer dans la société.

Au niveau des équivalences de diplômes, une recommandation revient régulièrement dans les rapports du Médiateur, à propos des perturbations des services des équivalences en raison d'un déficit en personnel ou d'un manque de stabilisation de celui-ci. Quelles sont les solutions prônées par le Médiateur pour pallier cette carence et améliorer la vitesse de traitement des dossiers ?

Le député remarque que le Médiateur recommande au Gouvernement, sur la question de l'inscription des étudiants étrangers, de confier à l'ARES une réflexion sur l'établissement d'une procédure commune d'inscription à distance destinée aux étudiants étrangers soumis à l'obligation d'obtention d'un visa pour accéder au territoire. Ces étudiants éprouvent beaucoup de difficultés à valider à distance une inscription définitive et il souhaiterait entendre la ministre sur cette recommandation.

Quant à la problématique relevant du visa étudiant, le député note que le Médiateur fédéral avait adressé une recommandation à la Chambre afin de trouver une solution au problème des étudiants qui doivent attendre trop longtemps le renouvellement de leur titre de séjour, mettant en danger la continuité de leur cursus étudiant. La ministre Glatigny avait, lors d'une question précédente, annoncé la mise en place d'un groupe de travail avec le Secrétariat d'État en charge de l'Asile et de la Migration. Cette problématique fait-elle partie des points abordés lors des réunions de ce groupe de travail ?

Mme Greoli s'associe aux questions posées par ses collègues écolos.

M. Beugnies estime quant à lui que les recommandations contenues dans ce rapport démontrent que certains dysfonctionnements peuvent être corrigés quand

les autorités y sont sensibilisées. L'intervenant adresse ses questions directement à la ministre, liées à l'enseignement supérieur, et plus particulièrement aux allocations d'études. En effet, le Médiateur a pointé dans le rapport que des étudiants dont les parents sont en situation de règlement collectif de dettes ou de médiation de dettes se voient refuser une bourse d'études. Cela crée une discrimination évidente, alors que l'on parle d'étudiants qui ont particulièrement besoin d'aide. Il se demande quelle réponse Mme la ministre apporte à cette constatation et ce qu'elle pense de l'idée d'allocation forfaitaire proposée par le Médiateur.

Il se demande si la ministre prévoit d'étendre aux étudiants en promotion sociale le droit à l'octroi d'une bourse.

A propos des délais de traitement des demandes de bourses, le médiateur pointe le manque du personnel et suggère un renforcement. Un premier pas dans la bonne direction a été fait en 2019 avec 5 ETP supplémentaires, mais chaque année, les étudiants reçoivent leur bourse plusieurs mois après leur demande. Le député demande à la ministre quel est l'état des lieux du personnel de la Direction des Allocations d'études (ETP) et quelle est l'évaluation actuelle de la capacité de traitement des bourses. Il s'interroge sur l'évaluation de l'accès aux bourses d'études et si une automatisation des droits aux allocations est prévue à l'instar de ce qui existe déjà en Flandre. Enfin, il demande au Médiateur son avis à propos de cette proposition et la possibilité de son implémentation en Fédération Wallonie-Bruxelles.

4 Réponses de M. Bertrand

Concernant les lanceurs d'alerte, M. Bertrand explique à M. Fontaine qu'il y a une obligation européenne et que la proposition de décret conjoint déposée devant le Parlement wallon et cette assemblée y consacre plusieurs dispositions.

Le Médiateur tient à rappeler que la question de la cotisation aux clubs sportifs est du domaine privé. Sur les demandes de subventions COVID, quelques dossiers ont été traités.

En matière d'équivalence de diplômes et plus spécifiquement avec la Russie et l'Ukraine, il y a très peu de dossiers pour ce qui concerne l'enseignement supérieur. Par contre, quelques dossiers ont été traités en enseignement obligatoire ou pour l'accès à l'enseignement supérieur.

Le télétravail a amené une autre manière de travailler au sein de l'administration. Le Médiateur a relevé au cours de la première vague de la crise sanitaire en 2020 certains dysfonctionnements dus à l'absence à l'époque d'informatisation complète des dossiers d'équivalence. Le processus

d'informatisation de toutes les administrations de la Communauté française est conséquent et il est heureux de constater sa progression.

En matière d'allocations d'études, il y a eu une continuité dans le traitement des dossiers.

À la question de Mme Sobry relative aux fonctionnaires dirigeants, il tient à dire que de plus en plus de fonctionnaires dirigeants réagissent en comparaison aux premières années de son mandat. Toutefois, il pense que les relations pourraient encore s'améliorer.

Il confirme qu'il y a bien un protocole avec le ministère.

Ensuite, il indique que la suspension du délai de recours est selon lui, une bonne réforme et permet d'éviter un recours au conseil d'appel.

À M. Beugnies, il explique qu'il est impossible de payer les allocations d'études en début d'années vu les différents délais et le nombre de dossiers à traiter sauf si leur traitement était entièrement automatisé comme c'est le cas en Flandre.

Il revient sur la réglementation relative à la prise en considération du revenu cadastral puisque la question de la comptabilisation du revenu cadastral et de la revente entre-temps du bien a encore fait l'objet de réclamations même s'il reconnaît qu'il y a eu des avancées.

Le Médiateur met cette question en relation avec l'application du RGPD.

En matière de sport, il confie qu'on ne peut pas tirer des enseignements de 30 dossiers, ce qui est très peu par rapport au nombre de relations qui existent entre l'ADEPS, les fédérations, les clubs, les associations. D'ailleurs, il n'y a pas de recommandations dans ce chapitre.

Pour ce qui concerne les agréments des professions de santé, il note moins de dossiers qu'à l'époque du transfert de compétences.

5 Réponses de Mme la ministre

Mme la ministre souhaite apporter des précisions quant à la lourdeur administrative dans le cadre de la procédure d'obtention des subsides des clubs sportifs pendant la crise sanitaire. Il y a eu pendant la première vague un soutien qui a pris la forme de subsides qui se donnent classiquement aux acteurs culturels. Au départ, il y a une volonté de demander de justifications attestant des pertes, mais lors du deuxième soutien, la démarche administrative a été considérablement allégée.

En ce qui concerne l'impact des cotisations sportives sur les familles, elle rappelle que les clubs ont été soutenus durant la crise. Il leur a été demandé de faire un geste envers les familles au niveau de la réduction des cotisations.

Il est prévu de faire le point sur cette campagne dont les retours sont bons sur le plan quantitatif.

Elle tient à rassurer M. Demeuse quant au fait que le médiateur sera bien associé au deuxième train de réformes via le Conseil supérieur des allocations d'études.

Mme la ministre a bien noté que le Médiateur regrette la qualification du Conseil d'appel en autorité administrative. Toutefois, elle rappelle que cette qualification fait suite à une remarque du Conseil d'État lors de l'examen du projet de réforme. En effet, le Conseil d'appel ne présentait pas, au vu de l'évolution de la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, les conditions nécessaires à sa qualification de juridiction administrative. Le maintien de cette qualification aurait impliqué de modifier en profondeur tant le fonctionnement de ce Conseil que sa composition (par exemple, les étudiants n'auraient plus pu en faire partie). Or, le travail fourni par cette instance de recours dans sa composition actuelle n'a jamais été remis en cause.

Elle ajoute que ce changement de qualification ne modifie en rien le fonctionnement du Conseil d'appel qui peut continuer à réexaminer le fond des décisions en toute indépendance, conformément à sa jurisprudence. La différence réside surtout dans le fait que ses décisions sont désormais susceptibles d'un recours en annulation au Conseil d'État, ce qui est plus favorable pour les étudiants.

Concernant le renforcement du service d'équivalence des diplômes, elle renvoie à sa collègue la ministre Désir pour l'enseignement secondaire. Et pour ce qui est de l'enseignement supérieur, elle n'a pas connaissance de difficultés majeures, mais elle a discuté avec le ministre Daerden d'un renforcement des ressources humaines dans le service concerné. Elle signale que la difficulté majeure est de pouvoir vérifier la qualité de la formation équivalente dans le pays tiers.

La ministre indique que le renouvellement des visas relève de la compétence du pouvoir fédéral et rappelle à ce sujet sa rencontre avec le Secrétaire fédéral Sammy Mahdi et ensuite avec tous les acteurs afin de fluidifier l'échange d'informations.

En réponse à M. Beugnies, elle signale que la DAPE avait attiré l'attention sur la difficulté au niveau des effectifs. Aussi le ministre de la Fonction publique en a été informé ainsi que le nouvel administrateur général.

Mme la ministre précise à M. Disabato qu'elle répondra à sa question dans le cadre de sa question orale sur l'agrément des hygiénistes bucco-dentaires.

M. Beugnies demande si à terme, une allocation d'études est envisagée pour les étudiants de promotion sociale.

Mme la ministre n'est pas encore en mesure d'y répondre, mais reviendra vers lui dès que ce sera possible d'y apporter une réponse.

Le rapporteur,

M. Rodrigue Demeuse

Le Président,

M. Nicolas Tzanetatos