 699 (2023-2024) - N°1

PARLEMENT

DE LA

COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

SESSION 2023-2024

28 MARS 2024

RAPPORT

ANNUEL DU MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (DU 01.01.2021 AU 31.12.2021 ET DU 01.01.2022 AU 31.12.2022)

Parlement de la Communauté française

Dixième Rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et
à la Région wallonne
(01.01.2021 au 31.12.2021)

Onzième Rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et
à la Région wallonne
(01.01.2022 au 31.12.2022)

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

Parlement wallon

PARTIE 1

Message du Médiateur

AVANT-PROPOS

L'accessibilité des services publics : un défi permanent pour une administration humaine

L'accessibilité des services publics aux citoyens est une question cruciale à l'ère de la numérisation croissante des services publics.

La numérisation a apporté de nombreux avantages en termes d'efficacité et de commodité, mais elle comporte également des défis en matière d'accessibilité pour les personnes vulnérables, telles que les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes à faibles revenus, les personnes issues de la migration, les jeunes, etc.

L'avènement de la numérisation a transformé notre société de manière profonde et irréversible. Et nous ne sommes pas encore au bout de nos surprises voire plus, au moment où l'intelligence universelle se développe tellement rapidement. Les services publics n'ont pas échappé à cette révolution, et de plus en plus d'administrations se tournent vers le numérique pour offrir leurs services aux citoyens. Cette transition offre de nombreux avantages, notamment en termes d'efficacité et de réduction des coûts. Cependant, il est impératif que cette transformation digitale s'accompagne d'une vigilance constante en matière d'accessibilité.

Cette accessibilité est un enjeu crucial pour une société inclusive et équitable. Elle garantit que tous les citoyens, quels que soient leur âge, leur situation financière, leur niveau d'éducation ou leurs capacités physiques, puissent accéder aux services publics de manière égale.

Cela signifie notamment que les sites web des services publics, les applications mobiles et les systèmes en ligne doivent être conçus de manière à être accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.

L'accessibilité est également cruciale pour les personnes âgées. Les seniors sont de plus en plus connectés, mais ils peuvent rencontrer des difficultés techniques en raison de leur manque de familiarité avec les nouvelles technologies. Les services publics numérisés doivent donc être conçus de manière conviviale, avec une interface intuitive, des instructions claires et un soutien aux citoyens, efficace.

Enfin, n'oublions pas que l'accessibilité est également un impératif en termes de justice sociale. Les personnes défavorisées ou socialement marginalisées peuvent avoir un accès limité à internet ou à des appareils numériques de qualité.

Voici quelques-unes des préoccupations et des mesures qui peuvent être prises pour améliorer l'accessibilité.

- Accessibilité technique : mettre en place des services d'assistance technique pour des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les services numériques. Cela pourrait inclure un support téléphonique ou en personne pour aider à remplir les formulaires en ligne.
- Accessibilité numérique : veiller à ce que les sites web et les applications des services publics respectent les normes d'accessibilités pour les personnes handicapées.
- Points d'accès physiques : maintenir des points d'accès physiques pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser les services en ligne. Cela peut inclure des guichets d'accueil dans les bâtiments publics ou des points de service dans les zones rurales.
- Utilisation de technologies alternatives : proposer des options de communication alternatives, telles que la communication par téléphone, la correspondance papier ou même des visites à domicile pour les personnes vulnérables.
- Sécurité des données et confidentialité : assurer la sécurité des données personnelles des utilisateurs en particulier pour les personnes vulnérables, en mettant en place des mesures de protection adéquates.
- Partenariats avec des associations : travailler en collaboration avec des associations pour étendre l'accessibilité des services aux populations vulnérables.

En conclusion, l'accessibilité des services publics, mêmes numérisés, est un élément essentiel de notre démocratie. Elle garantit que tous les citoyens ont un accès équitable aux ressources et aux informations dont ils ont besoin pour exercer leurs droits et remplir leurs devoirs en tant que membres de la société.

Les autorités politiques et administratives doivent continuer à investir dans la conception et le maintien de services publics accessibles, tout en veillant à ce que personne ne soit exclu de la transformation numérique. C'est non seulement un question de justice, mais aussi une nécessité pour une société moderne et inclusive.

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.

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.

1. Recommandations générales concernant la médiation

1. 2022 | 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.

Depuis plusieurs années, cette recommandation est reprise dans le rapport annuel.

A plusieurs reprises, les Ministres de la Fonction publique, tant pour la Wallonie que pour la Fédération Wallonie-Bruxelles ont répété qu'ils ou elles s'engageaient à ce que ce suivi soit donné et veilleraient à rappeler aux Ministres Présidents qu'ils sont invités à communiquer ces tableaux de bord.

Pour communiquer un tableau de bord, faut-il encore qu'il soit établi. Le Médiateur a été informé à plusieurs reprises que de tels tableaux seraient élaborés et notamment examinés et évalués régulièrement par le Comité stratégique du SPW.

En 2022, la Ministre wallonne de la Fonction publique s'est engagée lors de la discussion du rapport devant la commission du Parlement de Wallonie à rappeler au Ministre- Président de transmettre ce tableau de suivi au Parlement, ayant été elle-même informée de son adoption par le Comité stratégique du SPW en mai 2022..

Du côté de la Fédération Wallonie-Bruxelles, nous ne pouvons apporter aucune information.

2. 2022 | 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 2020.

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.

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.

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 2021, et dès que les conditions sanitaires l'ont permis, le Médiateur a poursuivi sa reprise de 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.

A noter également que le Médiateur est régulièrement saisi de réclamations portant sur le fonctionnement des services communaux. Alors même qu'il n'est pas compétent pour traiter ces demandes, le Médiateur relaye la demande auprès de ces autorités locales, moyennant l'accord exprès du réclamant. Plusieurs communes répondent au Médiateur comme si cela se déroulait dans le cadre d'une procédure de médiation.

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.

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 ».

Enfin, le Médiateur souligne un dernier point : lors de sa 39e session, le Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe, a approuvé une résolution ***pour soutenir les principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur ("Les principes de Venise")***.

En vertu de ces Principes - qui avaient été présentés dans le rapport annuel 2019 - d'ailleurs consacrés récemment par une résolution de l'Assemblée générale des Nations unies, la mise sur pied d'une institution de médiation est également souhaitée pour le niveau local (voir le point 13 rédigé comme suit : ***« La compétence institutionnelle du Médiateur s'étend à l'administration publique à tous les niveaux. Le mandat du Médiateur couvre tous les services d'intérêt général délivrés au public, qu'ils soient fournis par l'État, les municipalités, des organismes étatiques ou des organismes privés. »***

Lors de la présentation du rapport annuel 2020 en Commission, le Ministre des Pouvoirs locaux s'était exprimé en ces termes à propos de la médiation communale :

« Pour ce qui concerne la médiation communale, pour laquelle vous avez fait un vibrant plaidoyer, pour laquelle il y a un certain intérêt, même pour le mandataire local, d'avoir une personne tierce qui puisse parfois apaiser le conflit ou expliquer les choses de manière diverse, il y a l'autonomie communale – c'est le choix des communes, c'est compliqué d'imposer – et il y a aussi des difficultés pratiques.

Vous l'avez souligné, vous intervenez en deuxième ligne, donc il faut que les communes aient déjà l'accueil d'un service de plaintes de première ligne. […]. Tout cela pour vous dire que, en résumé, je ne suis personnellement pas fermé à ce que l'on puisse étudier le modèle. Je vois bien qu'il y a une plus-value, mais il ne faut pas non plus nier qu'il y a certains freins, certaines difficultés logistiques pour certaines communes. Je me vois mal imposer une charge obligatoire dans toutes les impositions que les communes ont pour le moment, les difficultés financières qu'elles rencontrent, avec les différents nuages qui s'amoncellent sur le ciel financier des communes. Tout cela doit passer par le dialogue, la conviction et il s'agit de faire en sorte que celles qui veulent s'investir, aller plus loin, puissent entrer dans le dispositif, puisque je partage votre point de vue selon lequel c'est une plus-value pour le citoyen et pour les différents mandataires. Cela pourrait d'ailleurs faire l'objet d'une articulation avec le sujet que notre commission va étudier : le blues des mandataires. »

A ce sujet, le Médiateur tient à souligner que le projet proposé n'implique pas la création formelle d'une première ligne qui impliquerait la création d'un service spécifique. Les nouvelles conventions signées actuellement prévoit deux éléments : la subsidiarité de l'intervention du Médiateur par rapport à une démarche préalable auprès des services concernés et la désignation d'une personne-relais au sein des services administratifs.

Par ailleurs, le ministre des Pouvoirs locaux a, lors de la même séance de commission, répondu à une question d'un parlementaire, relative à la suspension du délai de recours au Conseil d'Etat contre une décision administrative communale :

[…] À quel niveau de pouvoir faudrait-il agir pour faire en sorte qu'il y ait une véritable suspension entre le délai des recours qui sont organisés dans les diverses législations pour obtenir une suspension – il n'y a pas que le recours au Conseil d'État -, ce qui aurait du sens par rapport à cela ? C'est une bonne question.
Néanmoins, il n'y a pas que des décisions formelles qui appellent un recours dans une commune. Je suppose que le Médiateur est parfois appelé pour d'autres sujets, puisqu'ils sont multiples et variés au sein d'une commune. Les municipalistes le savent. »

Pour donner un effet suspensif au délai de recours au Conseil d'Etat en cas d'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur, le Médiateur propose d'insérer une disposition dans le texte relatif au service du Médiateur commun, qui pourrait être rédigée comme suit : « Le Médiateur peut exercer, à titre gratuit, cette mission à l'égard des services des pouvoirs subordonnés, ayant conclu avec son service une convention et lui octroyant formellement cette mission. Dans ce cas, un règlement confiant la mission au Médiateur commun est adopté le cas échéant par le conseil communal, le conseil provincial ou le conseil de l'action sociale. »

Une fois encore, le Médiateur insiste pour que ce dossier connaisse des avancées concrètes et significatives.

En 2022, une proposition de décret conjoint relativement au service de médiation a été déposée aux Parlements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette proposition reprend la même disposition que celle reprise dans l'accord de coopération de 2011. Des discussions sont menées avec les auteurs de la proposition afin d'améliorer cette disposition dans le sens de la proposition formulée par le Médiateur en 2021.

3. 2022 | RG - Octroyer au Médiateur la compétence générale de Médiateur institutionnelle pour les collectivités locales, sauf pour celles qui disposent de leur propre Médiateur répondant aux standards applicables à la médiation institutionnelle

Considérant les principes de Venise du Conseil de l'Europe, lesquels prévoient la médiation institutionnelle à tous les niveaux de pouvoirs, y compris au niveau des pouvoirs locaux ;
Considérant l'importance de concrétiser le droit d'accès à un Médiateur indépendant pour toutes les personnes, quelle que soit la commune où elles habitent ;
Le Médiateur recommande que le législateur décrétal confie au Médiateur régional, la mission de médiation institutionnelle à l'égard des services des pouvoirs locaux avec la possibilité pour une collectivité locale de s'exclure du système par la création de son propre service de médiation répondant aux standards applicables à la médiation institutionnelle. Ce systèmes d'application pour le Médiateur de la Communauté germanophone et pour le Médiateur bruxellois.

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, et de respecter le principe de l'autonomie des Pouvoirs locaux.

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.

Lors de la présentation du rapport annuel 2020 en commission, le Ministre des Pouvoirs locaux s'est exprimé en ces termes : *« je confirme que nous avons organisé diverses sessions de travail avec vous-même et vos services, ainsi que le SPW Intérieur. Un projet d'AGW a été rédigé, il a été relu en réunion le 1er avril dernier. Cet arrêté prévoit que chaque intercommunale adhère à ce service, sauf si elle est dotée, par la loi ou par le décret, en application de ceux-ci, de son propre Médiateur. En ce qui concerne les modalités de l'adhésion, il est prévu que l'intercommunale conclue avec le Médiateur une convention d'adhésion. On finit de parler d'une, c'est le process que l'on va tenir. À ce stade, nous sommes dans l'attente d'une convention d'adhésion pour amener le dossier au Gouvernement. Ce dossier est en voie d'achèvement. »*

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.

En 2022, le Ministre des pouvoirs locaux a organisé une réunion de travail afin d'avancer concrètement dans la mise en oeuvre de cette recommandation. On peut raisonnablement espérer qu'en 2023, cette recommandation devienne réalité et que le Gouvernement adopte l'arrêté nécessaire à cette fin.

4. 2022 | 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 dysfoctionnements constatés.

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, de l'AVIQ et de la SOWAER, de l'EAP

Un protocole devrait être prochainement signé avec l'OTW, après que celui-ci ait développé un CRM (Gestion de relations avec les clients) permettant une plus grande professionnalisation du traitement des réclamations par les Direction déconcentrée.

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 plusieurs évaluations dont la dernière en 2022 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.

A l'issue de cette dernière rencontre, le Médiateur a proposé la mise sur pied d'une formation au langage juridique clair pour les gestionnaires des services de première ligne. La formation a eu lieu en mars 2022 et a été fortement appréciée par les participants.

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. Il n'a pas été possible d'organiser une réunion d'évaluation avec les services de première ligne. Mais cette réunion importante aura lieu dans les prochaines semaines, au moment de la clôture du présent rapport.

En 2022, la réunion d'évaluation a été organisée. Elle a permis de faire le point sur l'application concrète de ce nouveau dispositif, lequel répond largement aux exigences d'un service de qualité dans la gestion des réclamations de première ligne.

La FWB | Au niveau du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Secrétaire général a informé le Médiateur que dans le cadre du nouveau contrat d'administration, un projet spécifique relatif à la gestion et au traitement des réclamations est formellement inscrit. Une première réunion de travail a déjà eu lieu en 2021 avec les chargés de mission du Ministère. Le Médiateur n'a pas constaté d'évolution concrète durant l'année 2022. Le Médiateur sera attentif à la réalisation concrète de ce projet qui lui tient à cœur.

5. 2022 | 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.

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

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

En ce qui concerne le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le respect de cette disposition varie fortement d'administration en administration. A noter ainsi en ce qui concerne les sites internet, la mention du Médiateur est clairement indiquée sur le site général du Ministère, ainsi que les sites internet dédiés aux différentes matières, l'administration de l'aide à la jeunesse, l'administration des sports et de l'ADEPS, les maisons de justice, l'administration de la culture et la recherche scientifique. Par contre, au moment de clôturer le présent rapport, il n'y a aucune mention du Médiateur sur les sites spécifiques de l'enseignement. Pour trouver le Médiateur, il faut penser cliquer sur l'onglet en bas de page « Contacter la FW-B »……

Il est difficile de comprendre pourquoi une même politique d'information n'est pas suivie pour toutes ces pages internet….

En 2022, il est important de note que la proposition de loi conjointe relativement au service de médiation commun, déposée devant les Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend une disposition répondant entièrement à la recommandation (il s'agit de l'article 32) :

"Article 32. - Tout document à l'attention du public, y compris la notification d'une décision administrative à portée individuelle susceptible d'un recours au Conseil d'État ou à une autre juridiction administrative, et tout site internet émanant des organismes publics visés à l'article 13, à destination de l'information du public, mentionne l'existence et les conditions de l'intervention du Médiateur ainsi que ses coordonnées.

La notification visée à l'alinéa 1er présente clairement la distinction entre le recours administratif et la saisine du Médiateur. Les conséquences s'attachant à un recours administratif et à la saisine du Médiateur sont clairement exprimées."

Le Médiateur se réjouit que cet objectif soit réaffirmé dans la proposition de décret. Il appartiendra au Médiateur de vérifier qu'elle soit totalement concrétisée.

6. 2022 | 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

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 ».

Le Médiateur recommande de généraliser l'indication sur chaque décision administrative à portée individuelle, de mentionner la possibilité de recourir au Médiateur.

Cette problématique a été abordée lors de la présentation des derniers Rapports annuels. 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.

Cette recommandation reste donc toujours d'actualité.

De nombreuses administrations reprennent aujourd'hui cette mention, notamment sur la base du modèle fourni par le Médiateur. Certaines administrations maintiennent encore leur position. Seule une intervention décrétale permettra de régler définitivement cette question.

En 2022, il est important de note que la proposition de loi conjointe relativement au service de médiation commun, déposée devant les Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend une disposition répondant entièrement à la recommandation (il s'agit de l'article 32) :

"Article 32. - Tout document à l'attention du public, y compris la notification d'une décision administrative à portée individuelle susceptible d'un recours au Conseil d'État ou à une autre juridiction administrative, et tout site internet émanant des organismes publics visés à l'article 13, à destination de l'information du public, mentionne l'existence et les conditions de l'intervention du Médiateur ainsi que ses coordonnées.
La notification visée à l'alinéa 1er présente clairement la distinction entre le recours administratif et la saisine du Médiateur. Les conséquences s'attachant à un recours administratif et à la saisine du Médiateur sont clairement exprimées."

Le Médiateur se réjouit de cette avancée importante qui aura pour effet de clore ce débat. Si elle est adoptée, il appartiendra aux administrations; si cela n'est pas encore le cas, de compléter les dispositifs de notification de leurs décisions à portée individuelle.

7. 2022 | 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 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 administratif.

8. 2022 | 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 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 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.

En 2022, il est important de note que la proposition de loi conjointe relativement au service de médiation commun, déposée devant les Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend une disposition répondant entièrement aux deux dernières recommandations (il s'agit de l'article 17, § 4) :

"Le Médiateur peut poursuivre l'examen d'une demande lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours devant une autorité administrative ou devant une juridiction judiciaire ou administrative. L'organisme public avertit le Médiateur du recours introduit. "

Le Médiateur se réjouit de cette avancée importante en espérant qu'elle soit concrétisée par l'adoption de cette proposition de décret.

9. 2022 | 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.

10. 2022 | 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 plus de 20 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.

11. 2022 | 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.

En 2022, il est important de noter que la proposition de loi conjointe relativement au service de médiation commun, déposée devant les Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend une disposition répondant entièrement aux deux dernières recommandations (il s'agit de l'article 14, §§ 2 et 3).

Même si en ce qui concerne le droit d'initiative du Médiateur, le texte déposé pourrait être amélioré, le Médiateur se réjouit de cette avancée importante en espérant qu'elle soit concrétisée par l'adoption de cette proposition de décret.

12. 2022 | 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. Tel est aussi le cas du dernier né des Médiateurs institutionnels : le Médiateur bruxellois.

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 ».

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.

En 2022, il est important de noter que la proposition de loi conjointe relativement au service de médiation commun, déposée devant les Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend une disposition répondant entièrement à cette recommandation (il s'agit de l'article 13, 1er alinéa, 2°).
"les organismes qui exercent des missions de service public, ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial, dotés de la personnalité juridique et dont soit :

1°l'activité est financée majoritairement à plus de 50% par au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé au 1° ;
2° la gestion est soumise au contrôle d'au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé au 1° ;
3° l'organe d'administration ou de direction est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé au 1° ; "

Le Médiateur se réjouit de cette avancée importante en espérant qu'elle soit concrétisée par l'adoption de cette proposition de décret. .

13. 2022 | 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.

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.

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. ».

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 ».

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.

La Ministre de la Fonction publique, lors de l'examen du rapport 2020 du Médiateur en commission parlementaire, a apporté des précisions importantes quant à la procédure d'adoption des règles de transposition de la directive en droit wallon de la fonction publique (p.12 CRAC 187 (2021-2022) :
« Concernant les lanceurs d'alerte, il y a différentes procédures. Celles qui dépendent directement de la mise en œuvre de la procédure de signalement interne qui fait l'objet d'un arrêté du Gouvernement wallon donc qui est en cours puisqu'il y a une première lecture qui a été effectuée. Actuellement, ce texte est en discussion au sein du Comité de secteur XVI, avec les partenaires sociaux. Parallèlement, pour la procédure de signalement externe, c'est effectivement le Médiateur qui sera désigné puisque notre arrêté du Gouvernement fait allusion très clairement au rôle que le Médiateur va exercer en matière de signalement externe. Je crois aussi là que les textes sont en cours puisque dans la proposition de décret, en travail pour le moment, elle concerne effectivement aussi le volet des lanceurs d'alerte. C'est un texte important qui a fait l'objet de beaucoup de travail et de concertations aussi avec le Fédéral. Il y avait pas mal de questions juridiques et j'ai eu l'occasion de répondre à différentes questions orales à ce sujet. Il n'y avait pas mal de questions juridiques qui se posaient par rapport au secret professionnel notamment. On a pu, dirais-je, les débroussailler au fil du temps avec le niveau fédéral et, comme vous le savez aussi au niveau fédéral, ils avancent en même temps que nous sur une législation qui intègre donc la directive européenne. »

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

En 2022, il est important de noter que la proposition de loi conjointe relativement au service de médiation commun, déposée devant les Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, reprend plusieurs dispositions traduisant entièrement à cette recommandation.

Le Médiateur se réjouit de cette avancée importante en espérant qu'elle soit concrétisée par l'adoption de cette proposition de décret.

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

14.2022 | 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.

15.2022 | 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.

16. 2022 | 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.

17. 2022 | 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.

18. 2022 | 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.

19. 2022 | 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.

Lors de la présentation du rapport 2020, le Médiateur a insisté sur la question de l'accès aux informations pour les citoyens. En effet, aujourd'hui, cet accès est très largement disponible grâce à internet. Le canal d'information et de communication le plus rapide est (trop) souvent le canal digital. Or, l'accès à internet reste un facteur d'inégalité important dans notre société.

Les Médiateurs belges avaient adopté une résolution demandant de considérer l'accès à Internet comme un besoin de base et donc, à ce titre protégé et garanti par les pouvoirs publics.

Dans plusieurs commissions parlementaires au Parlement de Wallonie, cette question a été débattue à l'occasion de la présentation du rapport.

Ainsi, M. le Député Dispa a-t-il proposé de « réfléchir à une sorte d'indice d'accessibilité des services publics ? On mesure bien la performance énergétique des bâtiments, on devrait pouvoir aussi mesurer l'accessibilité, pas seulement pour les personnes à mobilité réduite, mais pour tous les citoyens qui peuvent avoir des difficultés. C'est vrai que la simplification passe parfois par la numérisation, mais ce n'est pas une simplification pour toute la population. Il faut que l'on puisse, à tous niveaux, réfléchir à cet accès simplifié, mais de diverses manières et adaptées à la situation de chaque citoyen au service public. »

Et le Ministre des Pouvoirs locaux, M. COLLIGON, d'embrayer : « M. Dispa nous a évoqué l'indice d'accessibilité et le Médiateur a indiqué qu'il était preneur. Cela serait une manière d'objectiver les choses. »

Ou encore, Mme la Ministre de l'Environnement, Mme Tellier : « vous l'avez dit, l'importance d'une stratégie multicanal en matière de communication est essentielle pour lutter contre cette fracture numérique, continuer à diversifier les canaux de communication. Deuxième élément, je pense qu'on a une responsabilité d'avoir une action publique qui doit être lisible, compréhensible, de ne pas avoir fait, comme M. Maroy l'a dit tout à l'heure, un doctorat en droit administratif pour comprendre une décision publique, c'est essentiel, tant pour les citoyens que pour les entreprises ou d'autres types d'acteurs. On travaille actuellement sur la révision du permis d'environnement, c'est un de mes points d'attention. On doit être capable, lorsqu'une entreprise a besoin d'un permis d'environnement pour fonctionner, elle doit comprendre ce qui lui est demandé de façon concrète, pratique, pour pouvoir éviter d'avoir un impact négatif sur l'environnement. C'est aussi une question de bon sens. Troisième élément, au-delà de la fracture numérique, il y a aussi une fracture administrative, on l'a vu dans le débat sur la question des factures d'eau, par exemple, des limiteurs de débit. Certaines personnes n'ouvrent même pas leur courrier, par peur de la facture impayable. Parfois, alors que l'on serait dans un courrier positif d'aide financière, on a vraiment une inaccessibilité de l'information pour ces questions. On devra y être attentif, vous l'avez évoqué, dans le cadre du fonds Promaz, pour faire en sorte que cette aide puisse être comprise par les personnes qui en ont le plus besoin. »

Et enfin, Mme la Ministre de la Fonction publique, Mme De Bue : « j'ai écouté attentivement M. le Médiateur présenter son rapport tout à l'heure en faisant allusion, et c'est une nouveauté par rapport au rapport précédent, à l'accès aux droits du fait de la numérisation croissante de nos administrations et qu'effectivement un autre accès doit toujours être prévu. Comme tout le monde, vous constatez parfois pour les citoyens qu'il est parfois difficile de contacter soit son assurance, soit sa banque, soit sa mutuelle, soit le service social, du fait de cette digitalisation accrue des services tant publics que privés. Au niveau du SPW, et cela a été évoqué, il y a la volonté de la stratégie multicanal, c'est-à-dire que le citoyen doit pouvoir bénéficier du même service, qu'il s'adresse à l'administration soit de manière digitale, soit de manière physique, soit par téléphone via les services de permanence. Cette stratégie multicanal est effectivement une volonté du SPW pour être accessible. Vous avez rappelé les périodes un peu difficiles, mais en tout cas être accessible par tous les citoyens à tout moment, parce que c'est une volonté de combattre la fracture numérique. »
Toutes ces interventions convergent vers le même objectif : soutenir le développement de la numérisation et de la digitalisation des services publics, tout en préservant et en garantissant le droit de chaque personne à bénéficier des mêmes informations, et des mêmes relations avec l'administration sous d'autres modes que les modes fondés sur la digitalisation.

Le Médiateur reste particulièrement attentif à cette question, car le « non-recours aux droits » pour cette raison touche avant tout, les personnes les plus vulnérables de notre société. Il n'a pas encore eu l'occasion d'étudier la faisabilité d'un indice d'accessibilité des services publics. Mais il s'engage à développer ce projet, le cas échéant, en collaboration avec les collègues Médiateurs réunis au sein de ombudsman.be.

20. 2022 | RG - Légiférer pour organiser le droit à l'erreur face à l'administration

Considérant qu'il est toujours possible de commettre une erreur dans une procédure administrative ;
Considérant que souvent, la règlementation permet dans un délai fixé, de corriger ou de compléter son dossier et que l'administration elle-même permet également cette correction ;
Considérant cependant que cette règle n'est pas généralisée et que le Médiateur est régulièrement confronté à des situations où l'erreur commise entraine des conséquences importantes voire disproportionnées pour le citoyen ;
Le Médiateur recommande qu'un droit à l'erreur administrative soit reconnu aux citoyens dans leurs relations avec les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et que ce droit soit protégé dans des dispositions décrétales.

Le Médiateur est régulièrement confronté à des réclamations où une erreur commise par le citoyen dans une démarche administrative, entraine des conséquences importantes pouvant aller jusqu'au refus de l'octroi d'une aide financière ou d'un permis.

Plusieurs Etats ont décidé de répondre à ces conséquences parfois désastreuses en prévoyant un droit explicite à l'erreur administrative.

Ce droit permet de régulariser une erreur sans risque de sanction telle que la privation d'une prestation sociale.

Une récente législation française a organisé ce droit à l'erreur administrative pour l'ensemble des services publics nationaux, mais aussi décentralisés et déconcentrés.

Cette législation prévoit 3 conditions à respecter. Il faut donc :
- ignorer une règle ou faire une erreur pour la 1ère fois
- régulariser la situation de sa propre initiative ou à la demande de l'administration dans le délai indiqué
- être de bonne foi. C'est à l'administration de prouver votre mauvaise foi: toute personne ayant délibérément méconnu une règle applicable à sa situation ou ayant fraudé.

La même législation fixe également les situations dans lesquelles ce droit n'est pas reconnu :

- une erreur grossière ou une négligence grave. Par exemple, une fausse déclaration.
- l'erreur ne peut pas être régularisée. Par exemple, absence ou retard de déclaration.
- la sanction est prévue par le droit de l'Union européenne
- la santé publique, l'environnement, la sécurité des personnes ou des biens sont mis en cause
- la sanction est prévue par un contrat
- des obligations liées à une convention internationale s'y opposent. Par exemple, en matière de droit du travail.
- il existe une procédure spécifique de régularisation des erreurs commises
- la sanction est pénale et n'est pas prononcée par l'administration.

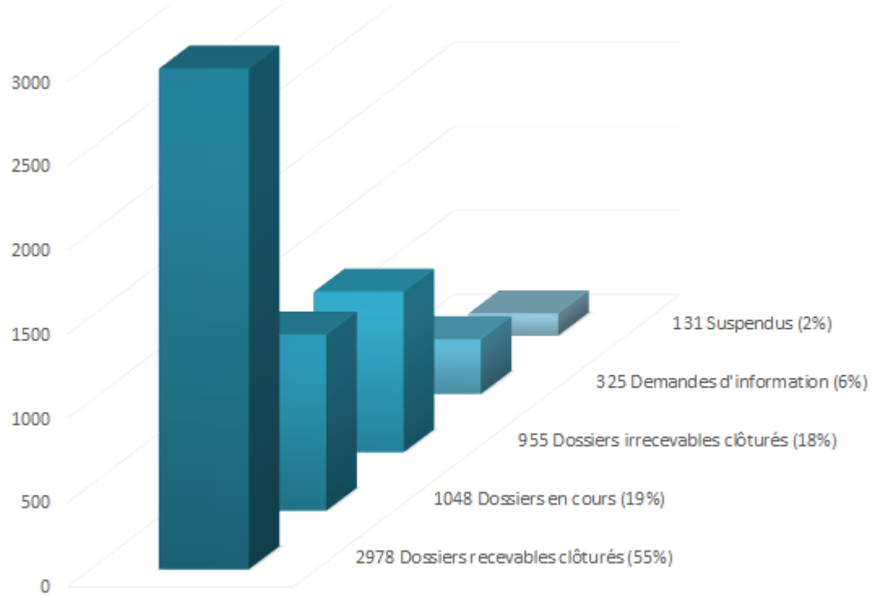
PARTIE 3

Statistiques

Statistique générales

Sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2021

Bilan des réclamations
5437



Répartition des **dossiers**

Dossiers relevant des compétences **du Médiateur**

5036 dossiers

> Wallonie

- 2360 SPW (47%)
- 847 OIP - SPW (17%)
- 37 Gouvernement wallon (1%)
- 37 Intercommales partenaires (1%)
- 3 Communes partenaires (<1%)

> Fédération Wallonie-Bruxelles

- 1545 MFWB (31%)
- 132 Les Etablissements scolaires (3%)
- 47 OIP - FWB (1%)
- 27 Gouvernement Fdw (1%)
- 1 Commissaires du Gourverment (<1%)

Dossiers Hors compétence

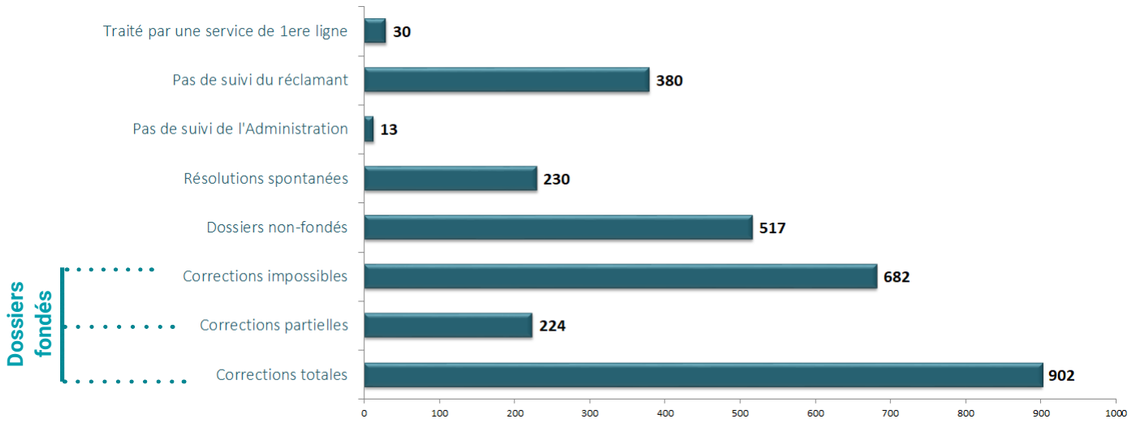
401 dossiers

RÉPARTITION DES MODES DE SAISINE

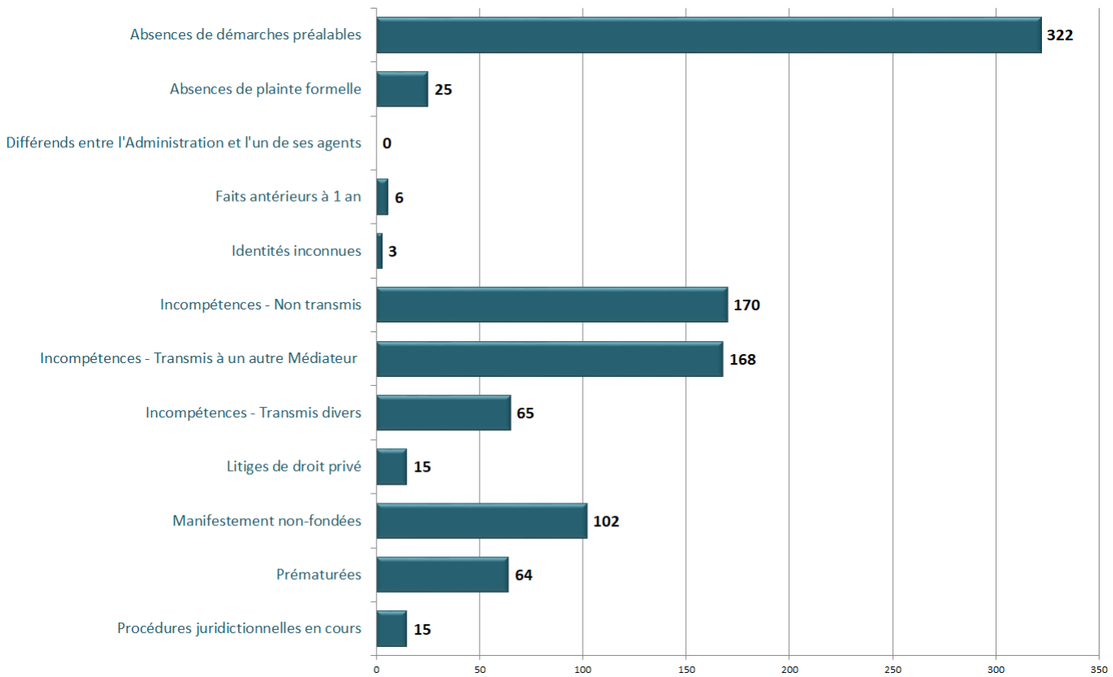
01	02	03	04
4448	541	348	100
82%	10%	6%	2%
MAILS	FORMULAIRES INTERNET	ÉCRITES	ORALES

Répartition des dossiers clôturés

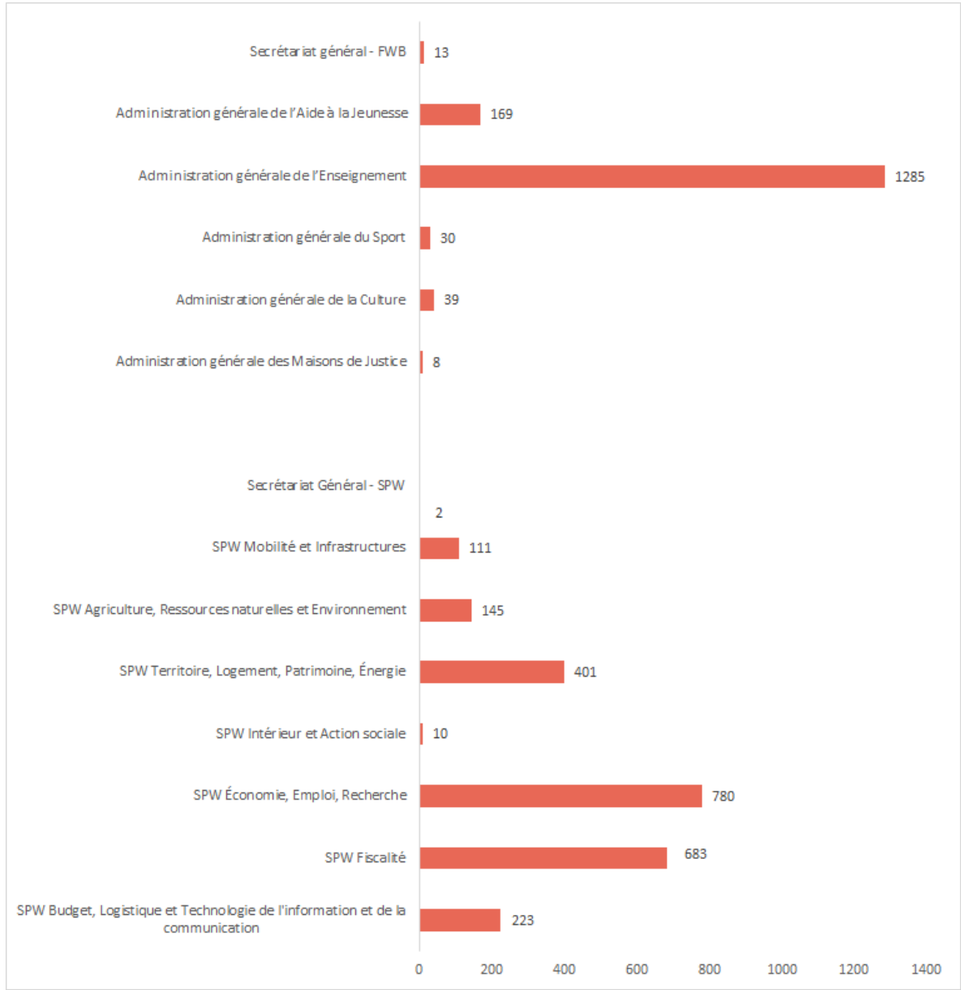
> 2978 Dossiers **recevables** clôturés



> 955 Dossiers **irrecevables** clôturés

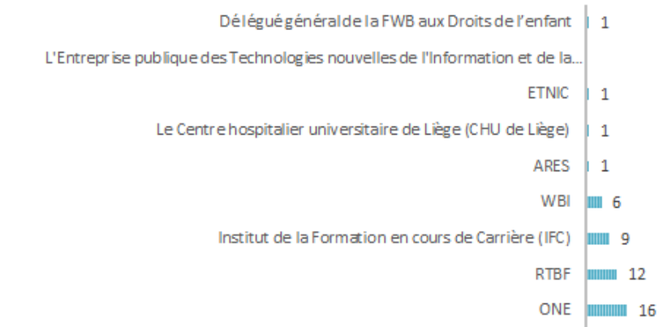


Répartition des dossiers par Administration

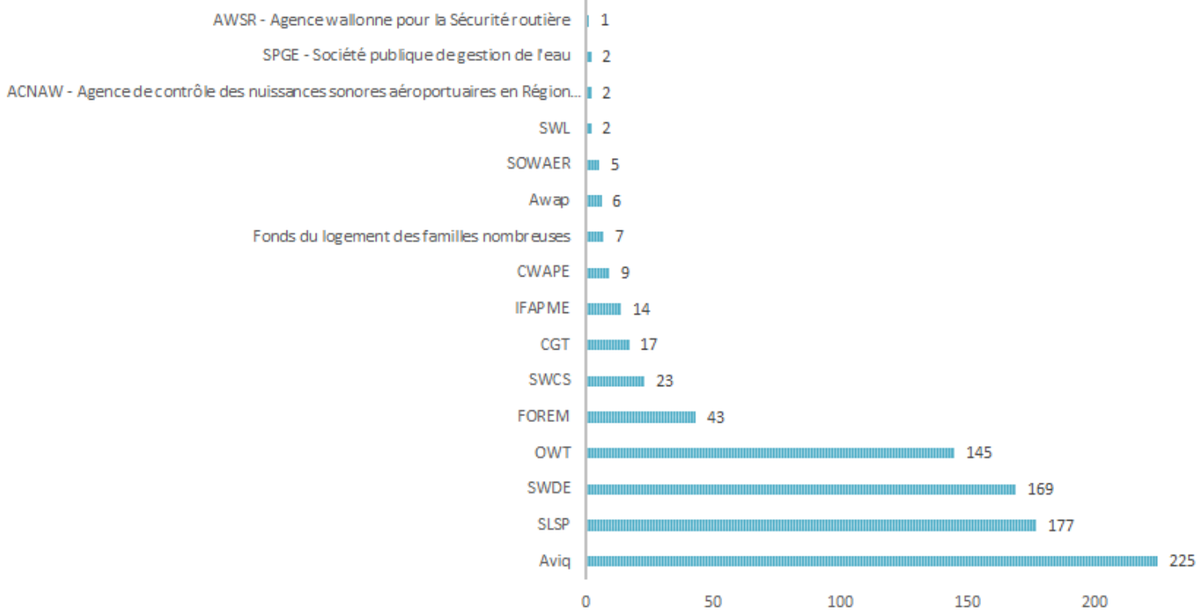


Répartition des dossiers par OIP

OIP FWB : 79



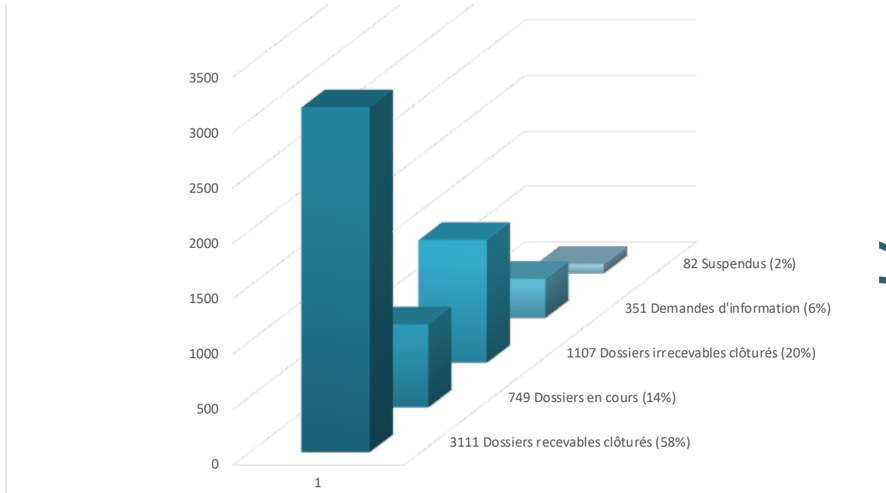
OIP W : 711



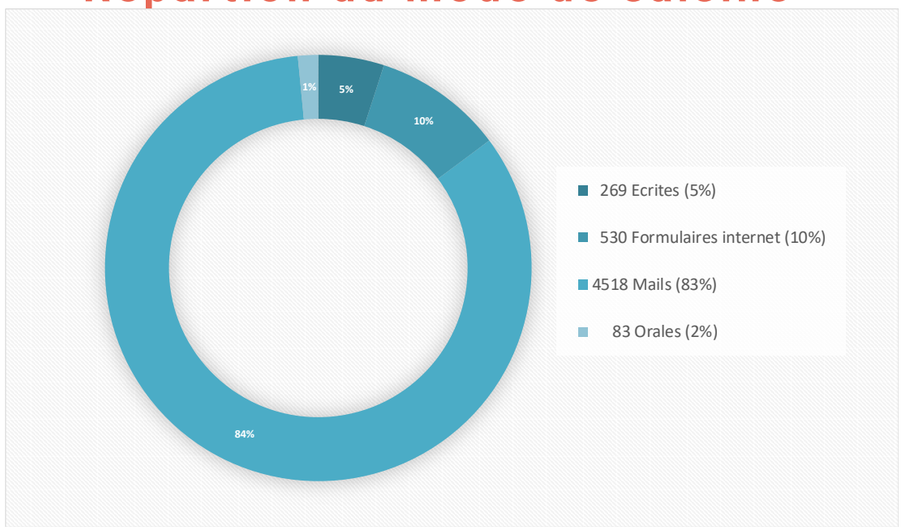
Statistique générales

Sur la période du 1er janvier au 31 décembre **2022**

Bilan des réclamations
5400



Répartion du mode de saisine



Répartition des **dossiers**

Dossiers relevant des compétences **du Médiateur**

4947 dossiers

> Wallonie

- 2472 SPW (46%)
- 817 OIP - SPW (15%)
- 51 Gouvernement wallon (1%)
- 35 Intercommales partenaires (<1%)
- 2 Communes partenaires (<1%)

> Fédération Wallonie-Bruxelles

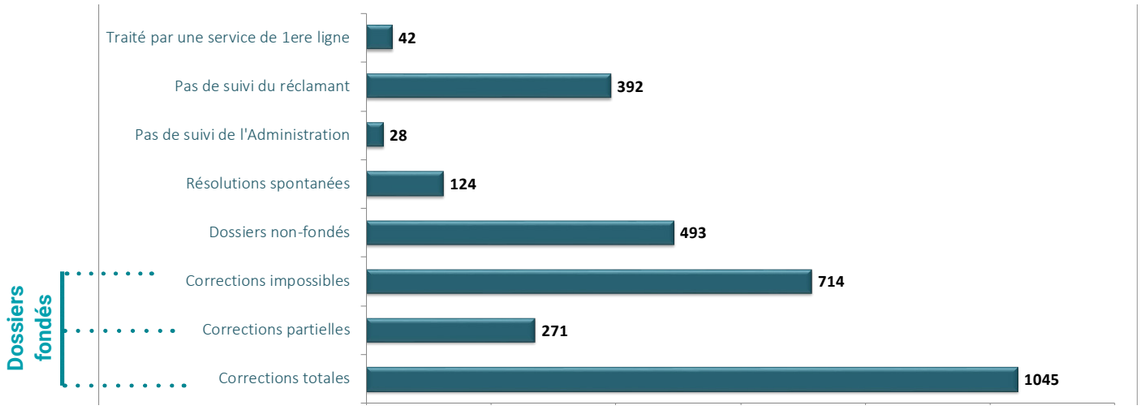
- 1399 MFWB (26%)
- 107 Les Etablissements scolaires (2%)
- 46 OIP - FWB (1%)
- 17 Gouvernement Fdw (<1%)
- 1 Commissaires du Gourverment (<1%)

Dossiers Hors compétence

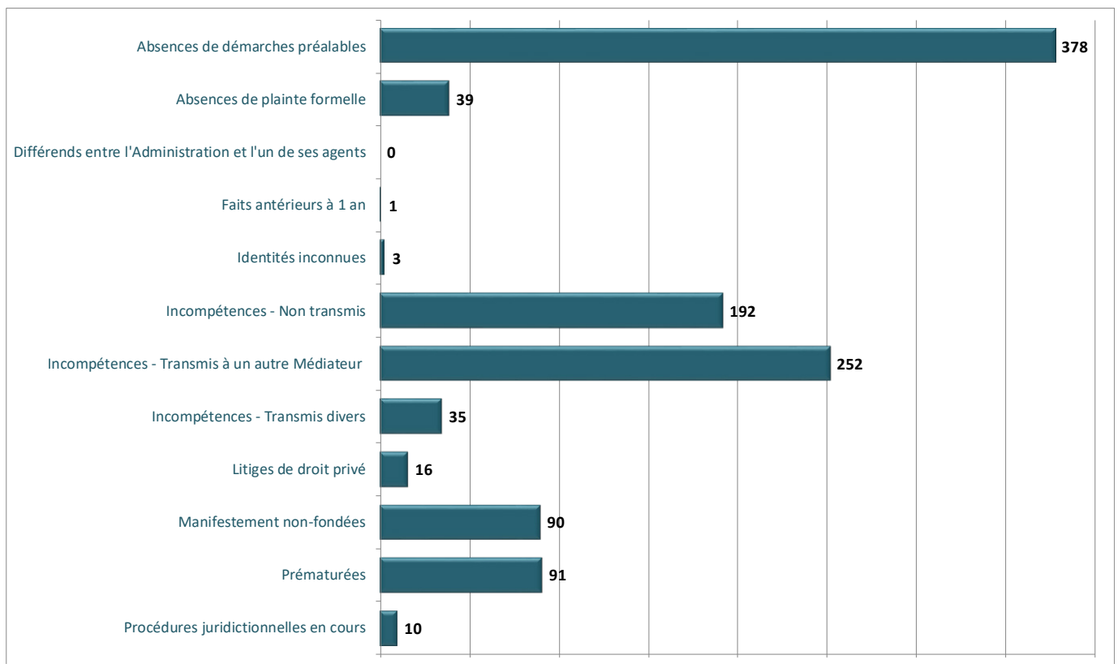
453 dossiers

Répartition des dossiers clôturés

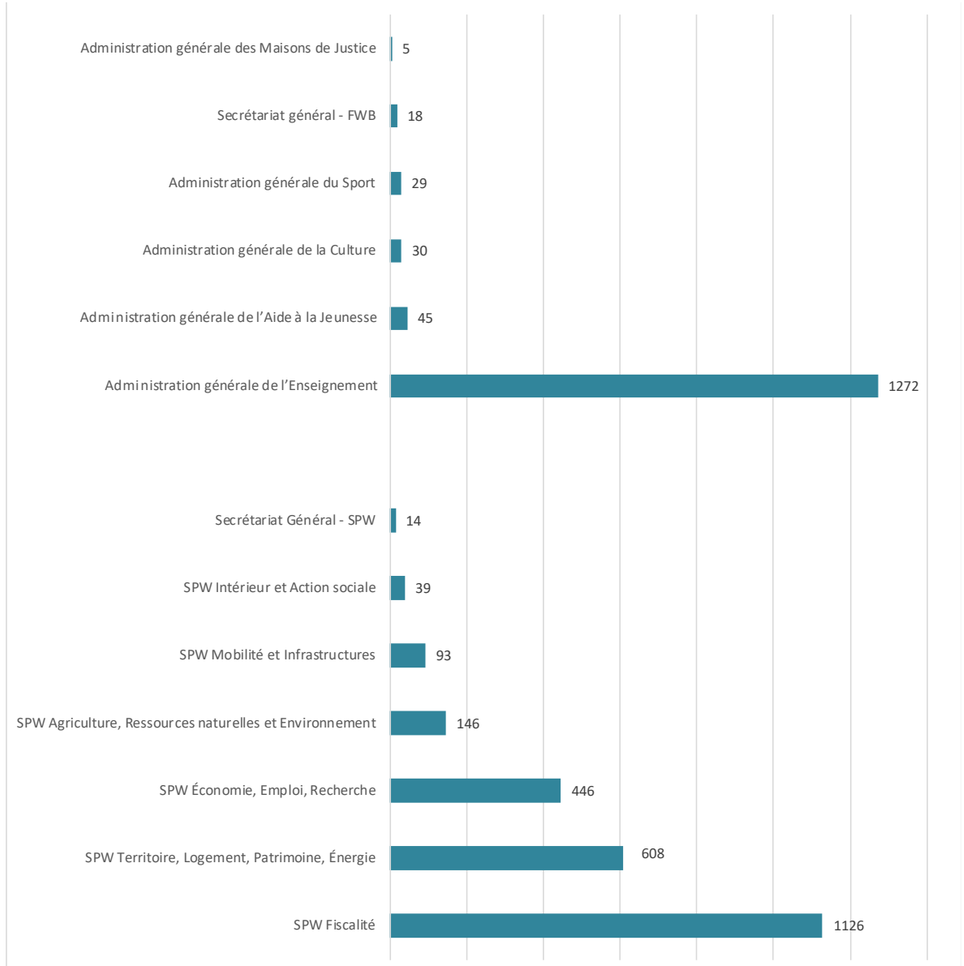
> 3109 Dossiers **recevables** clôturés



> 1107 Dossiers **irrecevables** clôturés

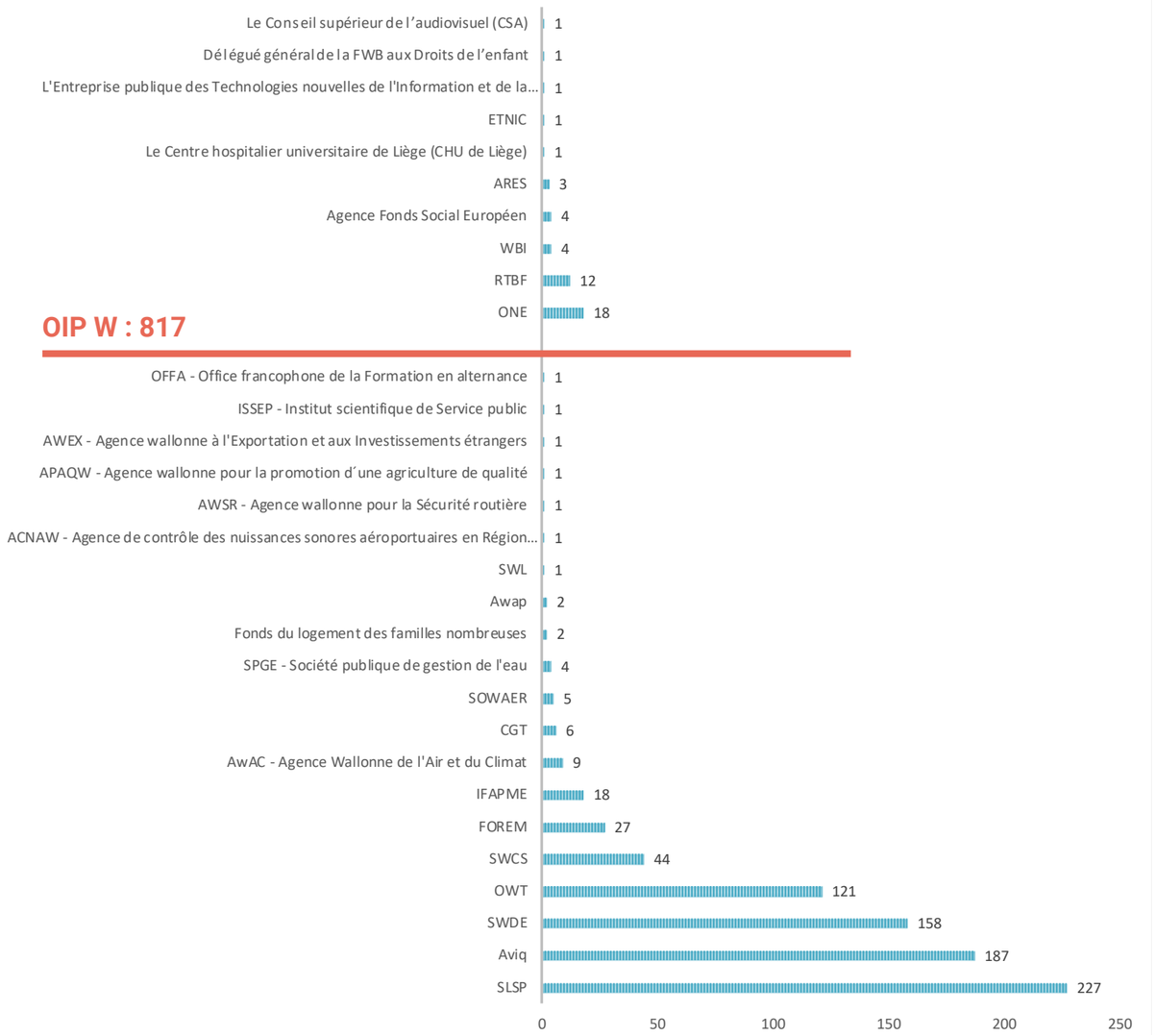


Répartition des dossiers par Administration



Répartition des dossiers par OIP

OIP FWB : 46



OIP W : 817

PARTIE 4

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

LISTE DES RECOMMANDATIONS DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Fonction publique

01.2022 | FWB / W - **Fonction publique |** Généralisation de la prime à l'ensemble des « agents » FLT travaillant directement ou indirectement à la détermination du salaire exacte des enseignants

02.2022 | FWB / W - **Fonction publique |** Etendre les compétences du Médiateur aux différends dans le cadre des fonctions publiques

03.2022 | 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

04.2022 | FWB - **Équivalences de diplômes EO |** Renforcer et stabiliser le personnel du service

05.2022 | FWB **Équivalences de diplômes EO |** Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

06.2022 | FWB - **Équivalences de diplômes EO |** Augmenter le nombre d'experts

07.2022 | FWB - **Équivalences de diplômes EO |** 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

Allocations d'études

08.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Annexer à la notification de bourse en cas d'études poursuivies à l'étranger, une fiche explicative de la procédure et préciser les finalités comparables avec certaines formations organisées dans l'enseignement supérieur de la FW-B afin de répondre aux exigences de motivation formelle des actes administratifs.

09.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier

10.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Insérer dans la règlementation la possibilité pour le Gouvernement de prévoir d'autres cas de dépôt tardif à l'instar de ce qui a précédemment été en vigueur

11.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui respecte le droit à l'information de chaque parent et des mandataires sociaux tout en préservant le respect des données à caractère personnel

12.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Etendre le recommandé à toutes les décisions envoyées par l'Administration

13.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Regrouper les dossiers d'une même fratrie et les faire traiter par un seul et même agent

14.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Clarifier d'un point de vue règlementaire les procédures de recouvrement

15.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Annuler le contentieux lorsque l'erreur commise est exclusivement imputable au gestionnaire de dossier

16.2022 | 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

17.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral

18.2022 | 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

19.2022 | 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

20.2022 | 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

21.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés

22.2022 | 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

23.2022 | 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

24.2022 | 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

25.2022 | FWB - **Allocations d'études |** Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle

26.2022 | 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

FWB - **Allocations d'études |** Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription

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

FWB - Allocations d'études | Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Relations scolaires

27.2022 | FWB - **Relations scolaires |** Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD

28.2022 | FWB - **Relations scolaires |** Enseignement supérieur - Inscription – Étudiants soumis à l'obligation du visa – Définition d'une procédure commune d'inscription à distance

29.2022 | FWB - **Relations 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

30.2022 | FWB - **Relations scolaires |** Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

31.2022 | 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

32.2022 | FWB - **Relations scolaires |** Exclusion - Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

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

Relations scolaires | Jury CAP – Informer le candidat à l'épreuve de l'identité des membres du Jury présents aux épreuves et aux délibérations

Personnels de l'enseignement

33.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Amélioration significative de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants

34.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

35.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux
36.2022 | 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
37.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
38.2022 | 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
39.2022 | 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
40.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
41.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
42.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Supprimer la limite de 10 jours minimum par mois pour bénéficier du remboursement des frais de déplacement en bicyclette
43.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Réduire les dysfonctionnements dans les remboursements des frais de déplacements
44.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Mettre sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les conditions de travail des enseignants durant la pandémie
45.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires
46.2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement |** Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux
Personnels de l'enseignement | Inscrire le parcours de réintégration dans l'ensemble des textes statutaires des personnels de l'enseignement
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

Aide à la jeunesse

47.2022 | FWB **Aide à la jeunesse |** Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais
48.2022 | FWB **Aide à la jeunesse |** Prise en charge financière - Adapter l'outil informatique
49.2022 | FWB **Aide à la jeunesse |** Clarification de la procédure d'allocations familiales
Aide à la jeunesse | Assurer une formation permanente au secret professionnel

Sport

50.2022 | FWB - **Sport |** Elargissement de nos compétences par Rapport au monde sportif et ses composantes

Maisons de Justice

51.2022 | FWB - **Maisons de Justice |** Fin de la mesure de surveillance électronique - Ecrire à l'intéressé pour signaler tout changement des modalités de dépose et de retrait du matériel de surveillance

FONCTION PUBLIQUE

Bilan de l'exercice 2021

35 plaintes relatives à la Fonction publique sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021.

Bilan de l'exercice 2022

18 plaintes relatives à la Fonction publique sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2022.

RAPPORT 2021

Remarques générales

Toutes les Administrations liées de près ou de loin aux services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et aux autorités administratives wallonnes ont démontré une grande capacité d'adaptation suite aux conséquences directes et indirectes liées à la crise du Covid 19. Cette crise et ses conséquences ont induit davantage de travail pour l'ensemble des instances publiques, ainsi qu'une révolution dans la gestion des ressources humaines et dans la production des services publics à l'ensemble des usagers. Les dysfonctionnements que le Médiateur va mettre en exergue cette année ne doivent pas s'entendre comme des critiques des services publics, mais bien comme la volonté de résoudre des dysfonctionnements administratifs déterminants dans le cadre d'une gestion optimale des ressources humaines des services publics. On peut, sans se tromper, considérer que l'amélioration continue des relations entre un employeur et ses employés augmente le bien-être de ceux-ci, donc leur productivité et également leurs relations avec les usagers des services publics. Vu les structures institutionnelles et administratives existantes, le Médiateur présentera sa contribution en deux parties : celle relative à la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles et celle de la Fonction publique de la Wallonie.

La Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles

L'analyse des dossiers liés à la Fonction publique communautaire se fera de manière classique le long du parcours professionnel de tout agent appartenant à celle-ci, à savoir : les épreuves de sélection, la carrière en tant que telle et la fin de celle-ci.

Début potentiel de la carrière

Le Médiateur reçoit des demandes d'intervention et surtout des demandes d'information concernant les examens organisés pour recruter des agents contractuels statutaires dans la Fonction publique communautaire au sens large. En traitant certaines réclamations, le Médiateur a constaté que les procédures de sélection et d'engagement avaient pu être annulées suite à des problèmes administratifs organisationnels (exemples : oubli de sélection d'un candidat possédant les titres requis ayant remis un dossier complet dans les délais impartis, comparaison complexe de certains titres et de certaines candidatures, évolutions rapides actualisées des besoins de l'Administration par rapport à une ancienne procédure de recrutement à une réserve spécifique…). Le Médiateur, tout en respectant les normes de référence et les principes administratifs liés à la Fonction publique, a toujours proposé des solutions concrètes à ce genre de difficultés. L'Administration a parfois suivi les Recommandations du Médiateur. Les analyses et les solutions proposées sont la plupart du temps individualisées étant donné le caractère spécifique de chaque situation.

Une question revient souvent dans les plaintes exprimées, à savoir : une motivation restreinte par l'Administration du caractère irrecevable des candidatures déposées par rapport à certains examens.

L'irrecevabilité d'une candidature se réfère à la fois au descriptif de fonctions, à l'appel à candidatures, aux règles internes définies par la Commission de sélection, aux appréciations exprimées par les agents sélectionneurs et par les membres du jury, à la volonté de viser certains publics spécifiques, à la technicité de la fonction de référence, à la politique de gestion de ressources humaines des services, au caractère interne ou externe des recruteurs…
Le Médiateur doit prendre en considération l'ensemble de ces dimensions dans la manière dont il analyse la réclamation, interpelle les services administratifs communautaires et établit des relations avec ceux-ci et avec le réclamant. Dans ce type de dossiers, même si les services ne remettent pas en cause leur décision de refus initiale, ils fourniront dans la plupart des cas des éléments complémentaires rendant leur décision plus compréhensible pour le candidat évincé.

La carrière professionnelle et ses potentielles difficultés

Le Médiateur a reçu une demande d'intervention de plusieurs agents administratifs travaillant à la Direction générale des personnels de l'enseignement. Ils ne bénéficiaient pas de la prime salariale réservée aux agents fixation/liquidation/traitement. Cette prime est prévue par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 février 2004 octroyant une allocation forfaitaire spéciale à certains membres du personnel du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les agents concernés avaient déjà écrit à plusieurs reprises à leur hiérarchie pour demander l'octroi de cette prime, et ce sans aucun résultat. Ils ne comprenaient pas pourquoi ils ne pouvaient bénéficier du paiement de la prime alors qu'ils fournissaient un travail identique que leurs collègues bénéficiaires. Le Médiateur a interpellé la hiérarchie du Ministère en insistant sur les protocoles de la Fonction publique, la norme de référence, l'absence de réaction de la haute hiérarchie malgré les demandes répétées des agents et le soutien du middle management et l'octroi de plus en plus généralisé de cette prime à l'ensemble des agents exerçant des missions identiques. Les autorités communautaires ont considéré que le Médiateur n'était pas compétent pour traiter les demandes émanant des membres du personnel du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en rappelant l'article 3 de son Accord de coopération. Ce dossier collectif a donc dû être clôturé vu ce rappel strict à la norme par les services communautaires. Le Médiateur considère qu'il s'agit d'une échappatoire peu glorieuse ne permettant pas une analyse des arguments de fond du refus de référence, en contradiction avec la pratique administrative existant depuis des années dans les relations entre les deux institutions, induisant la nécessité absolue de modifier la norme de référence du Médiateur via un élargissement de ses compétences à l'ensemble des fonctionnaires communautaires régionaux.

01. 2022 | FWB / W - **Fonction publique** | Généralisation de la prime à l'ensemble des « agents » FLT travaillant directement ou indirectement à la détermination du salaire exacte des enseignants

Considérant l'importance des rémunérations des enseignants dans le budget de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
Considérant l'obligation légale des rémunérations exactes et des délais de paiement dans le chef des employeurs privés ou publics ;
Considérant le manque chronique de personnel à la Direction générale des personnels de l'enseignement ;
Considérant la complexité du travail de ses agents et le caractère limité de leurs échelles barémiques initiales ;
Considérant la multiplication des tâches qui leur sont allouées ;
Considérant les efforts des agents et de leur hiérarchie directe afin d'assurer leurs missions premières ;
Considérant la technicité des normes et des pratiques de référence ainsi que la modernisation des outils de gestion ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement, en concertation avec les organisations syndicales, de généraliser plus avant le bénéfice de l'allocation spéciale à l'ensemble des agents des Directions déconcentrées travaillant directement ou indirectement au paiement des salaires des enseignants. Le Médiateur demande une analyse financière et administrative de cette Recommandation.

Divers

Le Médiateur a également constaté qu'il existe parfois des relations complexes entre la Direction générale de la Fonction publique et certains agents bénéficiant de congés spécifiques de longue durée. En effet, leurs liens avec ces services sont par nature souvent réduits, induisant parfois des incompréhensions concernant les formulaires adéquats ou les procédures administratives actualisées à mettre en œuvre.

Fins de carrière

Elles se caractérisent parfois par difficultés spécifiques complexes.

Il peut s'agir de questions relatives : au calcul des congés restant dus suite à la démission de l'agent par rapport à la mobilisation de celui-ci dans le cadre des nécessités de service (cf. interprétation de l'article 10 § 2 de la Communauté française du 2 juin 2004), passage d'un employeur public à un autre, notion de rupture du lien de confiance existant entre tout employé et son employeur, licenciement dans le cadre du non-respect du secret professionnel (cf. droits et obligations de l'employé et de l'employeur et respect des droits de la défense dans le cadre d'une procédure de licenciement), caractère incomplet de certains dossiers de pension car mauvaise identification du travail et/ou archives parcellaires par rapport à des prestations réduites….

On constate donc que la notion de fin de carrière est variée et renvoie à des réalités diverses, plus ou moins conflictuelles, rendant l'intervention d'un Médiateur opportune.

Primes funéraires

Le Médiateur se réjouit des efforts mis en œuvre par le Secrétariat social du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour la régularisation globale du paiement des indemnités funéraires dues aux potentiels bénéficiaires. Suite à l'intervention directe du Secrétaire général auprès des agents de ce service, les retards accumulés durant la période de la pandémie de certaines candidatures ont pu être en grande partie résorbés. Le Médiateur rappelle que même si les montants concernés ne sont pas toujours déterminants pour les ayants droit, il s'agit d'un droit financier essentiel qui met un terme définitif aux relations de travail ayant existé entre les parties. Il est d'autant plus important d'y accorder la plus grande attention car elle matérialise la considération de l'Administration pour son ancien travailleur et finalise l'image définitive que les proches du défunt se font de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Fonction publique des autorités administratives wallonnes

Par rapport aux autorités administratives wallonnes, la plupart des réclamations concernent les épreuves de sélection et le caractère irrecevable de certaines candidatures à celles-ci.

Le Médiateur synthétise les problèmes de la manière suivante :

- Modalités de calcul global de la durée de l'expérience du candidat ;
- Vérification de la pertinence de l'expérience par rapport au profil attendu par la Commission de sélection sur base des pièces fournies par le candidat ;
- Durée de validité des réserves de recrutement, et ce par rapport à certains emplois spécifiques ;
- Non-communication de la pondération des différents critères de sélection lors d'une épreuve de sélection et incompréhension de la candidate évincée à la fonction ;
- Recours à des consultants extérieurs soumis, en tout ou en partie, à la motivation des actes administratifs à portées unilatérales (non-sélection de certaines candidatures ou échecs partiels à certaines épreuves) ;
- Poids relatif de certaines formations organisées par le SPW (exemple : formation de conseiller en mobilité, formation complémentaire en environnement des éco-conseillers) ;
- Décision tardive de non-engagement de certains agents contractuels wallons ayant déjà eu par le passé des appréciations négatives de leurs supérieurs hiérarchiques ;
- Caractère parfois complexe de la liste des titres admissibles à certains emplois ;
- Non prise en compte des différents types de certificats liés au Covid 19 par rapport à des épreuves orales (cf. réorganisation de celles-ci induisant l'éviction des personnes concernées) ;
- Détermination du nombre de candidats sélectionnés par le jury de référence.

Le Médiateur a très peu d'autres réclamations, à l'exception de deux réclamations relatives au licenciement d'un accompagnateur de transport (relations complexes entre une accompagnatrice, le chauffeur et la direction), incompréhensions d'agents soumis à des retenues sur salaire suite à des décisions de justice (cf. notion de salaire non saisissable en fonction du nombre de personnes à charge, calculs et frais des montants saisis par les huissiers de justice, évolution des situations de fortune…), mise en œuvre de l'article 119 quater § 1 et § 2 du Code de la Fonction publique wallonne permettant à des agents contractuels wallons ayant réussi des épreuves statutaires à d'autres niveaux de pouvoir de devenir agents statutaires wallons (exemples : durée de validité des réserves de recrutement, différence de niveau entre les épreuves réussies et les fonctions occupées, détermination du critère de réussite au-delà de 50 %, différence entre épreuves contractuelles et épreuves statutaires…).

Conclusions

Les réclamations traitées en matière de fonctions publiques démontrent la pertinence de l'intervention du Médiateur au cours de la fonction d'agent du service public, que celui-ci soit contractuel ou statutaire, qu'il travaille au sein des Ministères et des Organismes d'intérêt public, ou de toute autre forme d'organisme dépendant directement de l'une des deux entités fédérées. De plus, le Médiateur traite avec les pouvoirs régulateurs ou les autorités de tutelle où les deux instances fédérées pour lesquelles il est compétent interviennent indirectement pour des emplois dans les entités locales ou provinciales.

L'ensemble de ces considérations suggère un élargissement réel des compétences du Médiateur en matière de fonctions publiques pour les agents en service pour les deux entités de référence, ainsi que pour les agents professant pour les communes et les provinces et les structures dépendant directement ou indirectement de celles-ci (cf. tutelle générale ou spécifique et notion de pouvoir régulateur).

02. 2022 | FWB / W - **Fonction publique** | Etendre les compétences du Médiateur aux différends dans le cadre des fonctions publiques

Considérant l'importance des réclamations traitées par le Médiateur en matière de Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Wallonie (cf. au sens large) ;
Considérant les solutions originales ayant pu être dégagées dans plusieurs dossiers ;
Considérant les normes/ les jurisprudences administratives et celles liées au droit du travail/les pratiques administratives/ les expériences liées au mode de résolution alternatif des conflits ;
Considérant la volonté affichée des législateurs communautaires et régionaux d'élargir les compétences du Médiateur par rapport au monde du travail des agents des institutions communautaires ou régionales ;
Considérant le projet d'extension de ces compétences aux institutions privées exerçant des missions de services publics régionaux et communautaires ;
Considérant les expériences positives dégagées dans le cadre des Protocoles d'accord avec les Organismes d'intérêt public wallon et communautaire ;
Considérant la généralisation des Protocoles d'accord avec les instances publiques régionales ou communautaires (voire locales/provinciales et intercommunales) ;
Considérant l'importance des organisations syndicales dans la défense des droits et des procédures y étant liées ;
Considérant les Recommandations générales et leurs actualisations ;
Considérant sa Recommandation spécifique relative aux lanceurs d'alerte ;
Le Médiateur recommande d'étendre les compétences du Médiateur à l'ensemble des membres du personnel des instances régionales et communautaires, aux instances locales (dans le cadre de la tutelle générale ou spéciale de pouvoir régulateur), ainsi qu'aux membres du personnel des instances réalisant des missions de service public pour les entités fédérées pour lesquelles il est compétent.

Cette nouvelle recommandation remplace la recommandation " **RG 11.2020 - Recommandation générale | Etendre le champ de compétence aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de missions de service public** " Rapport 2020, p.22.

RAPPORT 2022

Introduction

Cette année se caractérise principalement par l'opposition à l'intervention du Médiateur et à la diversité des réclamations rencontrées. Cette partie comportera donc essentiellement deux sous-titres en relation avec ce constat.

Opposition à l'intervention du Médiateur

Aussi bien les autorités administratives wallonnes que les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles se sont opposés à l'intervention du Médiateur dans des problèmes administratifs et financiers de nature structurelle. Pour les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Médiateur a été saisi par plusieurs agents fixation/liquidation/traitement ne bénéficiant pas d'une prime spécifique et ce, malgré la similarité de leur travail avec certains de leurs collègues bénéficiaires de celle-ci. Les réclamants avaient à plusieurs reprises saisi leur hiérarchie de cette question sans avoir aucun retour. Devant cette inertie de plusieurs années, j'ai interrogé le Secrétaire général sur cette situation trouvant son origine dans la pratique administrative interne de mise en œuvre de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 18 février 2004 octroyant une allocation forfaitaire spéciale à certains membres du personnel du Ministère de la communauté française. Se basant sur une lecture stricte de certains articles du décret du 3 février 2011 relatif à mon institution, le Secrétariat général a considéré que je n'étais pas compétent pour traiter des différents opposant un membre du personnel à son employeur public. Malgré cette position de principe, le Secrétaire général m'a transmis copie de la réponse ayant été communiquée aux réclamants. Pour les autorités administratives wallonnes, l'opposition à ma saisine par de multiples fonctionnaires s'est focalisée sur les modalités concrètes d'application de l'article 119 quater, § 1 et § 2, du Code de la fonction publique wallonne.

Ces dispositions réglementaires permettent la régularisation en qualité de statutaire de certains membres du personnel dans des conditions strictes. Les questions principales abordées dans mes interventions portaient sur : la notion de réussite à 50 %, les modalités de comptabilisation du délai de 3 ans, la similarité des niveaux et des métiers… Finalement, la Secrétaire générale a décidé de retirer le Service du Médiateur comme voie de recours potentiel par rapport à cette question et a considéré, à tort à mon estime, de nous retirer comme voie de recours dans tous les courriers administratifs et salariaux adressés aux membres de son personnel. La motivation de cette absence de réponse trouverait son origine dans les implications financières de régularisations des agents de la fonction publique et dans le nombre important de celles-ci. On notera que le refus de répondre au Médiateur, ainsi que la nouvelle politique de communication entre le Secrétariat général et ses agents trouvent leur origine dans les mêmes dispositions que celles misent en exergue par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En conclusion, les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les autorités administratives wallonnes considèrent que l'intervention du Médiateur doit se limiter à des dossiers individuels et non à des thématiques conjoncturelles et/ou structurelles ayant des incidences administratives et/ou financières déterminantes. On peut regretter cette position car elle réduit fortement la pertinence et l'efficacité des recommandations relatives à des pratiques administratives, des circulaires et des normes. Le Médiateur perd donc potentiellement une partie déterminante de sa plus-value vis-à-vis des administrations, des gouvernements et des parlements.

La proposition de décret conjoint visant le Service du Médiateur et ses futures implications devraient clarifier plus avant la situation en permettant une intervention optimale du Médiateur par rapport à ce genre de thématiques.

Diversité

Le Médiateur constate une assez grande diversité dans les réclamations qui lui ont été adressées cette année.
On peut citer à titre d'exemples les demandes d'intervention suivantes :

- La mise en œuvre de nouveaux examens suite à l'oubli d'un candidat lors des premières épreuves alors que celui-ci remplissait toutes les conditions prévues par la Commission de sélection ;
- Le caractère parfois « ambigu » de la sélection des candidats à des emplois contractuels sur base d'un descriptif de fonctions spécifiques ou des fonctions généralistes ;
- Les changements de fonction et/ou de contrat dans la carrière professionnelle d'un agent induisant son impossibilité concrète de pouvoir évoluer administrativement et financièrement au sein d'un même niveau de fonction ;
- Les refus de maintenir certaines autorisations de cumul entre une activité de fonctionnaire et une activité complémentaire étant donné une lecture stricte des conditions cumulatives statutaires prévues
- L'absence de protocole entre les autorités administratives wallonnes et le casier judiciaire central dans le cadre des procédures de sélection et de présélection ;
- Dossier de pension complexe par rapport à une pension complémentaire pour la veuve d'un agent contractuel décédé avant sa mise à la pension.

Ces réclamations et des demandes d'information démontrent le caractère varié des sujets traités par le Médiateur.

L'intervention du Médiateur en matière de fonction publique se caractérise par des situations individuelles souvent « difficiles » liées à la lecture de normes statutaires lourdes et complexes caractérisées par de multiples actualisations. De plus, les consolidations successives induisent des modifications sérieuses des pratiques administratives internes renforçant la complexité. C'est donc grâce au traitement efficace en médiation de ces situations individuelles souvent non-prévues par cet arsenal « juridico administratif » que le Médiateur peut trouver des solutions aux situations singulières et également émettre des constats et/ou des recommandations plus collectifs.

Perspectives et conclusions

On l'aura compris, le Médiateur plaide pour que soit levé l'ensemble des barrières liées à son action en matière de fonction publique dans le but de pouvoir traiter sur un pied d'égalité les situations individuelles, conjoncturelles et structurelles. Ce traitement multidimensionnel devrait permettre de dégager plusieurs types de constat et suggestion répondant à la nécessité sociétale d'efficacité de cette institution. De plus, le Médiateur multiplie les protocoles d'accord avec les organismes d'intérêt public, les intercommunales, les communes et il devrait obtenir un élargissement conséquent de ses compétences vu les accords de gouvernements et de majorité au sein des parlements pour voter la proposition de décret conjoint… Cette volonté d'intervention généralisée en seconde ligne des réclamations et/ou des médiations implique à terme que le Médiateur devra également traiter des dossiers de fonction publique d'autres niveaux de pouvoir soumis, en tout ou en partie, à des autorités de tutelle. Il faudra dès lors étudier encore plus attentivement et les conséquences directes et indirectes de cet état de fait.

Suivi des Recommandations

03. 2022 | FWB / W - **Fonction publique** | Elargissement des compétences du Médiateur par rapport aux fonctionnaires en activité et plus spécifiquement pour les fonctionnaires lanceurs d'alerte

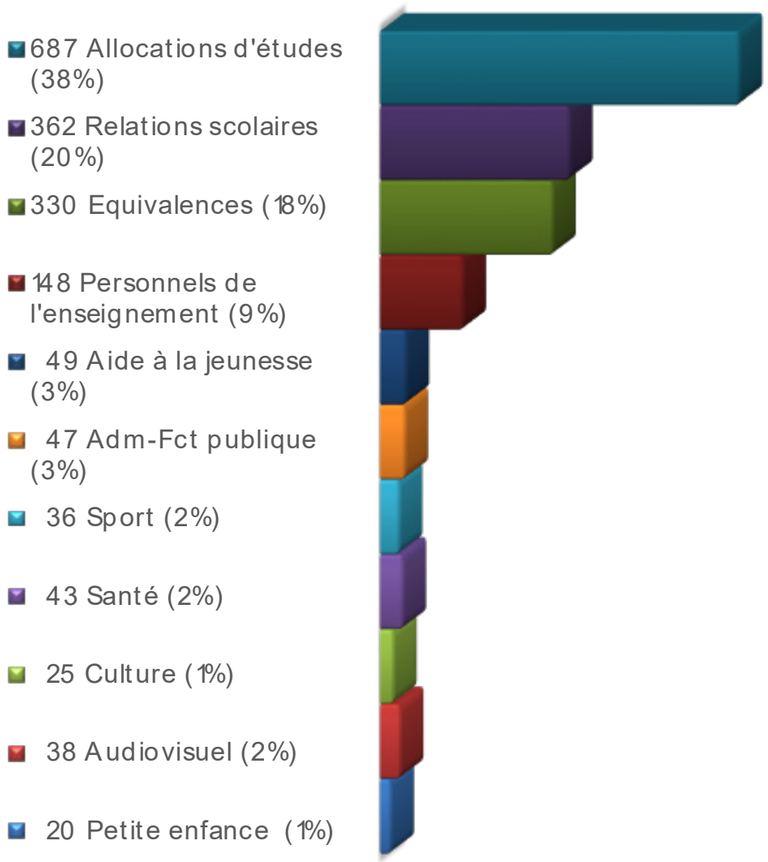
Considérant la multiplicité et la diversité des plaintes relatives à la Fonction publique communautaire et à la Fonction publique wallonne traitées annuellement par le Médiateur,
Considérant les déclarations gouvernementales par rapport aux compétences futures du Médiateur,
Considérant le caractère souvent 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.

Suivi de la Recommandation

Lors des commissions parlementaires, les députés et certains membres des gouvernements ont reconnu la nécessité de rendre les décrets communautaires et régionaux compatibles avec le droit européen vu les retards existants. Cette réforme doit s'accompagner d'une modification normative des compétences du Médiateur et de multiples normes réglementaires au niveau des fonctions publiques dans le cadre du respect des futures normes fédérales quant aux lanceurs d'alerte du secteur privé et public et, surtout, dans la répartition complexe des compétences des différentes entités.

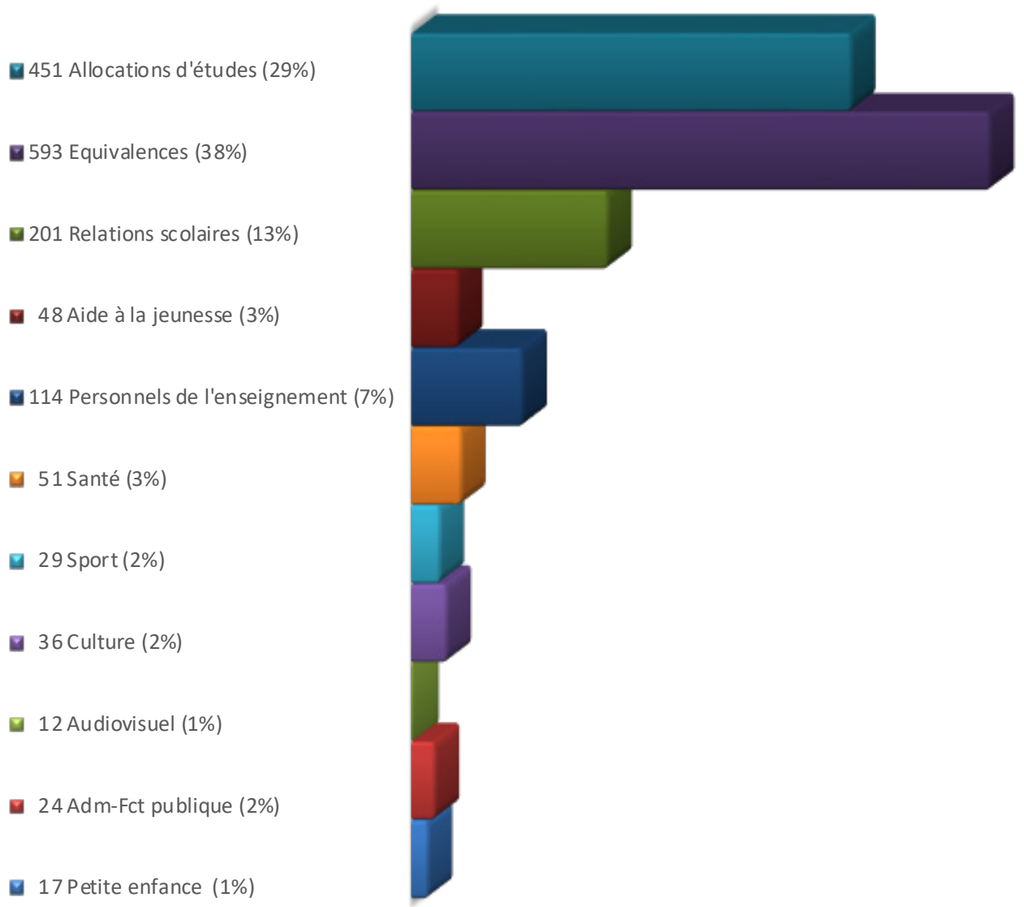
Répartition des dossiers de la Fédération Wallonie-Bruxelles par matières

2021



Répartition des dossiers de la Fédération Wallonie-Bruxelles par matières

2022



ÉQUIVALENCES DE DIPLÔMES

Bilan de l'exercice 2021

445 plaintes relatives aux Equivalences de diplômes sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021.
Le Médiateur a instruit 405 dossiers dans le domaine des équivalences pour l'enseignement obligatoire et 50 dossiers dans le domaine des équivalences pour l'enseignement supérieur (reconnaissance académique et professionnelle des diplômes obtenus à l'étranger).
En ce qui concerne les équivalences de l'enseignement obligatoire, 304 dossiers ont pu être clôturés en 2021 et 101 dossiers étaient toujours en cours début 2022. On relève une hausse non négligeable des dossiers entrants par rapport à 2020.
Il convient de noter que plusieurs dossiers ne sont pas comptabilisés dans le domaine des équivalences de diplômes puisqu'ils sont traités dans le cadre des relations scolaires. En effet, le réclamant saisit initialement le Médiateur pour un problème qui relève des "relations scolaires" (problème d'inscription, …).
Dans le cadre des équivalences de l'enseignement obligatoire, 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 complétude de dossier, les équivalences de type paramédical et les problèmes de remboursement.
Toutefois durant l'exercice 2021, une nouvelle thématique est apparue : les 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.
Pour ce qui concerne les équivalences de l'enseignement supérieur, on relève 50 dossiers, dont 40 ont été clôturés en 2021 et 10 ont été reportés à 2022. Comme expliqué dans le rapport 2019, le nombre de dossiers continue de croître (même si, entre 2020 et 2021 cette croissance est légère) alors qu'il suivait une tendance inverse pour les exercices antérieurs. Nous avions déjà identifié l'une des causes de cette croissance dans la mention faite (systématiquement depuis 2019) sur la décision d'équivalence de la possibilité de saisir le Médiateur. L'essentiel des réclamations porte ici sur la décision même (par exemple: contestation de l'obtention d'une équivalence à un grade générique et revendication d'une équivalence à un grade spécifique) plutôt que sur un cas de "mauvaise administration" (inaccessibilité, délai de traitement, ….).

Bilan de l'exercice 2022

593 plaintes relatives aux Equivalences de diplômes sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2022.
Le Médiateur a instruit 533 dossiers dans le domaine des équivalences de l'enseignement obligatoire dont 427 dossiers ont pu être clôturés en 2022 et 106 dossiers étaient toujours en cours en début d'exercice 2023. On relève à nouveau une hausse non négligeable des dossiers entrants par rapport à 2021 et donc une tendance à la hausse depuis quelques années.

Plusieurs dossiers traitant également du problème d'équivalence de diplôme de l'enseignement secondaire ont été traités dans la rubrique "relations scolaires" car la demande initiale était la régularisation d'inscription auprès de l'établissement de l'enseignement supérieur par exemple.
Les thématiques pour lesquelles le Médiateur est saisi reste semblables d'une année à l'autre. Ainsi, au court de l'exercice 2022, les plaintes concernent l'accessibilité du service, l'accueil, les délais de traitement d'une demande effectuée dans les délais requis, du délai de traitement des demandes de dérogation, les contestations de décisions, les complétudes de dossiers, les délais de restitution de documents originaux et les problèmes dans cette restitution, …
Dans le domaine des équivalences de diplôme de l'Enseignement supérieur, 60 dossiers ont été ouverts par le Médiateur en 2022, dont 50 ont été clôturés et 10 prolongés ou reportés (pour ceux ouverts en toute fin d'exercice) en 2023. On constate donc une augmentation régulière des réclamations dans ce domaine, sans cependant qu'elle paraisse devoir inquiéter : d'une part cette augmentation est parallèle et de même ampleur que l'augmentation des demandes d'équivalences traitées par l'administration (et moindre que l'augmentation du nombre de décisions adoptées) ; d'autre part, depuis 2019 le Médiateur est systématiquement renseigné aux usagers (ce n'est pas toujours le cas dans d'autres secteurs de l'administration !).
2022 a en outre été marqué par l'introduction d'une procédure digitalisée pour le dépôt et le traitement des demandes d'équivalence de diplôme de l'enseignement supérieur. Le support de cette procédure digitale est le logiciel 'CAMA', que nous évoquerons ci-dessous. La digitalisation de la procédure n'a pas généré de réclamations particulières.

I. Équivalences | Enseignement obligatoire

RAPPORT 2021

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 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.

Les équivalences de l'enseignement obligatoire concernent bien évidemment les cursus effectués dans l'enseignement secondaire à l'étranger. Ce type d'équivalence dépend plus spécifiquement de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO).

La demande d'équivalence auprès du service des équivalences de l'enseignement obligatoire est 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 règlementaires (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 2021, ce sont 405 dossiers qui ont été traités et qui concerne les équivalences de l'enseignement obligatoire dont 304 dossiers ont été clôturés en 2021, le reste étant reporté à 2022. Il s'agit d'un nombre en augmentation par rapport à l'exercice précédent.

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 téléphoniques 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 et/ou de réorientation. Il faut noter que le nombre d'appels concernant un problème lié avec une équivalence reste toujours particulièrement important.

Comme signalé dans le précédent rapport, l'apparition de la covid-19 n'a pas épargné le service des équivalences et est venue perturber son bon fonctionnement Ainsi, les problèmes d'accès amplifiés durant cette pandémie ont largement été relayés auprès du Médiateur ainsi que les fortes complications pour compléter certains dossiers conformément à la réglementation (délais requis, formes administratives, …). Des difficultés pour obtenir les informations nécessaires dans le cadre du suivi du dossier traité nous sont également parvenues.

Comme cela a été précisé dans le rapport précédent, nombreux dossiers ne sont pas comptabilisés dans la rubrique équivalence de diplôme mais plutôt dans celle consacrée aux relations scolaires car la plainte initialement déposée auprès du Médiateur concerne un problème de régularisation d'inscription auprès de son établissement scolaire mais il faut noter que 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 concernent un établissement scolaire ou 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 à un problème d'équivalence de diplôme.

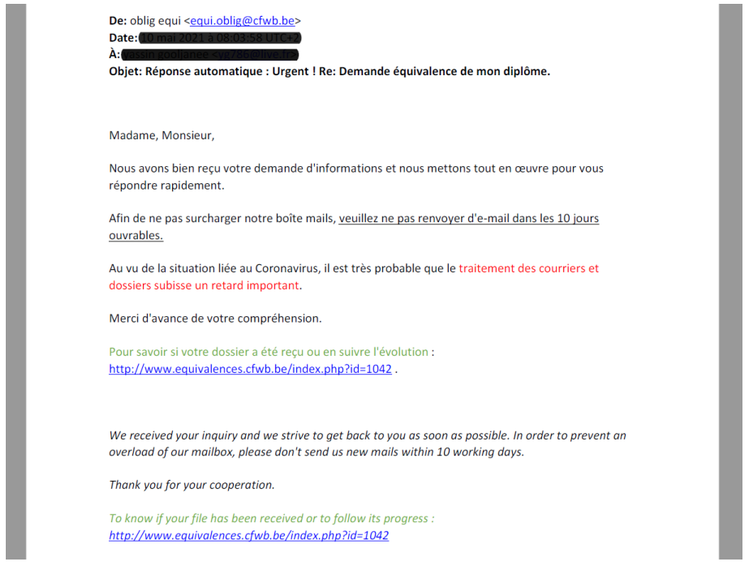
Comme les années précédentes, ce sont les mêmes critères de bonne administration qui sont les plus souvent blessés pour cette matière. En majeure partie, ils concernent l'accessibilité, les délais de traitement et les demandes de renseignements. La motivation adéquate, la gestion consciencieuse, le droit 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. Nombreux appels et plaintes à propos de l'accessibilité nous parviennent. Elles ciblent les différents canaux, à savoir l'accessibilité téléphonique, par mail, via le site internet pour ce qui est des prises des rendez-vous ou du suivi du dossier en ligne ou encore l'accessibilité sur place.

Tout comme pour l'exercice 2020, durant cette année 2021, l'accessibilité du service des équivalences reste un point important d'attention. Il n'est pas à rappeler que comme pour beaucoup d'administrations, le confinement a obligé ce service à travailler à distance et donc différemment. Ainsi, durant plusieurs mois, la prise de rendez-vous était impossible et dès que cela est devenu à nouveau possible, les rendez-vous n'étaient pris que pour la restitution de documents originaux. Néanmoins, ces informations se trouvaient bien reprises sur le site internet des équivalences.

L'accueil téléphonique a aussi fortement été perturbé, de très nombreux appels venant sans doute saturer ce service. La boîte de réception était également très largement sollicitée et les délais de réponse s'en voyaient particulièrement allongés. Il était par ailleurs demandé de ne pas renvoyer de mails dans les 10 jours ouvrables afin de ne pas saturer la boite de réception du service. Des courriels automatiques ponctuels ont informé les requérants à différents moments.



De: oblig equi <equi.oblig@cfwb.be>
Date: [redacted]
À: [redacted]
Objet: Réponse automatique : Urgent ! Re: Demande équivalence de mon diplôme.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande d'informations et nous mettons tout en œuvre pour vous répondre rapidement.

Afin de ne pas surcharger notre boîte mails, veuillez ne pas renvoyer d'e-mail dans les 10 jours ouvrables.

Au vu de la situation liée au Coronavirus, il est très probable que le traitement des courriers et dossiers subisse un retard important.

Merci d'avance de votre compréhension.

Pour savoir si votre dossier a été reçu ou en suivre l'évolution :
http://www.equivalences.cfwb.be/index.php?id=1042 .

We received your inquiry and we strive to get back to you as soon as possible. In order to prevent an overload of our mailbox, please don't send us new mails within 10 working days.

Thank you for your cooperation.

To know if your file has been received or to follow its progress :
http://www.equivalences.cfwb.be/index.php?id=1042

Pas de réponse précise à ma question mais une demande de ne pas surcharger la boite mail du service

Les faits

Le 29 juillet 2021, Mme L. , étudiante vénézuélienne se plaint d'irrégularités dans le traitement de son dossier. Elle ne peut résoudre son problème car si elle appelle le service des équivalences, le répondeur raccroche automatiquement. Par courriel, elle ne reçoit qu'une réponse automatique qui demande de ne pas écrire fréquemment (moins de 10 jours). Les guichets sont fermés. L'attention au public a été réduite pour cause de crise sanitaire. Sans nouvelles de son dossier d'équivalence, l'étudiante écrit au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le service des équivalences.

L'issue de la médiation

Il ressort que le dossier d'équivalence est bien arrivé dans les temps. L'étudiante est rassurée.

Malgré les difficultés rencontrées, le service des équivalences a dû faire face à une nouvelle manière de procéder et a tenté d'informer toujours au mieux le requérant via le site internet.

Même si la pandémie est exceptionnelle et oblige le service à s'adapter et à innover dans ses pratiques, le Médiateur estime que la question de l'accessibilité reste problématique. Il ne cesse d'ailleurs de réitérer les recommandations qu'il a faites au sujet des problèmes d'accessibilité dans ses 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.

Pas de mise à jour du dossier en ligne

Les faits

M. J. est d'origine guinéenne. Son dossier d'équivalence est introduit le 13 juillet 2021. Via la plateforme en ligne, il voit que son dossier a été transmis le 20 août 2021 aux experts pour avis. Le 3 novembre, il est toujours dans l'attente de sa décision d'équivalence. Il n'arrive pas à entrer en contact avec le service des équivalences et fait donc appel au Médiateur en novembre.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le service des équivalences car la plateforme en ligne ne permet pas de savoir où en est le traitement du dossier depuis le 20 août..

L'issue de la médiation

En fait, le 24 septembre, le dossier a été traité et la décision envoyée. Aucun retour courrier n'avait été constaté par le service des équivalences, ni aucun autre document enregistré. Un changement d'adresse a été communiqué le 18 novembre 2021. Dès lors, la réimpression de la décision a été effectuée le 25 novembre et envoyée de nouveau à l'étudiant.

Cet exemple montre que même si l'étudiant peut suivre son dossier en ligne, il reste dépendant de l'activité du fonctionnaire qui traite son dossier. Ainsi, si l'agent traitant son dossier ne met pas à jour les différentes actions en ligne, l'étudiant peut perdre beaucoup de temps avant de réagir. Dans ce cas-ci, deux mois.

2. Date de dépôt

Pour être considéré recevable, le dossier de demande d'équivalence doit être introduit par voie postale ou doit être déposé au guichet des équivalences (lors d'un rendez-vous pris au préalable) entre le 15 novembre et le 15 juillet au plus tard (cachet de la poste faisant foi). La crise sanitaire a quelque peu modifié cette procédure en termes de dépôt (et non de date limite de dépôt) puisque les dépôts de dossiers n'ont plus été possibles au guichet lors d'un rendez-vous pris préalablement. En effet, tous les rendez-vous ont été suspendus , comme cela a été signalé dans le point précédent.

Chaque année, le Médiateur reçoit des plaintes concernant des problèmes liés à la date limite de dépôt.

Au cours de l'exercice 2021, 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. Nombreux retards au niveau de la complétude des dossiers ont donc pu être constatés engendrant des demandes de dérogations pour circonstances exceptionnelles.

L'employé qui, à la Mairie, certifie conforme les documents administratifs pour l'étranger est absent depuis plusieurs jours car il a le covid

Les faits

Mademoiselle P. est diplômée fin juin et effectue ses formalités directement pour obtenir les divers documents à joindre à sa demande d'équivalence de diplôme. Ainsi, elle contacte la Mairie a plusieurs reprises et on lui annonce que l'employé qui certifie conforme les documents scolaires pour l'étranger est malheureusement absent pour cause de covid et qu'une solution est à l'étude pour le remplacer. La jeune fille contacte ainsi à plusieurs reprises la Mairie mais la réponse reste la même. Impossible pour elle avant le 15 juillet d'obtenir un document de cette Mairie prouvant ces dires. Ce n'est que le 23 juillet qu'une solution lui est apportée et que les certifications lui sont enfin données.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur lui conseille de transmettre son dossier avec de simples copies de ces documents scolaires avant le 15 juillet et de notifier déjà le problème dans une lettre accompagnatrice de manière à ce que l'Administration puisse comprendre pourquoi les documents ne sont pas fournis sous la forme administrative requise. Le Médiateur explique la situation au service des équivalences et conseille à la jeune fille de déposer une demande de dérogation dans laquelle une pièce probante émanant de la Mairie justifierait ses dires.

L'issue de la médiation

Elle déposera une demande de dérogation dans les jours qui suivront la date limite de dépôt en joignant à celle-ci les certifications conformes attendues. Dans la demande de dérogation, un document de la Mairie viendra corroboré les dires de Mademoiselle P. quant au fait que l'agent certifiant était absent pour maladie au moment de la demande et cela encore au-delà du 15 juillet ce qui n'a pas permis à la jeune fille de produire ces certifications. Une issue positive a donc pu être trouvée dans ce dossier.

3. Complétude de dossier

La situation liée au confinement a fait que divers assouplissements ont été accordé pour 2021 à certains pays dans le cadre de la complétude de leur dossier. Ainsi, par exemple, pour les diplômes français du baccalauréat 2021, une simple copie du relevé de notes était acceptée. Le requérant pouvait donc envoyer le relevé de notes du baccalauréat obtenu via la plateforme Cyclades (plateforme mise sur pied par le Ministère français de l'Education Nationale et de la Jeunesse pour les étudiants en vue d'obtenir leurs résultats aux examens, notamment du baccalauréat) avant le 15/7/2021, cachet de la poste faisant foi. Cette information figurait sur le site internet des équivalences et constituait un assouplissement de la procédure pour 2021 uniquement.

Ainsi, le fait de ne pas être obligé de transmettre un document certifié conforme à la mairie comme l'exige la procédure a permis à des milliers de dossiers français de produire leur dossier dans les temps requis.

4. Demande de dérogation

Comme au cours de l'exercice précédent le nombre de plaintes concernant des problèmes dans le dépôt des demandes de dérogation ou le refus de celles-ci sont parvenues au Médiateur. L'exercice 2020 avait connu une augmentation importante de ce type de plaintes auprès de notre service, sans doute due à la crise sanitaire. Cette exercice 2021 n'a pas été épargné car de nombreuses plaintes dans ce cadre sont également arrivées mais le nombre a quelque peu diminué par rapport à 2020. Il reste cependant plus important que pour les exercices précédents l'année 2020.

Plusieurs plaintes déposées chez le Médiateur concernent l'absence d'information à la suite du dépôt d'une demande de dérogation. Les réclamants ne savent pas si la demande a été reçue, il n'y a pas d'encodage de leur dossier en ligne, … Certains requérants apprennent plusieurs mois après leur dépôt de demande que leur demande n'a pas encore été traitée car le service n'a pas encore commencé à traiter les demandes de dérogation. En effet, le traitement de ces demandes passent après les demandes classiques déposées dans les délais requis. L'exercice 2021 a d'ailleurs connu un gros retard dans le délai de ces demandes entrainant au final l'impossibilité pour plusieurs étudiants de régulariser leur inscription dans l'établissement où il avait commencé à suivre leur cours.

5. Analyse du parcours

L'analyse du parcours scolaire effectué à l'étranger fait aussi souvent l'objet de plaintes auprès du Médiateur. Le requérant conteste par exemple l'analyse effectuée par l'expert, l'avis et/ou la décision d'équivalence émises par le service des équivalences.

Comme expliqué dans les précédents rapports, 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 travail d'analyse est effectué par des experts. Ceux-ci examinent de manière détaillée les dossiers soumis en comparant le cursus suivi à l'étranger et celui qui est proposé dans notre système. L'analyse terminée, les experts rendent un avis. Ensuite, sur base de cet avis, une décision (provisoire ou définitive) est rédigée.

Ce travail conséquent d'expertise suppose que les experts aient examiné de manière approfondie les différents systèmes étrangers. Les experts sont au nombre de trois. Un des chargés de mission recruté en 2020 est titulaire d'un Master en santé publique, option Education pour la Santé. Il a un profil de praticien-technicien en soins de santé, ce qui constitue un atout non négligeable pour les analyses d'équivalence dans le domaine paramédical. Le travail d'expertise reste un travail titanesque car si pour certaines pays où il y a de nombreuses demandes effectuées et une connaissance approfondie des cursus effectués dans lesdits pays, certaines demandes sont plus nébuleuses et demandent donc de nombreuses recherches (changement de système éducatif, changement de régime politique, ….), un élargissement des connaissances acquises par les experts ou l'administration ainsi qu'un développement de nouveaux contacts avec les homologues dans lesdits pays.

Certains requérants ont des difficultés à comprendre pourquoi l'accès à tous ou à certains types d'études supérieures ne leur est pas permis alors que dans leur pays, l'accès y est automatique et donc aucune restriction, aucune sélection n'y est organisée pour permettre l'accès à tels ou tels types d'études. Le site des équivalences de diplômes mentionne par ailleurs pour les étudiants détenteurs d'un diplôme de fin d'études secondaires d'un autre pays hors UE que le

Cameroun, la RDC, le Rwanda, la Guinée (Conakry), le Sénégal, le Maroc ou la Chine que le demandeur doit joindre ***"Une preuve d'accès aux études supérieures (également en copie certifiée conforme)"***. Il explique que l'accès aux études supérieures n'est pas libre et que le titulaire du diplôme de fin d'études secondaires doit se soumettre à un processus de sélection. Il ajoute qu'il est dès lors conseillé de fournir tous documents prouvant qu'il a eu accès à des études supérieures dans le pays d'obtention du diplôme secondaire (preuve d'inscription, attestation de réussite, relevé de notes,…) si la personne en dispose, afin d'ouvrir l'accès à la filière dans laquelle il veut étudier dans l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Or, cette généralité faite aux demandeurs d'une équivalence qui ont obtenu un diplôme de fin d'études secondaires n'a pas de sens si elle se base sur le fait que l'accès aux études supérieures dans tous les pays hors UE serait cadenassé et que pour y accéder il faudrait remplir certaines conditions (réussite d'un examen d'entrée, filière suivie dans l'enseignement secondaire, moyenne spécifique obtenue dans certaines matières, etc…) puisque certains diplômes de fin d'études secondaires permettent bien l'accès à tous types d'études supérieurs dans le pays d'obtention du diplôme et ce sans restriction et que la législation en cours dans le pays l'atteste. Suite aux interpellations du Médiateur, le service des équivalences avaient répondu en mai 2021 qu'une réflexion plus générale avait été lancée par rapport à la pratique relative aux accès octroyés aux étudiants non-européens. Cependant, au moment de rédiger ce rapport, ce type de document est toujours nécessaire si un demandeur ayant obtenu son diplôme de fin d'études dans un pays hors UE veut se voir élargir l'accès à l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le Médiateur n'a eu aucun retour sur la réflexion entamée en mai 2021 et ses conclusions.

Un parcours similaire effectué, des décisions et un accès aux études supérieures différents

Les faits

Monsieur H. saisit le Médiateur car il ne comprend pas la décision d'équivalence reçue. Il a tenté d'obtenir des informations supplémentaires auprès du service mais sans succès.
Détenteur d'un Diplôme d'Etat Infirmier obtenu au Bénin, il explique qu'il a obtenu début novembre 2021 une réponse à sa demande d'équivalence introduite début avril 2020. Il avait demandé une équivalence pour son diplôme de Bachelier en soins infirmiers obtenu après trois années d'études universitaires au Bénin. Dans son dossier se trouvaient également, le relevé de notes du Baccalauréat et le diplôme du baccalauréat, les relevés de notes de son bachelier en soins infirmiers, le diplôme d'état infirmier ainsi qu'une attestation de travail des quatre dernières années.
A sa grande surprise, le service des équivalences lui a remis un avis favorable à l'octroi d'une équivalence à une attestation de réussite de la première année du Brevet d'Infirmier(ère) hospitalier(ère), au certificat d'enseignement secondaire supérieur, enseignement général, n'admettant la poursuite des études que dans l'enseignement supérieur de type court.
Il ne comprend pas la position de l'Administration à son égard. En effet, Monsieur H. explique qu'il a plusieurs amis qui ont obtenu une tout autre décision d'équivalence avec un parcours similaire. Il en apporte par ailleurs la preuve en transmettant la décision reçue par une amie.

L'intervention du Médiateur

Après analyse du parcours de Monsieur H. et de son amie, le Médiateur constate qu'ils ont obtenu des diplômes semblables avec des mentions identiques et un même diplôme d'état infirmier. Or, Monsieur H. n'a pas obtenu une équivalence similaire. Le Médiateur s'aperçoit que l'amie de Monsieur H. a, en réalité, obtenu au départ la même équivalence que Monsieur H. mais a effectué deux recours au Conseil d'Etat, à la suite desquels le service des

équivalences a fini par reconsidérer son dossier et a élargi la décision d'équivalence de l'amie de Monsieur H. lui donnant ainsi accès aux études dans l'enseignement de type court mais également dans l'enseignement universitaires, sections sciences médicales.

L'issue de la médiation

A la lumière de ces éléments, puisqu'il s'agit d'un parcours en tous points similaires, le Médiateur a demandé la reconsidération du dossier de Monsieur H. et l'élargissement de sa décision d'équivalence, ce qui lui a été accordé.
Le Médiateur estime cependant que le réclamant aurait dû obtenir directement la même équivalence que son amie et que ce revirement après un recours au Conseil d'Etat doit permettre au service des équivalences de réfléchir sur les nouvelles décisions d'équivalence qu'elle va devoir émettre pour ce pays pour un parcours similaire à celui dont il a reconsidéré certains éléments du dossier de manière à traiter les demandeurs qui auraient ce même parcours sur un même pied d'égalité.

Les demandes d'équivalence n'étant pas introduites par mail mais bien par voie postale, les dossiers "papier" se trouvent "physiquement" dans les bureaux du service des équivalences, une fois complets, les dossiers sont transmis aux experts. Afin d'assurer une présence régulière, une consultation et analyse des documents et parcours, une réponse aux demandeurs dans un délai raisonnable, ce groupe d'experts a dû s'organiser, malgré le télétravail mis en place suite à la situation "covid", pour être un maximum présent dans leurs locaux de la FWB. Les experts se sont donc bien réorganisés afin de ne pas trop pénaliser les demandeurs.

6. Restitution originaux

Depuis de nombreuses années, la restitution des documents scolaires originaux fait l'objet de plusieurs réclamations. Durant la période liée au confinement et au télétravail, les demandes ont doublé au sein de notre service. En effet, un énorme retard a été pris par le service des équivalences quant à la restitution des originaux. Face aux délais de traitement pour la restitution des originaux de plus en plus longs et à l'urgence souvent liée à la récupération desdits originaux par le requérant qui doit soit régulariser son inscription auprès d'un établissement scolaire ou les rendre dans l'université où ils poursuivent à ce moment leur étude supérieur dans leur pays ou encore pour des démarches administratives (visa étudiant, …), une fois les rendez-vous réouverts, une possibilité de rendez-vous a été exceptionnellement organisée pour les demandes de restitution uniquement introduites avant le 31/07/2021. Ensuite, le service a procédé à une ouverture limitée pour les demandes de restitution introduites avant le 31/08/2021. Ces informations ont été indiquées sur le site internet des équivalences.

Aussi, il a été signalé au Médiateur que lorsqu'un requérant se trouvait dans un cas particulier, il devait alors demander un rendez-vous via le site internet uniquement. Le Service des équivalences vérifiait la recevabilité et si le demandeur était dans la condition, un rendez-vous était alors fixé dans une tranche horaire précise et à un jour précis. Bien entendu, il s'agissait de mesures limitées.

Beaucoup de demandes liées à la restitution des originaux arrivées dans notre service concernaient des étudiants camerounais qui, pour venir poursuivre des études en Fédération Wallonie-Bruxelles, doivent présenter un dossier auprès de Viabel (ex-campus Belgique) avant d'introduire une demande de visa auprès de VFS (Visa Facilitation Services) et qui dans ce cadre doivent fournir leurs documents scolaires originaux. Les démarches auprès de VFS sont assez compliquées pour ces étudiants et les délais pour obtenir un rendez-vous sont assez longs. Qui plus est, lors de ce rendez-vous, leur dossier doit être complet et les originaux doivent donc être joints. Ainsi, lorsque l'étudiant arrive à obtenir un rendez-vous auprès de ce dernier en vue de clôturer sa demande pour son visa étudiant, il est nécessaire qu'il soit en possession de ses originaux sinon, son rendez-vous est reporté. Or, ce rendez-vous ne pourra être reporté qu'une seule fois. Il est arrivé que ce délai fastidieux pour récupérer les documents originaux détenus par le service des équivalence mette en grande difficulté les requérants pour poursuivre leur démarche de demande de visa.
Cependant, la surcharge de travail des agents s'occupant de la restitution des documents originaux ne doit pas les empêcher de faire preuve d'une grande vigilance dans l'encodage de l'adresse initiale et dans l'envoi des originaux à l'adresse correcte.

Envoyé à une mauvaise adresse

Les faits

Mme F., étudiante vénézuélienne, a envoyé son dossier de demande d'équivalence le 14 juillet. Elle sait que ses documents sont arrivés le 30 juillet grâce à son accusé de réception. Fin août, la plateforme en ligne ne permet pas de savoir si son dossier a été analysé car rien n'y est encodé. Elle essaye de savoir ce qu'il advient de son dossier d'équivalence pour lequel elle n'a aucune nouvelle. Elle veut juste s'assurer que les documents ne sont pas perdus.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le service des équivalences car le dossier en ligne ne permet pas de savoir ou de comprendre ce qui se passe depuis fin août.
Le service des équivalences informe le Médiateur qu'un avis d'équivalence et la décision d'équivalence ont été délivrés le 15 septembre et envoyées à Barcelona (Espagne). L'étudiante ne l'a pas reçu. À ce stade de la médiation, le Médiateur se demande pourquoi l'équivalence est envoyée en Espagne alors que la jeune fille est vénézuélienne. Après recherche, le Médiateur informe le service des équivalences que Barcelona existe aussi au Venezuela. Une erreur s'est glissée dans l'encodage.

L'issue de la médiation

Un nouveau document a été envoyé à la réclamante le 10 novembre.

Parmi les nouveaux arrivants du ***Nouveau Monde***, beaucoup de colons ont baptisé leur nouveau territoire du nom de leur village ou de la ville dont ils étaient originaires. Toute l'Amérique Latine est gorgée de noms provenant d'Espagne. Barcelona existe en Colombie, au Brésil, en Bolivie, en Equateur… et au Venezuela (mais ça, on le sait déjà). Imaginons les nombreux quiproquos générés depuis lors…

Bref, il s'agit donc d'être précis et méticuleux dans l'encodage des adresses afin de ne pas perdre les courriers et ne pas faire perdre par la même occasion, du temps (précieux) aux demandeurs d'équivalence. Ce rappel a été fait au service des équivalences.

RAPPORT 2022

Pour ce qui est de l'enseignement obligatoire, ce sont donc 533 dossiers traités durant l'exercice 2022 dont 427 dossiers ont été clôturés en 2022 et 106 dossiers reportés à 2023. Comme mentionné dans l'introduction, le nombre de dossiers traités est en continuelle augmentation en sachant que ce nombre de dossiers n'est pas représentatif de l'action menée dans ce domaine par le Médiateur puisque nombreux appels téléphoniques ou courriels ne débouchent

pas sur l'ouverture d'un dossier mais nécessitent un grand travail d'information, conseil et/ou réorientation. Ces appels, non quantifiés, ont également été bien plus importants que lors de l'exercice précédent.

1. Dépôt de dossier

Durant l'exercice 2022, plusieurs plaintes concernent le dépôt de dossier et la date limite de dépôt. Certaines problématiques liées au dépôt ne concernent pas la date limite de dépôt mais relève plus d'un problème de bonne administration et de problème au niveau de la gestion interne.

Deux dossiers introduits mais un seul pris en compte… le premier incomplet

Les faits

Mademoiselle M. introduit une première demande d'équivalence à la mi-mars 2022 mais elle se rend compte que son dossier n'est pas complet et qu'il manque des documents. Elle décide alors d'envoyer une nouvelle demande d'équivalence fin mars 2022 avec un dossier complet. Les deux dossiers sont réceptionnés par l'Administration.
N'ayant aucune nouvelle du traitement de sa demande, l'intéressée se rend sur le suivi en ligne de son dossier. Elle se rend compte que seul son dossier de la mi-mars semble avoir été encodé sur ledit suivi en ligne et constate par ailleurs qu'un courrier vient de lui être adressé en mai. Dans celui-ci, il lui est réclamé tous les documents qu'elle a pourtant bien envoyé dans sa deuxième demande. Elle ne comprend pas pourquoi ces documents lui sont réclamés puisqu'ils sont bien arrivés au service des équivalences dans son deuxième pli pour lequel elle a reçu un accusé de réception de la poste, ce qui signifie bien que le service des équivalences a réceptionné le second pli.
Aucun rendez-vous n'est disponible et elle n'obtient aucune réponse à ses mails. Elle décide donc d'interpeller le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le service des équivalences pour signaler que l'intéressée a envoyé un deuxième dossier fin mars, que ce pli a bien été réceptionné par le service des équivalences mais qu'il ne semble être répertorié nulle part dans ce suivi en ligne et qu'aucun autre dossier ne semble exister à ce nom. Le Médiateur sollicite le service des équivalences pour qu'il fasse une recherche et qu'il lui indique si les documents contenus dans le second pli sont recevables ou non.

L'issue de la médiation

Le service des équivalences retrouve assez rapidement le dossier déposé fin mars par la requérante et constate que le dossier est complet et que dès lors, aucune complétude de la part de Mademoiselle M. n'a lieu d'être. La décision d'équivalence est rédigée directement et transmise par voie postale à l'intéressée..

2. Analyse du parcours

Les analyses de parcours peuvent être complexes. Les experts mettent tout en œuvre pour effectuer leur analyse du mieux possible. Comme expliqué précédemment dans la partie "rapport 2021", des experts effectuent tout d'abord un travail minutieux pour vérifier la correspondance des titres, la correspondance des grilles-horaires, les conditions d'accès aux études supérieures dans les divers pays. Ensuite, ils élaborent les avis de manière précise dans le respect des dispositions règlementaires en tenant compte des éléments pédagogiques liés au parcours scolaire de l'étudiant.

Même si certains diplômes de l'enseignement secondaire obtenus dans certains pays sont bien connus des experts et permettent donc facilement l'émission d'un avis, il arrive que les conditions d'accès dans l'enseignement supérieur dans leur pays soient moins connues et exigent de l'expert un travail de fourmi plus approfondi encore.

Une décision émise qui passe mal et qui nécessite une révision

Les faits

A la lumière des divers éléments, le Médiateur sollicite le service des équivalences afin de savoir si les diplômes de l'enseignement supérieur évoqués ont été analysés et si c'est le cas, pourquoi ceux-ci ne lui donnent pas accès à l'université dans le domaine du Management notamment puisque la licence professionnelle en business obtenue à l'ICT University est agréée et reconnue par le Ministère de l'Education Nationale du pays où Monsieur F. a obtenu sa licence.
Dans un premier temps, l'expert en charge du dossier dit qu'une erreur s'est glissée dans la décision et qu'il a omis de noter le terme « à l'exception de ». Il explique que l'avis corrigé mentionnera que son parcours est équivalent : « au Certificat d'enseignement secondaire supérieur, enseignement général, n'admettant pas la poursuite des études dans l'enseignement supérieur à l'exception de l'enseignement supérieur de type long, secteur Sciences humaines et sociales, domaine Sciences économiques et de gestion.
Le Médiateur interpelle à nouveau l'expert afin d'attirer son attention sur le fait que l'avis émis semble tout aussi restrictif que le précédent puisque celle-ci ne lui octroie plus du tout d'accès dans l'enseignement supérieur de type court alors que précédemment certains secteurs de ce type d'enseignement lui étaient accessibles. Le Médiateur attire l'attention sur le BTS obtenu par l'intéressé qui devrait lui donner cet accès à l'enseignement supérieur de type court.

L'intervention du Médiateur

L'expert confirme qu'avec l'accès au BTS en Sciences de gestion dans le pays d'obtention du diplôme, Monsieur F. peut aussi avoir accès à l'enseignement de type court, domaine Sciences économiques de gestion.
Ainsi, Monsieur F. a reçu une équivalence qui lui donne accès à l'enseignement de type court, domaine des Sciences économiques de gestion et accès au type long dans l'enseignement supérieur universitaire, domaine des Sciences économiques et de gestion.
Monsieur F. a donc pu régulariser sa inscription auprès de son université en Fédération Wallonie-Bruxelles. .

L'issue de la médiation

issuesalité.

3. Restitution des originaux

Comme pour les exercices précédents, la restitution des originaux scolaires (tels que les diplômes, certificats, attestations, relevés de notes) a fait l'objet de plusieurs réclamations. Le délai pour récupérer ses originaux peut être assez long et il s'est vu, dans certains cas, allongé depuis la période Covid.

Le site internet des équivalences ne notifie pas de délai pour la restitution des originaux, ni dans l'onglet "procédures administratives/restitution des originaux", ni dans le PDF "restitution des originaux" téléchargeable à partir de cet onglet, ni dans les FAQ où est également évoquée la restitution des originaux. Dès lors, le demandeur n'a aucune information précise sur le délai lié à la restitution des originaux et est loin d'imaginer que celle-ci peut durer des semaines voire des mois.

Certains étudiants, comme les étudiants Marocains, doivent récupérer au plus vite leurs originaux pour pouvoir les rendre à l'Université où ils sont en train d'étudier ou de terminer leurs études au Maroc afin de pouvoir valider leur parcours dans celle-ci. Les étudiants Camerounais doivent également récupérer leurs originaux afin de pouvoir les présenter lors du rendez-vous fixé par l'autorité belge au Cameroun dans le cadre d'une demande de visa étudiant. Ainsi, plusieurs requérants sont chaque fois pénalisés par le long délai de restitution des originaux.

Une procuration devenue "périmée" faute d'un délai de traitement de la demande particulièrement long

Les faits

En juillet 2021, Monsieur P. sollicite la restitution de ses originaux. sa demande arrive à un moment où le service des équivalences est particulièrement sollicité de nouvelles demandes d'équivalence. L'intéressé a un rendez-vous fixé avec Viabel à Yaoundé pour sa demande de visa étudiant et a besoin au plus vite de ses originaux. Sans nouvelle du service des équivalences, il interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le service des équivalences qui l'informe ne pas avoir de trace d'une demande de restitution et que la demande n'a sans doute pas encore été dépouillée, que de très nombreuses demandes leur arrivent et qu'il faut être un peu patient. L'intéressé fait preuve de patience mais il n'obtient aucun retour du service des équivalences durant des mois. Il effectue deux nouvelles demandes de restitution et toujours aucun retour. Face à cette impasse, il revient alors en avril 2022 vers le Médiateur.
En mai, le Médiateur saisit à nouveau le service des équivalences, rappelant au service des équivalences les diverses demandes du requérant dont la dernière remonte à la fin février 2022 et pour lesquels il n'a eu aucun retour de l'Administration ni par voie postale, ni par mail. Le Médiateur rappelle qu'il y avait une procuration au nom de Monsieur F. et que les coordonnées de celui-ci ont été relayées au service des équivalences dans les diverses demandes.
Ce n'est qu'un mois plus tard que le Médiateur obtient une réponse du service des équivalences qui signale que le service des équivalences reçoit un afflux important de demandes et qu'un certain délai est nécessaire au traitement des restitutions, que tout est mis en œuvre pour y remédier. Le service des équivalences signale aussi que la procuration de Monsieur F, n'est plus valable depuis janvier 2022 et que la demande de restitution des originaux date de février2022.
L'agent des équivalences rappelle que la durée de validité d'une procuration est d'un an. Il invite donc le mandataire, Monsieur F, à se présenter au guichet à une telle date muni d'une procuration originale dûment légalisée pour la restitution des originaux.
Le Médiateur signale que la demande initiale date de juillet 2021 et que plusieurs demandes ont été effectuées. Visiblement, seule celle de février 2022 a été prise en compte, soit 7 mois après la demande initiale.

L'issue de la médiation

Le Médiateur demande si cette information a été donnée au requérant en février 2022 lors de sa nouvelle demande de restitution d'originaux. L'agent répond au Médiateur que l'information sur la validité d'une procuration se trouve sur le site internet sur la page relative à la procédure de restitution et dans la circulaire qui est accessible via le site également. Le mandataire s'est donc présenté sur place avec une nouvelle procuration. .

Il est vrai que les informations concernant une restitution des originaux sont bien présentes sur le site internet.

A l'époque, on peut lire :

- sur le site internet des équivalences dans la partie réservée à la procédure de restitution des originaux ainsi que dans la partie dédiée aux demandes faites par les diplômés Camerounais :

« Attention, **la validité de ce document est fixée à un an**, aucune restitution ne sera possible si ce document est périmé. Dans ce cas, un nouveau document devra être fourni. »

- dans la circulaire,

page 10, dans le point "Constitution du dossier » en note de bas de page :
"Attention, dans ce cas, la restitution de documents originaux ne peut s'effectuer que sur base d'une procuration originale signée, datée et légalisée par les autorités compétentes du lieu de résidence du titulaire du dossier. **Cette procuration aura une validité d'un an**."

Page 14, dans le point "Disposition particulière appliquée au dépôt de dossiers camerounais » :
"Attention : le formulaire « Autorisation de dépôt/procuration » **n'est valable qu'un an**. En cas de changement de la personne mandatée, le titulaire du diplôme doit remplir de nouveau le formulaire « Autorisation de dépôt/procuration » et écrire une lettre révoquant la personne mandatée précédemment en suivant la procédure expliquée ci-dessus".

Néanmoins, on peut déplorer que cette information n'ait été communiquée à aucun moment au demandeur malgré ces divers demandes de restitution, ni même au Médiateur qui a pourtant interpellé à plusieurs reprises dans ce dossier. La procuration était bien valable lors des deux premières demandes de restitution, la patience avait simplement été demandée à Monsieur P. Il est vrai qu'à ce stade, le demandeur ne pense pas que sa demande n'a fait l'objet durant plusieurs mois d'aucun traitement et que la procuration n'est plus bonne.

Le Médiateur estime que dans ce cadre le service des équivalences devrait être plus réactif et signifier au moins où se situe le problème au requérant.

Suivi des Recommandations

04. 2022 | FWB - Équivalences de diplômes EO | 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

Cette recommandation qui met en avant les perturbations du fonctionnement du service des équivalences en raison du manque de stabilisation du personnel est réitéré depuis plusieurs années dans les rapports du Médiateur. Le Service des équivalences souffre d'un turn-over très important et plusieurs agents ont un engagement à titre précaire. Le Médiateur reconnaît cependant les nombreux efforts du Service des équivalences afin d'améliorer son accessibilité (augmentation des plages horaires des permanences téléphoniques et des permanences d'accueil à ses guichets).
Ainsi, les 6 postes Contrat premier emploi (CPE) - Youth garantee (YG) qui ont été mis à disposition du Service des équivalences de l'enseignement secondaire à partir de décembre 2016 sont toujours d'actualité. Pour l'Administration, ces agents assurent un soutien non négligeable au Service des équivalences et des améliorations dans le fonctionnement dudit Service sont constatées depuis ces recrutements, tant au niveau de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs, qu'au niveau des délais de traitement des dossiers. 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. Comme signalé dans les rapports précédents, le Service des équivalences doit systématiquement former ces agents qui, dans le cas des CPE, partent au bout d'un an avec leurs connaissances. Cependant, la convention avec ACTIRIS a comme avantage d'accroître l'accessibilité du Service mais elle ajoute une surcharge de travail aux agents déjà en place, à savoir la formation des nouveaux agents.
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. Ces recrutements compensent des départs qui ont eu lieu dans le courant de l'année 2019.
L'Administration tient à préciser que pour pallier les carences en personnel, nombre de solutions sont mises en place au sein de la DGEO. Ainsi, l'octroi de moyens humains en interne (détachement d'agents d'autres services, stagiaires) et l'engagement de CPE et de contrats first apportent une solution temporaire. Cependant, le problème du turn-over de personnel reste endémique et nuit au bon fonctionnement du Service des équivalences.
Le Médiateur reconnaît que le service met tout en œuvre pour réaliser sa mission de service public. La crise sanitaire n'a pas épargné ce service et son fonctionnement.
Le service des équivalences reste cependant victime de problèmes exogènes : les carences en personnel qui constitue un élément sur lequel le Service des équivalences n'a pas d'emprise et qu'il n'est pas en mesure d'améliorer.
Le Médiateur estime qu'il faut éviter les turn-over existant dans ce service et stabiliser le personnel présent car son expertise est précieuse. **Le Médiateur maintient donc la recommandation.**

05. 2022 | FWB Équivalences de diplômes EO | 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 Médiateur reconnaissait dans son rapport précédent une amélioration de l'accessibilité du service et demandait que les efforts consentis perdurent dans le temps. Cependant, la crise sanitaire que nous avons connue en 2020 a contraint le Service des équivalences à adapter son fonctionnement afin d'assurer les missions qui lui ont été confiées. Un service minimum a été instauré dès le début du confinement afin d'assurer la continuité de ses activités essentielles.
En outre, le Médiateur a pu constater que le Service des équivalences a porté au cours de l'exercice 2021 une attention accrue à sa communication envers les demandeurs avec la systématisation des messages d'information adressés aux demandeurs via le site internet. L'accueil des demandeurs aux guichets a été suspendu depuis le 16 mars 2020. Les demandes sont par conséquent introduites exclusivement par courrier. En conséquence, les agents effectuent depuis cette date des tâches dites de back-office en présentiel, dans le respect strict des consignes sanitaires, ou

à distance. Cependant, malgré les différentes mesures qui ont été prises, le service des équivalences est resté confronté à des difficultés d'ordre pratique. L'impossibilité d'analyser certains dossiers à distance ainsi que le respect des règles de distanciation sociale n'ont pas permis de traiter les demandes au même rythme qu'en temps normal. Depuis septembre 2021, les guichets ont été rouverts mais pas selon la même amplitude qu'en période pré-Covid. Une reprise normale des activités de front-office était alors prévue pour le mois de mai 2022. Dans un premier temps, les guichets ont été réouverts pour les demandes de restitution des originaux. Le Call center des équivalences est resté actif tous les jours ouvrables le matin et l'après-midi afin d'assurer un support aux usagers du service. Cependant, étant donné qu'il n'était pas possible d'obtenir un rendez-vous sur place, celui-ci a été particulièrement surchargé et saturé.
Des mesures spécifiques ont été mises en place afin de faciliter les diplômés de l'année académique 2019-2020 et ce service est resté attentif aux situations particulières vécues par les demandeurs.
En ce qui concerne les délais de traitement, la période de l'année constitue un des éléments susceptibles d'allonger le traitement d'un dossier mais non le seul. Certains dossiers peuvent être finalisés rapidement 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,... Pour l'exercice 2021, le délai de traitement a cependant subi un fort ralentissement, sans doute car le service, faute d'ouvertures de ces guichets, a reçu plus de plaintes par courrier et plus de mails de demandes d'informations de la part des demandeurs. Les tâches de dépouillements, d'encodage, de réponses aux divers mails ont sans doute dû être réattribués à des agents supplémentaires afin de pallier aux retards pris dans ces diverses tâches.
Le Médiateur invite le service des équivalences à poursuivre encore ses multiples efforts afin que des demandeurs ne soient pas lourdement pénalisés dans leur démarche de régularisation d'inscription auprès de leur établissement d'enseignement supérieur ou auprès de leur futur employeur. Cette recommandation est dès lors toujours **partiellement rencontrée.**

06. 2022 | FWB - Équivalences de diplômes EO | 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 toujours d'actualité. Depuis mars 2020 et pour l'exercice 2021, le service des équivalences est à nouveau doté de 3 chargés de mission . Deux chargés de mission avaient quittés leur fonction dans le courant de l'année 2019. Un seul chargé de mission avait donc assuré le travail d'expertise jusqu'en février 2020, moment où un second chargé de mission est venu rejoindre l'équipe et un troisième, titulaire d'un Master en Santé publique, option Education pour la Santé, les a rejoint un peu plus tard. Ce dernier a profil de praticien-technicien en soins de santé et est venu renforcer l'expertise dans le domaine des équivalences du secteur paramédical.
Le Médiateur continue de penser que la tâche de ces chargés de mission est conséquente, et très spécialisée. Ces derniers rédigent l'analyse pédagogique des dossiers de demande d'équivalences (à l'exception des diplômes de fin d'études secondaires français et luxembourgeois pour lesquels les agents du service ont acquis une expertise suffisante). Compte tenu du nombre de dossiers introduits, l'Administration reconnait que la charge de travail est beaucoup trop élevée pour seulement 3 chargés de mission et qu'un apport en personnel serait une solution non négligeable pour les retards engendrés, à certains moments de l'année, par la demande croissante d'équivalences de diplômes.
Le Médiateur a recommandé dans plusieurs de ses rapports de développer un réseau de correspondants étrangers. L'Administration estime que le Service des équivalences entretient des contacts réguliers avec les Ambassades et représentations étrangères en Belgique, afin d'actualiser régulièrement les expertises des différents systèmes scolaires. Il est en outre régulièrement en contact avec des partenaires du secteur associatif. Elle estime donc que le travail de veille est assuré. **Cette recommandation est donc partiellement rencontrée.**

07. 2022 | FWB - Équivalences de diplômes EO | 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 de la Recommandation

Actuellement, l'Administration estime qu'au vu des moyens en personnel dont ce service dispose et du volume de demandes réceptionné à chaque session de dépôt, affecter des agents au scannage des documents constituerait une véritable gabegie des moyens humains de ce service ainsi qu'une tâche fastidieuse et chronophage.
Il a été annoncé que d'autres solutions sont envisagées. Ainsi, l'Administration signale qu'en ce qui concerne les développements futurs, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a indiqué dans la déclaration de politique communautaire (DPC) son souhait de faciliter les démarches d'équivalence des diplômes. Le Service des équivalences ambitionne donc en conséquence de rendre les procédures administratives liées aux demandes d'équivalence plus accessibles et plus rapides en permettant d'introduire un dossier de demande d'équivalence en ligne. La simplification de la procédure et la dématérialisation permettra de libérer des moyens humains afin, notamment, de les affecter au support aux demandeurs dans le cadre de leurs démarches.
L'Administration tient à préciser que la procédure de demande d'une équivalence de l'enseignement secondaire, dans le but de poursuivre ses études en Fédération Wallonie-Bruxelles, fait partie des 10 démarches prioritaires de l'AGE pour la dématérialisation des démarches externes des usagers et précise que le début de l'analyse « Métier » détaillée a lieu en mars 2022.
Vu les problèmes rencontrés actuellement, **cette recommandation reste cependant d'actualité** tant que d'autres dispositifs n'ont pas été réellement mis en place.

II. Equivalences | Enseignement supérieur

RAPPORT 2021

Ainsi qu'indiqué ci-dessus (voir 'Bilan de l'exercice'), le nombre de saisines du Médiateur (50 en 2021) continue d'augmenter dans ce secteur, sans doute en raison de la mention systématique de l'existence du Médiateur sur les décisions d'équivalences prise par 'Equi. Sup.'.

Le nouveau site d'Equi. Sup. ne rapportant plus (pour le moment) les statistiques de l'administration, il ne nous est pas possible de faire une comparaison avec le nombre de dossiers d'équivalence traités, mais nous savons que ces chiffres sont également à la hausse, notamment en raison d'une mobilité internationale toujours plus importante d'une population toujours plus diplômée également.

Pour les équivalences de ce niveau d'enseignement, l'essentiel des réclamations porte sur la décision même, plutôt que sur le traitement du dossier. C'est typiquement le cas lorsque l'obtention d'une équivalence à un grade générique (équivalence de niveau) est contestée, et l'équivalence à un grade spécifique (équivalence de diplôme, stricto sensu) revendiquée.

Or, dans la quasi-totalité des réclamations de ce type, il apparaît à l'analyse que la réclamation n'est pas fondée.

Ceci pourrait faire regretter un "effet pervers" de la publicité de l'existence du Médiateur : les candidats "déçus" n'hésiterons pas à introduire, parfois sans motif précis, un "recours" qui est totalement gratuit (et qui suspend en outre l'écoulement du recours en annulation devant le Conseil d'Etat). Néanmoins c'est l'occasion pour le Médiateur d'expliquer le processus d'équivalence, parfois complexe : à quel(s) diplôme(s) délivré(s) en Fédération Wallonie-Bruxelles le diplôme étranger a-t-il été comparé, comment est effectué ce travail de comparaison, à partir de quels critères précis et objectivés, comment trouver ces référentiels …. ? Ceci explique que dans nombre de cas, le Médiateur n'a même pas a interpeller le service des équivalences. Lorsque néanmoins il estime qu'il y a lieu à interpellation, le Médiateur reçoit toujours une réponse rapide et précise de la part d"Equi. Sup.', service avec lequel les relations continuent d'être optimales.

Dans le présent rapport, nous n'exposerons pas plus en détails de cas particulier rencontré en 2021

RAPPORT 2022

Dans le domaine des équivalences de diplôme de l'Enseignement supérieur, 60 dossiers ont été ouverts par le Médiateur en 2022, dont 50 ont été clôturés et 10 prolongés ou reportés (pour ceux ouverts en toute fin d'exercice) en 2023. Depuis plusieurs années consécutives on constate une augmentation du nombre de réclamations introduites pour cette matière (50 dossiers ouverts en 2021), à l'instar du nombre de dossiers traités par l'administration elle-même. A cet égard, notons que le site d'Equi. Sup. (https://equisup.cfwb.be/) ne propose pour le moment plus de statistiques, ce qui découle à la fois de la volonté du service de revoir la présentation des données, et du fait que l'année 2022 a connu deux modes de traitement des demandes d'équivalence (introduction papier, puis introduction au moyen du logiciel 'CAMA', la nouvelle plateforme digitale), ce qui complexifie l'extraction des données. Néanmoins, deux chiffres significatifs nous ont été communiqués : une augmentation des demandes faites à Equi. Sup. de 20 % par rapport à 2021 (c'est rigoureusement proportionnel à l'augmentation du nombre de réclamations reçues par le Médiateur sur la même période !), et une augmentation de 26% des décisions prises (ce qui est donc supérieur à l'augmentation des réclamations reçues par notre service).

La plate-forme numérique 'CAMA', dont l'usage est désormais obligatoire pour l'introduction d'une demande d'équivalence de diplôme d'enseignement supérieur, ne semble donc pas avoir généré de difficultés supplémentaires, mais paraît au contraire démontrer sa plus-value, tant pour les usagers que pour l'administration. Cette dernière insiste sur le fait que la numérisation de la procédure facilite notamment le (télé-)traitement des dossiers (les données ne sont plus dispersées entre farde papier et mails échangés) et l'introduction des demandes, en particulier depuis l'étranger. Sans compter d'autres avantages telle qu'une consommation de papier diminuée. Le Médiateur a sollicité et obtenu de la Direction d'Equi. Sup. une présentation du logiciel, faite en visioconférence le 05/09/2022. Du reste, l'application

est présentée en détails sur le site d'Equi. Sup. et accompagnée d'un guide très précis (https://equisup.cfwb.be/fileadmin/sites/equisup/uploads/Guides/Guide_CAMA_RA_avril_2023.pdf). Elle permet notamment de consulter son dossier et l'état de son traitement, de discuter avec l'administration via un module dédié (avec notification à chaque message échangé et conservation de tous les messages) et de compléter son dossier. En définitive, cette innovation nous paraît donc tout à fait positive.

Au vu de ce qui précède, il n'est donc pas surprenant de constater que -comme à chaque exercice- l'essentiel des réclamations vise la teneur de la décision et non le traitement de la demande d'équivalence. Dans la plupart des cas, le Médiateur a considéré que la réclamation n'était pas fondée, mais notre intervention a alors permis d'expliquer plus en détails au réclamant le processus d'équivalence, parfois complexe : à quel(s) diplôme(s) délivré(s) en Fédération Wallonie-Bruxelles le diplôme étranger a-t-il été comparé, comment est effectué ce travail de comparaison (pour en vérifier, a posteriori, la pertinence), à partir de quels critères précis et objectivés, comment trouver les programmes d'études, les contenus minimaux de ces programmes, les référentiels de compétence …. ?

Quelques fois, la contestation de la décision auprès du Médiateur conduit celui-ci à relever une motivation lacunaire au regard des exigences légales en la matière (loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs). Si la médiation en convainc 'Equi. Sup.', le dossier d'équivalence sera alors soumis à nouveau à l'avis des experts, et une nouvelle décision sera prise, laquelle sera soit plus favorable au demandeur, soit inchangée en son dispositif par rapport à la décision antérieure mais -par hypothèse- mieux motivée, de sorte qu'elle puisse être comprise par son destinataire. Lequel pourrait alors, le cas échéant, encore la contester… Une décision contestée devant le Médiateur en 2022 a fait ainsi l'objet de deux réfections successives.

Pourquoi n'ai-je qu'une équivalence de niveau ?

Les faits

Monsieur K. a obtenu à l'étranger (hors UE) un diplôme d'architecte et a ensuite suivi en Belgique une spécialisation en conservation-restauration du patrimoine culturel immobilier. Il souhaiterait désormais travailler en qualité d'architecte indépendant, et demande pour ce faire une carte professionnelle. Bien sûr, M. K. doit aussi obtenir une équivalence à un grade spécifique permettant le port du titre et l'exercice de la profession réglementée d'architecte.
Or 'Equi. Sup.' , en conformité à l'avis rendu par la commission d'équivalence, lui a délivré une équivalence au grade générique de Master. Au regard de l'objectif qu'il poursuit, une telle décision ne lui est d'aucune utilité. Du reste, il la conteste. Pour ce faire, il s'adresse au Médiateur..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur examine la décision. La motivation de celle-ci reprend l'avis de la Commission d'équivalence qui "est défavorable à l'octroi d'une équivalence à l'ensemble de la formation au grade académique de Master en architecture (300 crédits) tel que conféré en [FW-B], en raison des différences d'acquis d'apprentissage suivantes : les projets réalisés durant les études ne répondent pas aux exigences en vigueur en [FW-B] (insuffisance dans la définition et l'utilisation des échelles, manque de définition et de résolution)".
Le Médiateur considère l'obligation de motivation prescrite par la loi du 29 juillet 1991, telle que précisée par le Conseil d'Etat : "tout acte administratif à portée individuelle doit faire l'objet d'une motivation formelle, laquelle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision. Cette 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 de l'espèce ".
Au regard de cette obligation, le Médiateur considère que la motivation manque de précision : elle ne détermine pas quelles sont en la matière les exigences en vigueur en Communauté française, n'énonce pas en quoi « la définition et l'utilisation des échelles » seraient en l'espèce « insuffisantes » dans les projets réalisés durant les études accomplies, ni en quoi ils manqueraient « de définition et de résolution »; elle ne détermine pas davantage en quoi ces insuffisances constitueraient une différence substantielle avec la formation organisée en FW-B.
A l'estime du Médiateur, la motivation ne permet donc pas de comprendre la décision comme l'exige la Loi. En conséquence, il demande à Equi. Sup. de (faire) réexaminer le dossier de M. K. et d'adopter une nouvelle décision qui, le cas échéant, lui octroiera l'équivalence au grade spécifique qui lui a été refusée de manière insuffisamment justifiée.

L'issue de la médiation

Equi. Sup. a reconnu l'insuffisance relevée, puisqu'il a décidé de soumettre à nouveau le dossier à la commission d'experts. M. K. n'est ensuite plus revenu auprès du Médiateur. Nous supposons qu'il a donc reçu une nouvelle décision qui est au moins plus compréhensible et au mieux plus favorable…

ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Bilan de l'exercice 2021

517 dossiers ont été traités durant l'exercice 2021.

Il convient de rappeler que l'intervention du Médiateur concerne deux campagnes d'allocations d'études différentes. En effet, les réclamations reçues durant l'année 2021 peuvent porter sur la campagne d'allocations d'études 2020-2021 ou 2021-2022 puisque ces campagnes correspondent aux années scolaires/académiques. Les règlementations applicables diffèrent dès lors selon la campagne visée suite à la Réforme survenue lors de la campagne de bourse 2021/2022.

Comme chaque année, les motifs de saisine restent identiques et portent sur les délais de traitement des dossiers, la motivation des décisions, l'accessibilité de l'Administration. Notons que l'insécurité juridique a été régulièrement citée suite aux changements règlementaires successifs, l'usager ne sachant plus à quelles règles se fier.

Bilan de l'exercice 2022

451 réclamations ont été déposées durant l'exercice 2022. Contrairement au rapport 2021, la règlementation en vigueur est identique pour les campagnes d'allocations d'études 2021-2022 et 2022-2023. Les motifs de saisine restent constants.

RAPPORT 2021

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. Il faut souligner que des améliorations sont apportées chaque année et que l'Administration tient compte des remarques du Médiateur. Néanmoins, des formules stéréotypées subsistent et la réponse reçue en cas de réclamation soulève toujours des problèmes dans la mesure où elle se limite encore trop souvent à confirmer que le dossier a été correctement traité et reprend le motif de refus initial sans

répondre aux arguments soulevés par le demandeur. Ces remarques valent bien entendu pour les dossiers dont le Médiateur a eu connaissance et ne se veulent donc pas générales.

Il faut souligner que le classement sans suite du dossier pour incomplétude liste dorénavant les documents manquants ce qui permet au demandeur de pouvoir introduire sa réclamation sans devoir joindre le gestionnaire de dossier au préalable et risquer donc d'introduire sa réclamation au-delà du délai imparti.

Motivation des décisions en cas d'études à l'étranger

La question de l'octroi d'une bourse en cas d'études poursuivies à l'étranger soulève chaque année des problèmes au niveau de la motivation.

Aucune bourse n'est octroyée lorsque les études effectuées à l'étranger ont des finalités comparables avec celles dispensées en Fédération Wallonie-Bruxelles. L'étudiant dont la demande est refusée sur base de ce critère ne se voit toutefois pas préciser quel(s) est (sont) le(s) établissement(s) qui dispense(nt) ces mêmes études en FWB et ne peut juger du bien-fondé de la décision qui a été prise et donc de l'opportunité de mettre en œuvre les voies de recours.

La Direction des Allocations et Prêts d'Etudes (DAPE) a détaillé la procédure en la matière. Aussi, celle-ci externalise les demandes d'avis relatifs à la finalité comparable des formations. Le service sollicité n'est pas celui en charge des équivalences de diplômes étrangers dans la mesure où les équivalences de diplômes visent un processus qui implique la présentation d'un diplôme ainsi que l'analyse d'une documentation académique étayée.

Les avis de comparabilité sont donc réalisés par la Direction de l'enseignement supérieur, en soutien avec le centre ENIC-NARIC de la Fédération Wallonie BRUXELLES (FW-B), sur la base de l'offre programmatique des établissements d'enseignement supérieur de la FW-B qui est consultable sur www.mesetudes.be.

Pour assurer cette comparaison, un lien est fait entre d'une part, les programmes de formations qui sont fournis par les usagers, systématiquement complétés par les recherches que les agents en charge effectuent sur la formation visée via le site des établissements étrangers concernés et d'autre part, les programmes de niveau correspondant en FW-B. Il s'agit d'identifier les enseignements qui présentent, a priori, le plus de points communs dans un contexte de finalité de formation comparable.
Cet exercice de comparaison peut donc porter sur différentes formations, sachant que les établissements de la FW-B n'offrent pas des programmes strictement identiques en ce compris pour un même grade.

Il ne s'agit donc pas d'un contexte d'équivalence mais bien de celui d'un exercice visant à identifier dans quelle mesure, la formation que l'usager souhaite entreprendre à l'étranger présente des similarités suffisantes et substantielles avec celles offertes en FW-B. Ledit exercice est donc opéré sur la base d'une grille d'analyse que la Direction de l'enseignement supérieur transmet à la DAPE en appui de son avis. Seul ce dernier, qui reflète le résultat de l'analyse opérée, est transmis aux intéressés.

Suite à la Réforme et au Décret du 18 novembre 2021, cette analyse de finalité comparable ne portera plus que sur les étudiants souhaitant étudier en dehors de l'UE.

Cette situation amène le Médiateur à formuler la Recommandation suivante :

08. 2021 | FWB - **Allocations d'études** | Annexer à la notification de bourse en cas d'études poursuivies à l'étranger, une fiche explicative de la procédure et préciser les finalités comparables avec certaines formations organisées dans l'enseignement supérieur de la FW-B afin de répondre aux exigences de motivation formelle des actes administratifs.

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 que notifiées au réclamant en cas d'études poursuivies à l'étranger ; 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 de joindre à la notification de refus une fiche explicative de la procédure et préciser les finalités comparables avec certaines formations organisées dans l'enseignement supérieur de la FW-B.

B. Réforme des textes

La réforme annoncée par la Ministre de l'Enseignement supérieur est entrée en vigueur lors de la campagne 2021-2022. Celle-ci réduit considérablement le nombre de textes puisqu'il en existe désormais 4 en lieu et place des 14 en vigueur précédemment.

Les 4 textes sont :

- Décret du 18/11/2021 réglant les allocations d'études ;
- AGCF du 10/02/2022 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 ;
- AGCF du 10/02/2022 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études secondaires ainsi que les conditions de leur octroi ;
- AGCF du 28/01/2021 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures ainsi que les conditions de leur octroi.

Cette réforme a pour objectif de simplifier la législation applicable et d'étendre les conditions d'accès aux allocations d'études à différentes catégories d'élèves et d'étudiants afin de faciliter l'accès à l'enseignement. Si l'objectif est louable, 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. Aussi, la question du revenu cadastral n'a pas été abordée alors que le Médiateur signale depuis de nombreuses années la nécessité de revoir les règles en la matière. Le problème de complétude de dossier n'a été que partiellement rencontré et il n'est pas tenu compte d'une modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier.

Une seconde partie de la réforme est en cours au moment de la rédaction de ce Rapport et devrait entrer en vigueur lors de la campagne 2023-2024.

Lors de l'année scolaire-académique 2021-2022, le plafond maximum de revenus à ne pas dépasser en cas de modification de la situation financière du ménage est passé à 300 % au lieu des 150 % fixés. Le Médiateur salue cette initiative indispensable suite à la pandémie rencontrée et qui a permis d'étendre les conditions d'accès aux bourses d'études.

AGCF du 10/02/2022 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'Arrêté du Gouvernement du 10 février 2022 modifie entre autres les situations de changement et donc de diminution de revenus permettant d'octroyer une allocation d'études forfaitaire. Il a été donné à cet Arrêté un effet rétroactif au 1er juillet 2021. Or, la jurisprudence constante de la Cour constitutionnelle dit que « la non-rétroactivité des lois est une garantie ayant pour but de prévenir l'insécurité juridique. Cette garantie exige que le contenu du droit soit prévisible et accessible, de sorte que le justiciable puisse prévoir, à un degré raisonnable, les conséquences d'un acte déterminé au moment où cet acte est accompli. La rétroactivité peut uniquement être justifiée lorsqu'elle est indispensable à la réalisation d'un objectif d'intérêt général.

Dans le cas repris ci-dessous, la modification législative dont question ne rencontre nullement l'intérêt général mais se révèle au contraire plus sévère pour l'étudiant, ce qui ne peut justifier son application rétroactive.

Vous ne pouvez plus y avoir droit !

Les faits

Les demandes d'allocations d'études supérieures de M. et Mlle C., relatives à l'année académique 2021/2022, sont refusées en octobre 2021 en raison d'un dépassement des revenus au regard du nombre de personnes à charge et de la présence du revenu cadastral du bien autre. Cette fratrie fonde sa réclamation sur l'article 10, 1° de l'AGCF du 12 avril 2019 et demande l'octroi d'une allocation forfaitaire suite à la diminution des revenus du ménage. En effet, leurs parents ont divorcé et le bien dont il est question appartenait à leur père. Les revenus de leur mère ont fortement diminué suite à cette séparation et cette dernière n'a jamais perçu un quelconque avantage de ce bien.

L'intervention du Médiateur

L'AGCG du 12 avril 2019 prévoit en effet en son article 10, 1° l'octroi d'une allocation forfaitaire lorsque les revenus ont diminué suite à un divorce sans qu'une condition de revenus et a fortiori de revenu cadastral ne puisse être invoquée à l'appui d'un refus. L'Administration confirme toutefois les refus sur base de l'AGCF du 10 février 2022 ayant un effet rétroactif au 1er juillet 2021. Ce dernier exclut toute allocation d'études (y compris forfaitaire) en cas de présence du revenu cadastral du bien autre et une limite du plafond maximum de revenus à ne pas dépasser de 300 % au lieu des 150 % fixés (uniquement pour l'année scolaire/académique 2021/2022). Ces conditions valent pour toutes les situations de changement alors que l'AGCF du 12 avril 2019 exclut la prise en considération de ces éléments en cas de décès, divorce (ou cessation de cohabitation légale) ou séparation. Le Médiateur a multiplié les échanges avec l'Administration et le Cabinet. Dans l'intérêt du demandeur, il y a lieu d'appliquer la disposition légale qui était en vigueur au moment de la demande, soit l'AGCF du 12 avril 2019. Outre le principe de non-rétroactivité, le Médiateur a rappelé à plusieurs reprises qu'une décision ne pouvait être motivée en référence à un Arrêté qui n'existait pas encore lors du traitement du dossier. Cet arrêté a été publié au Moniteur belge le 23 mars 2022 alors que le dossier a été traité et a fait l'objet d'une notification datée du 20 octobre 2021.

L'issue de la médiation

La Direction des Allocations et Prêts d'Etudes a maintenu le refus pour les raisons précitées et le Cabinet de Madame la Ministre n'a pas voulu revoir le dossier malgré les arguments plaidant en ce sens.

L'intervention du Conseil d'Appel

Le Conseil d'Appel a fort heureusement annulé cette décision estimant lui aussi que la modification législative dont question ne rencontrait nullement l'intérêt général mais se révélait au contraire plus sévère pour l'étudiant, ce qui ne pouvait justifier son application rétroactive. Une allocation d'études forfaitaire a bien été octroyée par la suite à cette fratrie. Dans un souci d'équité, le Cabinet de la Ministre a demandé à l'Administration de revoir tous les dossiers de même type qui ont été refusés lors de la campagne 2021-2022 suite à la prise en compte des revenus et du revenu cadastral..

Incidence du décret du 18 novembre 2021 sur la nature juridique du Conseil d'Appel

Le décret consacre en son article 12 l'existence du Conseil d'appel des allocations d'études, qui est désormais une autorité administrative indépendante. Jusqu'alors, c'était le décret du 7 novembre 1983 qui réglait la matière, et l'autorité de recours était une juridiction administrative. Pour plus de clarté, il convient d'opérer une distinction entre les deux périodes, à savoir avant l'adoption du décret du 18 novembre et après ce décret.

Avant l'adoption du décret

En cas de refus d'octroi d'une allocation d'études, l'élève ou l'étudiant pouvait introduire une réclamation auprès du bureau régional des allocations d'études dans un délai de 30 jours et le fonctionnaire chargé d'examiner le recours statuait également dans un délai de 30 jours. Dans le cas où l'étudiant n'était pas satisfait, il pouvait encore former un recours devant le conseil d'appel des allocations d'études et une réclamation auprès des services du Médiateur pouvait être introduite avant que le conseil n'ait statué. Le nombre de recours intentés auprès de ce Conseil a significativement augmenté au cours des dernières années, risquant d'interférer dans la gestion des demandes d'allocations et ralentissant dès lors les délais de traitement de ces demandes. À la suite de ce ralentissement, la DAPE avait mis en place un plan d'action permettant de réduire l'arriéré de traitement des dossiers.

Avant la réforme donc, le conseil d'appel d'allocations aux études statuait en dernière instance, sous réserve de la cassation administrative et l'intervention du Médiateur avait lieu avant que le conseil n'ait statué sur la décision rendue par le service des allocations d'études. Le conseil avait donc une nature de juridiction administrative, ce qui avait été confirmé par un arrêt ancien du Conseil d'Etat.

Dans son avant-projet de décret, le Gouvernement de la Communauté française ne semblait pas de premier abord vouloir changer la nature du conseil d'allocations d'études mais il a tout de même changé d'avis après l'avis rendu par le Conseil d'Etat. En effet, celui-ci a émis quelques réserves à ce que le Conseil d'appel des allocations d'études puisse être qualifié de juridiction administrative. Sa première observation est qu'une juridiction administrative instituée par la Communauté française sur base de ses pouvoirs implicites (article 10 de la loi spéciale de réformes institutionnelles) ne peut l'être qu'en empiétant sur des compétences d'autres niveaux de pouvoir et doit donc être justifiée ; les conditions de l'article 10 doivent être réunies. Le législateur n'aurait pas en l'espèce expliqué en quoi les conditions seraient ici rencontrées, le Conseil d'Etat lui demande donc d'y remédier. Sa deuxième observation est relative au principe de légalité. Cette exigence signifie que le décret doit comporter « les règles essentielles relatives à l'organisation, la compétence et la procédure de la juridiction concernée » ainsi que les « garanties fondamentales que toute juridiction administrative doit offrir ». A ce propos, le Conseil d'Etat relève que certains éléments essentiels ne sont pas repris par le Gouvernement et lui suggère une nouvelle fois de remédier à ces manquements. Le Conseil d'Etat émet également une remarque quant à la composition de ce Conseil d'appel, de l'indépendance de ses membres et de leur impartialité. La troisième observation du Conseil d'Etat, de nouveau par Rapport à la composition du Conseil, est qu'il doit y avoir un certain équilibre au sein de la juridiction au niveau des intérêts qui y sont représentés et que cet équilibre soit justifié dans les commentaires des articles.

Le Conseil d'Etat conclut son commentaire de l'article 12 de l'avant-projet en mentionnant la possibilité pour la Communauté soit d'apporter les adaptations requises pour maintenir le caractère de juridiction administrative au Conseil d'appel, soit de faire du recours devant le Conseil d'appel un recours administratif organisé, ce qui ouvre dès lors la possibilité d'un recours en annulation au Conseil d'Etat sur base de l'article 14, §2 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.

Après l'adoption du décret

« Article 12. - § 1er. En cas de rejet de la réclamation, l'élève ou l'étudiant ou son représentant légal peut introduire un recours auprès du Conseil d'appel des allocations d'études. Celui-ci a le statut d'autorité administrative indépendante. »

Selon les termes de cet article, la Communauté française a finalement opté pour la nature d'autorité administrative indépendante pour le Conseil d'appel des allocations d'études. Le Conseil statue en tant qu'autorité de recours organisé puisque celui-ci reçoit les réclamations à l'encontre des décisions du Gouvernement mettant en œuvre le décret.

Pour clarifier la procédure :
L'élève ou l'étudiant peut introduire une demande d'allocation d'études auprès de l'administration compétente. Une décision est prise dans un délai de trois mois.
Le Gouvernement peut annuler une décision ayant accordé une allocation d'études.
L'élève ou son représentant légal peut contester une décision du Gouvernement auprès de celui-ci et l'adresse à l'Administration mentionnée sur le site internet dédié aux allocations d'études. La réclamation est introduite dans les 30 jours de la notification de la décision du gouvernement.
Le Gouvernement statue dans les 30 jours de la réception de la réclamation.
En cas de rejet de la réclamation, l'élève peut introduire un recours auprès du Conseil d'appel des allocations d'études dans un délai de 30 jours.
Dans ce même délai de 30 jours, une réclamation peut être introduite auprès des services du Médiateur, ce qui suspend ce délai.
Etant donné la nature du Conseil, le recours en annulation est désormais possible devant le Conseil d'Etat contre les décisions du Conseil. Le Médiateur peut être saisi une deuxième fois en vertu de l'article 19, §3 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.

Les implications de cette modification

a) Pour le Médiateur

Une première implication, déjà abordée précédemment, concerne la saisine du Médiateur. En effet, avant l'adoption du nouveau décret, la saisine du Médiateur était prévue avant que le Conseil n'ait statué et sa saisine entraînait une suspension du délai de 30 jours. Etant donné la nature de juridiction administrative du Conseil, ses décisions étaient rendues en dernier recours et le recours en annulation devant le Conseil d'Etat n'était pas possible.

Suite à la modification du conseil, non seulement il est possible d'introduire une réclamation auprès du Médiateur avant que le conseil n'ait statué puisque cela a été prévu dans le nouveau décret, en son article 12, §1er, alinéa quatre mais il est également possible d'introduire un recours en annulation auprès du Conseil d'Etat puisque le conseil ne statue désormais plus en dernier ressort. L'article 19, §3 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat est donc d'application. En effet, les décisions rendues par le Conseil d'appel deviennent « susceptibles de recours au sens de l'article 14, §1er » et le Médiateur peut être saisi durant les 60 jours après que le Conseil ait statué. Le Médiateur peut donc être saisi à deux reprises et de façon très rapprochée, ce qui laisse penser que cet aspect des choses a été négligé lors de l'adoption du décret puisque le législateur ne semble pas l'avoir pris en compte.

b) L'article 159 de la Constitution

La deuxième implication à aborder concerne l'application de l'article 159 de la Constitution. Cet article prévoit que

le juge ne peut pas appliquer une disposition règlementaire qui viole une norme législative ou constitutionnelle. Il s'agit d'un principe fondamental en droit administratif car il a permis d'exercer un contrôle juridictionnel sur les actes administratifs.

En conclusion, le changement de nature du Conseil d'appel aux allocations d'études par le décret du 18 novembre 2021, s'il paraît anodin aux premiers abords, entraîne de lourdes conséquences juridiques. En effet, en perdant sa nature de juridiction, le Conseil ne statue plus en dernier ressort, ce qui ouvre un recours en annulation devant le Conseil d'Etat et pour le Médiateur, l'application de l'article 19, §3 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, en plus de la saisine du Médiateur prévue explicitement dans le nouveau décret, ce qui opère un dédoublement de cette saisine. De plus, n'étant plus une juridiction, le Conseil se voit retirer sa compétence d'écarter des décisions qui seraient contraires à des normes supérieures, mais les actes réglementaires et décisions prises par lui seront également susceptibles d'être écartés par les juridictions.

c) Complétude de dossiers

Cette année encore, plusieurs réclamations ont été introduites au sujet de classements sans suite de dossiers pour incomplétude. La Recommandation formulée lors du précédent Rapport (2020-6 FWB Allocations d'études - Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus) a été partiellement rencontrée dans la mesure où les personnes qui bénéficient d'un document du SPF Finances attestant qu'elles sont considérées comme non-résidents pour les revenus de l'année de référence voient leur dossier traité.

Le problème de complétude subsiste néanmoins dans bien des cas tels que ceux des personnes qui ont obtenu des revenus à l'étranger pour l'année de référence sans qu'un avertissement extrait de rôle puisse être communiqué car ce document n'existe pas dans le pays d'origine ainsi que pour des personnes réfugiées qui ne peuvent donc plus contacter leurs autorités.

En outre, l'étudiant qui déclare pourvoir seul à son entretien et qui ne prouve pas suffisamment de revenus se verra réclamer les revenus des personnes qui le reprenaient fiscalement à charge pour les revenus de référence. A défaut de les communiquer, son dossier sera classé sans suite alors que le demandeur vit seul et n'est peut-être pas resté en bons termes avec ses parents. Dans le même ordre d'idée, une modification de la composition de ménage après l'introduction du dossier n'est pas prise en considération et il peut être délicat d'arriver à obtenir l'avertissement-extrait de rôle d'un(e) ex-compagnon (gne) alors même que celui-ci (celle-ci) ne faisait peut-être pas partie du ménage lors de l'année de comptabilisation des revenus.

Ces exemples non exhaustifs montrent qu'il peut être impossible de compléter son dossier pour des raisons indépendantes de sa volonté et méritent que l'on s'y penche dans le cadre de la seconde partie de la réforme.

La notion de déclarations sciemment inexactes, contradictoires ou incomplètes a été insérée dans la règlementation. En effet, l'article 2, § 3 de l'AGCF du 10 février 2022 stipule « qu'aucune allocation ne peut être accordée en cas de déclarations sciemment inexactes, contradictoires ou incomplètes. » « L'article 8, § 1er du décret du 18 novembre 2021 précise quant à lui que « le Gouvernement annule la décision ayant accordé l'allocation d'études lorsque le bénéficiaire ne satisfaisait pas, au moment de l'octroi de l'allocation d'études, à l'une des conditions requises par le présent décret et ses arrêtés d'exécution ou s'il a obtenu ladite allocation sur la foi de déclarations sciemment inexactes, contradictoires ou incomplètes. »

L'insertion de cette notion peut priver le demandeur d'une bourse alors que cette matière est complexe et parfois difficilement compréhensible aussi bien pour le demandeur lui-même que pour les personnes amenées à le représenter. En pratique, les documents nécessaires au traitement du dossier varient selon la situation du demandeur ou celle des membres faisant partie de son ménage. Classer un dossier sur base de déclarations sciemment inexactes, contradictoires ou incomplètes semble dès lors disproportionné et empêche le Médiateur d'intervenir, l'Administration refusant de rouvrir le dossier. Le Médiateur ne peut donc exercer la mission pour laquelle il a été institué.

d) Composition de ménage

L'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée à la date d'introduction de la demande a été insérée dans l'Arrêté du 12 avril 2019 « condition peu aisée » et a été abordée dans le Rapport d'activités 2019.

Cette exigence prive du droit à l'allocation d'études des demandeurs qui en ont toujours bénéficié et particulièrement les élèves/étudiants belges frontaliers ainsi que les demandeurs qui ont rapidement introduit leur dossier alors que les démarches pour se domicilier en Belgique n'avaient pas encore été finalisées. Or, l'Administration conseille aux citoyens d'introduire la demande le plus rapidement possible vu l'ordre chronologique de traitement des dossiers. Empêcher l'allocataire de compléter son dossier a posteriori et de produire une composition de ménage établie après l'introduction de son dossier alors que les démarches sont bien antérieures à cette demande, s'avère disproportionné.

L'Arrêté du 10 février 2022 applicable depuis la campagne 2021/2022, permet désormais la remise d'un document analogue délivré par un pays limitrophe, ce que le Médiateur salue.

Néanmoins, le Médiateur regrette que des démarches de domiciliation en cours au jour de l'introduction du dossier ne soient pas prises en considération par l'Administration et que le demandeur soit contraint de saisir le Conseil d'Appel pour que le dossier soit revu ; le Conseil d'Appel tenant compte des démarches de domiciliation et annulant la décision de refus de l'Administration mais des mois plus tard vu son arriéré.

Cette position rigide de l'Administration quant à la composition de ménage arrêtée au jour de l'introduction du dossier est illustrée par l'exemple suivant.

Vous étiez radiée donc n'y avez pas droit

Les faits

Mlle B. introduit une demande d'allocation d'études supérieures pour l'année académique 2021-2022. Elle vit dans un kot étudiant dans lequel elle ne peut pas se domicilier. Elle bénéficie donc d'une adresse de référence au CPAS. Elle a toutefois été radiée d'office à la demande du CPAS mais n'a appris cette information que bien plus tard et l'ignorait donc lorsqu'elle a introduit sa demande de bourse.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur sollicite une reconsidération du refus dans la mesure où Mlle B. a toujours vécu en Belgique et a été victime d'une décision abusive du CPAS pour laquelle il a été condamné. Le Tribunal du Travail a en effet mis à néant la décision prise par le CPAS et l'a condamné à réinscrire Mlle B. en adresse de référence à l'adresse de son siège social.

L'issue de la médiation

L'Administration maintiendra le refus en faisant fi des circonstances qui entourent ce dossier et en se basant sur une stricte application de la réglementation.

L'intervention du Conseil d'Appel

Le Conseil d'Appel reverra quant à lui ce dossier au motif que la requérante a été désinscrite à son insu du CPAS, que ce dernier a été condamné et qu'il a dû la réinscrire sous peine d'astreinte. Bien que l'intéressée soit en défaut de fournir une composition de ménage établie en Belgique le jour de l'introduction de la demande, le Conseil d'appel a estimé que l'intéressée est de bonne foi et qu'elle a effectué nombre de démarches pour se fixer rapidement et se sortir de la précarité dans laquelle elle se trouvait.

Rappelons qu'une modification de la composition de ménage (sauf en cas de naissance ou d'adoption) ne fait plus partie (depuis l'arrêté du 12 avril 2019) des situations de changement permettant d'octroyer une allocation d'études forfaitaire alors que cette modification peut entrainer une diminution importante des revenus et devrait être prise en considération. Par ailleurs, nombreux sont les cas où les revenus de la personne qui a quitté le ménage ne peuvent être communiqués, entrainant un classement sans suite du dossier. Le demandeur comprend difficilement que des revenus d'une personne ne faisant plus partie du ménage soient exigés alors que cette même personne n'était même pas présente pour l'année de comptabilisation des revenus. Aussi, l'élève vivant avec sa mère et le compagnon de celle-ci (en union libre) se verra refuser la bourse (soit pour revenus trop élevés soit parce qu'il ne peut communiquer l'AER de cette personne) si ce compagnon quitte le ménage le lendemain de l'introduction du dossier.

Cette situation amène le Médiateur à formuler la Recommandation suivante :

09. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier

Considérant l'article 10 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 10 février 2022 « conditions peu aisées » lequel octroie une allocation forfaitaire en cas de diminution de revenus ;
Considérant l'absence de prise en considération d'une modification de la composition de ménage à l'exception des cas de naissance ou d'adoption alors que d'autres situations de modification peuvent entrainer une diminution importante des revenus et devraient être prise en considération ;
Considérant que cette omission du législateur prive injustement le demandeur d'une bourse au motif qu'elle est survenue après le dépôt de sa demande ;
Le Médiateur recommande de rétablir la situation antérieure et d'accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier. La date limite du 31 décembre pourrait être retenue pour tenir compte de cette modification afin de permettre à l'Administration de gérer correctement ce changement.

e) Dépôts tardifs

La procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études est prévue à l'arrêté du 10 février 2022 pour l'enseignement secondaire et à celui du 28 janvier 2021 pour l'enseignement supérieur.

Tous deux stipulent que sauf les cas exceptionnels limitativement définis, une demande d'allocations d'études doit être introduite au plus tard le 31 octobre de l'année scolaire/académique pour laquelle l'allocation d'études est sollicitée.

Sont reconnues comme relevant d'un cas exceptionnel, les demandes dont le retard d'introduction est dûment justifié par l'un des motifs suivants :

1. le décès d'une des personnes pourvoyant à l'entretien de l'élève/étudiant ou l'ayant déclaré fiscalement à sa charge ;
2. l'hospitalisation, pendant quinze jours consécutifs au moins, de l'élève/étudiant ou d'une des personnes pourvoyant à son entretien ou l'ayant déclaré fiscalement à sa charge ;
3. la perte de l'emploi principal de l'étudiant ou d'une des personnes pourvoyant à l'entretien de l'élève/étudiant ou l'ayant déclaré fiscalement à sa charge ;
4. l'inscription tardive dans un établissement d'enseignement secondaire de plein exercice organisé ou subventionné par la Communauté française, l'inscription tardive dans un établissement d'enseignement supérieur de plein exercice reconnu par la Communauté française, autorisée par le Gouvernement.

Les motifs énoncés à l'alinéa 1er, 1° à 3°, ne peuvent toutefois être pris en compte que si les situations invoquées se sont produites après le 1er juillet précédant le début de l'année scolaire/académique envisagée. Dans tous les cas, la demande doit être introduite au plus tard le 31 janvier de l'année scolaire/académique pour laquelle l'allocation d'études est demandée, sauf si le retard dans la délivrance de l'attestation d'inscription définitive n'est pas de la responsabilité de l'étudiant.

Or, il existe d'autres cas que ceux limitativement définis ci-dessus, cas suffisamment exceptionnels et indépendants de la volonté du demandeur pouvant justifier l'acceptation d'une demande tardive. La règlementation1 précédemment en vigueur prévoyait par ailleurs d'autres cas exceptionnels pouvant être reconnus par décision du

Gouvernement sur proposition du Ministre qui a les allocations et prêts d'études dans ses attributions. Le Médiateur comprend mal pourquoi un tel retour en arrière a été opéré au détriment du demandeur.

L'examen du dossier de Monsieur montre qu'il existe bien d'autres cas que ceux prévus dans les arrêtés précités. Quid par ailleurs des inondations survenues en juillet 2021 et ayant empêché les élèves/étudiants liégeois d'introduire une demande ?

Cette circonstance n'est pas prévue dans la règlementation

Les faits

M. C. dépose sa demande début novembre et invoque comme circonstance exceptionnelle l'ayant empêché de déposer son dossier dans le délai, l'incendie de sa maison survenu le 15 octobre. A la suite de cet incendie, le logement a été déclaré inhabitable et M. C. et sa famille ont résidé à l'hôtel plusieurs semaines. Au moment de l'instruction du dossier, ils n'ont toujours pas réintégré le domicile en raison de travaux qui n'ont pas encore été effectués et ils ont dû se résigner à prendre un logement en location.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur sollicite une reconsidération du refus mais l'Administration considère que cette situation n'est pas un cas exceptionnel prévu par la règlementation et que les exceptions sont de stricte interprétation.
Le Médiateur saisit alors le Cabinet de Madame la Ministre de l'Enseignement supérieur car même si l'incendie de l'habitation n'est pas prévu en tant que tel dans la règlementation, cette circonstance semble suffisamment exceptionnelle et indépendante de la volonté du demandeur pour justifier l'acceptation de la demande tardive. Cette famille s'est retrouvée sans logement, sans ordinateur, ni aucun autre effet personnel et a eu d'autres priorités que l'introduction d'une demande de bourse. Priver M. C. de cette aide financière reviendrait à le pénaliser doublement alors qu'il n'est pas responsable de cette situation et a introduit sa demande aussi vite qu'il le pouvait après l'incendie.

L'issue de la médiation

Le Cabinet maintient le refus pour les mêmes raisons et renvoie l'étudiant vers le service social étudiant de son établissement.

L'intervention du Conseil d'Appel

Le Conseil d'Appel reverra le dossier au motif que suite à l'événement tragique, à savoir l'incendie de la maison familiale, le requérant s'est vu dans l'impossibilité matérielle de rentrer son formulaire de demande d'allocation d'études supérieures en temps utile. L'intéressé produit divers documents probants démontrant que, tant son habitation que son contenu, étaient totalement sinistrés, et notamment une attestation de dépôt de plainte, qui, pour autant que de besoin, confirme cette situation de fait et exclut toute responsabilité dans son chef. que l'intéressée est de bonne foi et qu'elle a effectué nombre de démarches pour se fixer rapidement et se sortir de la précarité dans laquelle elle se trouvait.

Cette situation conduit le Médiateur à formuler la Recommandation suivante :

10. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Insérer dans la règlementation la possibilité pour le Gouvernement de prévoir d'autres cas de dépôt tardif à l'instar de ce qui a précédemment été en vigueur

Considérant les arrêtés du 28 janvier 2021 et 10 février 2022 fixant la procédure d'introduction des demandes de bourses d'études ainsi que leurs conditions d'octroi ;
Considérant que ces textes énumèrent exhaustivement 4 situations définissant les cas exceptionnels alors que nombreux sont les cas suffisamment exceptionnels et indépendants de la volonté du demandeur ;
Considérant l'ancienne règlementation laquelle prévoyait d'autres cas pouvant être reconnus par le Gouvernement ;
Le Médiateur recommande d'insérer la phrase suivante dans la réglementation à l'instar de ce qui existait précédemment : « D'autres cas exceptionnels peuvent être reconnus par décision du Gouvernement sur proposition du Ministre qui a les allocations et prêts d'études dans ses attributions. »

f) Données à caractère personnel

Plusieurs plaintes de parents divorcés/séparés ont été déposées auprès du Médiateur. Il s'agit de parents dont l'accès à certaines informations relatives à une éventuelle demande de bourse dans le chef de leur(s) enfant(s) a été refusé par la Direction des Allocations et Prêts d'Etudes.

Le décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études prévoit en son article 7 que la demande d'allocations d'études est introduite par l'élève ou l'étudiant ou par son représentant légal et que l'élève ou l'étudiant ou son représentant légal est l'interlocuteur unique pour ce qui est de la gestion et du suivi de la demande d'allocations d'études.

Il n'en demeure pas moins que les deux parents sont les représentants légaux et que le représentant légal n'est pas uniquement celui chez qui l'enfant est domicilié. Par ailleurs, les deux parents financent en principe pour moitié les études de leur(s) enfant(s). Le montant des allocations d'études est alors déduit du coût global à financer et les parents financent chacun pour moitié le solde restant.

Lorsque les relations sont difficiles entre les parents, cette information peut être compliquée à obtenir par l'autre parent qui va alors se tourner vers l'Administration pour demander une clarification. S'il s'agit de données à caractère personnel, il n'est toutefois pas question ici de communiquer les ressources financières du demandeur de bourse (les revenus comptabilisés étant ceux du parent chez qui l'enfant est domicilié) mais uniquement de répondre à la question de savoir si une bourse a bien été introduite et quel est le montant qui a été octroyé. L'Administration refuse toutefois de répondre ne fût-ce qu'à la question de savoir si une bourse a été introduite.

Si le parent chez qui l'enfant est domicilié est défaillant, il faut alors solliciter l'intervention du Tribunal de la Famille selon l'article 7 du Décret. Sur production d'une ordonnance de ce Tribunal, la personne qui pourvoit à l'entretien de l'élève ou de l'étudiant peut, en cas de carence du représentant légal, présenter une demande d'allocations d'études.

Comment l'autre parent peut-il toutefois savoir si une bourse a été introduite à partir du moment où celui chez qui l'enfant est domicilié refuse de répondre à cette question tout comme l'administration ? Les démarches pour obtenir une ordonnance du Tribunal peuvent qui plus est être longues et engendrer un dépassement de la date limite du 31 octobre. Rappelons que les conditions de dépôt tardif sont énumérées limitativement.

Madame la Ministre de l'Enseignement Supérieur a répondu à l'interpellation du Médiateur que dans un souci de respect du règlement général sur la protection des données, il ne peut être dérogé à la disposition citée ci-dessus et que toute information relative à l'octroi de la bourse et son montant révèle de manière indirecte des données à caractère personnel. Ces données ne peuvent donc en aucun cas être communiquées à une personne autre que celle qui a introduit la demande de bourse, et ce peu importe le lien de parenté.

Il faut également souligner des difficultés rencontrées par les mandataires sociaux aidant les familles dans leurs démarches de demande de bourses. Il s'agit de familles parfois précarisées et ne maitrisant pas la langue française. Faire appel à ces services sociaux s'avère donc indispensable sous peine de ne pas pouvoir bénéficier de cette aide financière précieuse qu'est la bourse d'études. Or, bon nombre de mandataires se sont adressés au Médiateur dans la mesure où l'Administration refusait de répondre à leur demande d'information complémentaire alors qu'eux-mêmes avaient introduit la demande de bourse et souhaitaient venir en aide aux citoyens. Cette situation les empêche dès lors de remplir leurs missions alors qu'ils ont l'accord des familles qui les ont sollicités expressément.

Ces deux cas de figure pénalisent injustement le demandeur et méritent réflexion.

Le Médiateur invite le Gouvernement à s'y pencher dans le cadre de la seconde partie de la réforme des bourses et formule la Recommandation suivante :

11. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui respecte le droit à l'information de chaque parent et des mandataires sociaux tout en préservant le respect des données à caractère personnel

Considérant la règlementation actuelle qui prive le parent chez qui l'enfant n'est pas domicilié d'obtenir des informations au sujet d'une demande de bourse introduite pour son enfant ;
Considérant que cette règlementation estime que le seul représentant légal est celui chez qui l'enfant est domicilié alors que l'autre parent en est également légalement responsable sauf déchéance de l'autorité parentale ;
Considérant le refus de l'Administration de lui répondre et les démarches qui lui sont demandées afin de pouvoir introduire une demande en lieu et place du parent chez qui l'enfant est domicilié, ces démarches pouvant aboutir au-delà de la date limite de dépôt des dossiers ;
Considérant l'impossibilité pour les mandataires sociaux d'exercer leur rôle face à l'Administration qui refuse de leur répondre en invoquant cette même protection des données à caractère personnel alors qu'ils ont été expressément mandatés ;
Considérant que ces situations peuvent priver injustement l'élève/étudiant du droit à l'allocation et n'ont pas pour objectif l'intérêt de l'enfant ;
Le Médiateur recommande de modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui privilégie l'intérêt de l'élève/étudiant et respecte le droit à l'information de chaque parent tout en préservant le respect des données à caractère personnel.

RAPPORT 2022

Les problématiques rencontrées durant l'exercice 2021 et relatées dans la partie rapport 2021 ont encore été soulevées en 2022 et plus particulièrement les questions de complétude de dossier, de conditions de séjour pour les ressortissants hors UE, de communication des données à caractère personnel et de composition de ménage.

A. Procédure de réclamation

En cas de contestation d'une décision, une réclamation doit être introduite auprès du Bureau régional compétent par recommandé dans les 30 jours à dater de la réception du courrier. Ce n'est qu'à l'issue de cette démarche et en possession de la réponse qu'un recours peut être introduit auprès du Conseil d'Appel selon ce même formalisme. Le Médiateur peut être saisi durant ce même délai de 30 jours sans qu'un recommandé ne soit exigé, un mail ou un courrier postal simple étant suffisant.

Le non-respect du délai ou de la forme entraine un refus de réponse de l'Administration et empêche tout recours au Conseil d'Appel dans la mesure ou la première étape de la procédure n'a pas été respectée, un recours au Conseil d'Appel serait dès lors jugé irrecevable.

La question de la réception des notifications de l'Administration engendre chaque année des réclamations dans la mesure où il s'agit d'un courrier simple dont la non réception ne peut être prouvée sauf en cas d'erreur d'adresse. La réponse à la réclamation est quant à elle envoyée par courrier recommandé et ne laisse aucun doute quant à sa réception. Le Médiateur comprend tout à fait que l'envoi de plus de 100 000 décisions par courrier recommandé générerait un coût conséquent pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il invite néanmoins l'Administration et le Gouvernement à réfléchir à la question du mode d'envoi des décisions et conseille aux citoyens de régulièrement consulter le suivi du dossier sur le site de l'Administration afin d'en vérifier le statut et d'identifier rapidement un problème de non réception de courrier. Il convient de rappeler que seules les demandes électroniques peuvent bénéficier d'un duplicata de la notification alors que chaque demandeur devrait pouvoir accès à ce document, indépendamment du mode d'introduction de sa demande de bourse.

Le dossier exposé ci-dessous montre la nécessité de revoir le mode d'envoi des courriers mais également de faire traiter les dossiers d'une fratrie par le même agent indépendamment du niveau d'études ou du lieu où se situe l'établissement. A défaut de pouvoir mettre en œuvre une telle procédure, les documents transmis pour un dossier devraient être transférés à l'autre agent afin de pouvoir compléter les deux valablement.

Votre fils cadet y a droit mais pas l'aîné

Les faits

Monsieur D introduit une demande d'allocations d'études supérieures en octobre 2021. Il s'agit de la première fois qu'il le fait seul. Au mois d'avril, l'établissement d'enseignement l'informe qu'il doit payer les droits d'inscription car sa demande de bourse a été refusée. La famille D prend contact avec le gestionnaire de dossier qui leur apprend le dossier a été classé sans suite parce qu'ils n'ont pas répondu à la demande de renseignements complémentaires transmise par courriel et que cette décision a été communiquée par courrier postal en mars 2022.
Or, la famille D affirme ne pas avoir reçu ce courrier. La demande d'information complémentaire a quant à elle bien été retrouvée mais dans les courriers indésirables. Une réclamation est alors envoyée par recommandé fin avril (soit 12 jours après le délai) dès connaissance de la situation pour signaler qu'ils n'ont jamais reçu la décision et que l'étudiant n'a pas consulté ses mails à temps par négligence pour répondre au gestionnaire de dossier et lui transmettre les documents exigés. La famille invoque par ailleurs avoir bien transmis les documents demandés pour son petit frère qui a perçu une bourse d'études. Une réponse par recommandé les informera que le dossier ne peut être revu pour non-respect du délai prescrit. Or, l'Administration n'offre aucune garantie que le courrier a bien été envoyé et que la Poste l'a effectivement déposé s'agissant d'un courrier simple.

L'intervention du Médiateur et l'issue de la médiation

Malgré la bonne foi et le faisceau d'indices (exigence de paiement des droits d'inscription, dossier du frère cadet quant à lui accepté, réaction très rapide de la famille qui n'en est pas à sa première demande et qui a toujours obtenu une bourse,…), l'Administration refusera de reconsidérer le dossier..

L'intervention du Conseil d'Appel

La médiation n'ayant pas abouti, un recours au Conseil d'Appel est introduit mais celui-ci sera déclaré irrecevable, la première étape de la procédure n'ayant pas été respectée à défaut d'avoir reçu la notification.

12. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Etendre le recommandé à toutes les décisions envoyées par l'Administration

Considérant le mode d'envoi actuel des notifications par courrier postal simple non prior, lequel n'offre aucune garantie que le courrier a bien été envoyé et réceptionné par le demandeur;
Considérant que seules les demandes introduites par voie électronique peuvent faire l'objet d'un duplicata de la notification sur l'espace personnel du demandeur ; lui permettant dès lors de prendre connaissance de la décision sans l'avoir reçue par voie postale;
Considérant que le demandeur se voit quant à lui contraint de mettre en oeuvre les voies de réclamation/recours par recommandé. De même, s'il fait le choix d'introduire une demande par voie papier, le recommandé est imposé afin de disposer d'une preuve matérielle, en cas de contestation de la réception de sa demande par l'Administration;
Considérant que si le recommandé est imposé au demandeur, l'Administration devrait elle aussi s'y conformer lui permettant de prouver que la décision a bien été envoyée en cas de contestation de sa réception.
Le Médiateur recommande l'envoi généralisé des décisions de l'Administration par courrier postal recommandé.

13. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Regrouper les dossiers d'une même fratrie et les faire traiter par un seul et même agent

Considérant les problèmes de réception des courriers qui ont déjà été abordés;
Considérant la nécessité de simplifier les démarches des demandeurs et surtout d'éviter, qu'au sein d'une même fratrie, des décisions de refus et d'octroi soient prises en raison d'un problème de complétude de dossier;
Le Médiateur recommande de regrouper les dossiers d'une même fratrie et de les faire traiter par un seul et même agent indépendamment du niveau d'enseignement et du lieu de l'établissement. Dans l'hypothèse où ce système ne pouvait être mise sur pied, il conviendrait de prévoir un système de communication des pièces transmises à l'autre gestionnaire et ce, dans un but de coordination efficace.

B. Demandes de remboursement

Le bénéfice d'une bourse d'études est définitivement acquis pour autant que le remboursement n'est pas exigé dans un délai de 5 ans à dater de son attribution. Aussi, une révision du dossier peut être opérée durant ce délai et un remboursement en tout ou partie peut être exigé de même qu'un complément peut être versé. A l'occasion

d'un contrôle qualité ou d'une réclamation introduite, l'Administration peut réaliser qu'une allocation a été allouée indûment en tout ou en partie et établir un contentieux. Que l'erreur provienne du gestionnaire du dossier et que le demandeur soit de bonne foi ne dispensent pas ce dernier du remboursement à l'instar de ce qui est prévu dans d'autres règlementations.

Chaque année, le Médiateur reçoit des réclamations à ce propos. Si l'usager qui a transmis sciemment de fausses informations ou qui a abandonné ses études doit en tout état de cause rembourser la somme indûment perçue, la question de l'erreur commise par le gestionnaire de dossier devrait être prise en considération et dispenser le demandeur de bonne foi du remboursement.

Le Médiateur a été parfois confronté à des demandes de remboursement adressées à des personnes qui n'étaient non seulement pas le demandeur de bourse ni son représentant légal et qui n'avaient plus de contact avec l'étudiant/élève, ces personnes étant tenues de rembourser une somme qu'elles n'avaient jamais perçues.

Veuillez rembourser une somme que vous n'avez jamais perçue

Les faits

Monsieur C se voit notifier une demande de remboursement d'une bourse d'études relative à l'année scolaire 2017/2018 octroyée à Mademoiselle M et s'élevant à 1923 euros.

Monsieur C s'est étonné de recevoir ce courrier alors qu'il n'avait pas fait de demande de bourse à l'époque, n'étant plus étudiant et que la bourse a été octroyée à son ex compagne alors majeure. Il a de ce fait pris contact avec l'Administration sans pour autant envoyer de recours à l'encontre du contentieux établi. Il a alors appris que le formulaire de demande de bourse reprenait ses coordonnées en tant que représentant légal et que sa signature y était apposée.

Si Monsieur C a été le compagnon de Mademoiselle M et que le couple a été domicilié à la même adresse de 2015 à 2018, il n'a toutefois jamais été le représentant légal de cette dernière et n'a pas perçu la somme de 1923 euros qui a été versée sur le compte de Mademoiselle M et non le sien. Il s'avère donc que son identité a été usurpée par l'intéressée.

Entre-temps, le dossier a été transmis au SPF Finances pour recouvrement et Monsieur C a demandé un échelonnement de paiement afin de ne pas créer encore plus de difficultés..

L'intervention du Médiateur et l'issue de la médiation

Le Médiateur a multiplié les échanges avec l'Administration afin de faire stopper cette demande de remboursement mais a été confronté à un refus de cette dernière qui conseille à Monsieur C de déposer plainte contre Mademoiselle M. Le dossier étant transmis au SPF Finances et M. C ayant déjà remboursé une partie de la créance, l'Administration a répondu qu'il était difficile de revenir en arrière alors que la demande d'échelonnement n'est en aucun cas une reconnaissance quelconque de cette dette.

Face au refus de l'Administration, des contacts ont été pris avec le Cabinet de Madame La Ministre GLATIGNY qui a répondu que ce cas mettait en lumière la nécessité de clarifier, d'un point de vue règlementaire, les procédures de recouvrement, en particulier pour les élèves majeurs fréquentant l'enseignement secondaire. Ces clarifications n'ont pas été réalisées à la connaissance du Médiateur et le contentieux établi au nom de Monsieur M. a malheureusement été maintenu.

14. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Clarifier d'un point de vue règlementaire les procédures de recouvrement

Considérant les demandes de remboursement adressées à des personnes qui n'ont jamais été le représentant légal du demandeur, ce dernier étant parfois lui même majeur à l'époque;
Considérant que ces personnes n'ont jamais perçu la somme réclamée et n'ont plus de contact avec cette personne à qui la demande de remboursement aurait dû être directement adressée;
Le Médiateur recommande de clarifier d'un point de vue règlementaire les procédures de remboursement afin d'adresser ces dernières aux personnes qui ont réellement bénéficié de la somme versée.

Enfin et en cas d'erreur exclusivement imputable au gestionnaire de dossier, le Médiateur formule la recommandation suivante:

15. 2022 | FWB - **Allocations d'études** | Annuler le contentieux lorsque l'erreur commise est exclusivement imputable au gestionnaire de dossier

Considérant les demandes de remboursement pouvant être établies dans un délai de 5 ans à dater de l'attribution de la bourse;
Considérant que l'indû résulte dans certains cas d'une erreur de l'Administration dont le citoyen de bonne foi ne peut être tenu responsable;
Le Médiateur recommande que dans ces circonstances exceptionnelles, le Gouvernement soit habilité à renoncer totalement ou partiellement à la récupération d'une bourse d'études à l'instar de ce qui est déjà prévu en Communauté française en matière de traitements et de subventions à l'article 11 bis du Décret-programme du 12 juillet 2001 portant diverses mesures concernant les fonds budgétaires, l'enseignement, les centres de vacances et l'inspection médicale scolaire.

Suivi des Recommandations

16. 2022 | 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 1er bis §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 allocation 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 supérieures à 150 % 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. Cette situation a été supprimée suite à la réforme. 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.

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

Cette Recommandation a été **rencontrée**.

17. 2022 | 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. L'arrêté a réécrit cette disposition afin de la rendre plus lisible. Plus de forfait en cas de décès, divorce ou séparation si on est en présence d'un tel revenu cadastral dont le montant dépasse le plafond maximum.

18. 2022 | 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. La règlementation actuellement en vigueur 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.

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

Ce décret n'est plus d'application. **La Recommandation est obsolète.**

19. 2022 | 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 est toujours d'actualité. 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).

20. 2022 | 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

Cette Recommandation demeure d'actualité. La modification doit se faire au niveau du décret paysage.

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

Le décret et l'arrêté concernés ont été abrogés. Il n'y a donc plus de prêts d'études. **Recommandation obsolète.**

21. 2022 | 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.

22. 2022 | 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'estimation du montant s'affiche au terme du remplissage du formulaire d'introduction d'après les informations communiquées par l'Administration. **La Recommandation est maintenue** car elle concerne le site internet afin de permettre à chacun, indépendamment du mode d'introduction de la demande, d'avoir cette estimation.

23. 2022 | 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 Recommandation a été partiellement rencontrée dans la mesure où les personnes qui bénéficient d'un document du Service Public Finances attestant qu'ils sont considérés comme non-résidents pour les revenus de l'année de référence voient leur dossier traité. Le problème de complétude subsiste néanmoins dans bien des cas tels que ceux des personnes qui ont obtenu des revenus à l'étranger pour l'année de référence sans qu'un avertissement-extrait de rôle puisse être communiqué car ce document n'existe pas dans le pays d'origine ainsi que pour des personnes réfugiées qui ne peuvent donc plus contacter leurs autorités.

24. 2022 | 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

Cette Recommandation a été partiellement rencontrée. L'Arrêté du 10 février 2022 applicable depuis la campagne 2021/2022, permet désormais la remise d'un document analogue délivré par un pays limitrophe ce que le Médiateur salue. Néanmoins, le Médiateur regrette que des démarches de domiciliation en cours au jour de l'introduction du dossier ne soient pas prises en considération par l'Administration et que le demandeur soit contraint de saisir le Conseil d'Appel pour

que le dossier soit revu ; le Conseil d'Appel tenant compte des démarches de domiciliation et annulant la décision de refus de l'Administration, mais des mois plus tard vu son arriéré.

25. 2022 | 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.**

26. 2022 | 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

La fourchette endéans laquelle l'événement est arrivé a été élargie pour toutes les situations, ce qui est une très bonne chose. Néanmoins, ceci ne tient pas compte de la situation particulière qu'est le règlement collectif de dettes ou médiation de dettes qui peut être très ancien et diminuer les revenus de référence sans que l'AER ne l'indique. L'Administration ne tient pas compte de la jurisprudence du Conseil d'Appel en la matière. **Cette Recommandation est donc maintenue.**

RELATIONS SCOLAIRES

Bilan de l'exercice 2021

292 plaintes relatives aux relations scolaires, sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021. Cela représente 17 % des dossiers FW-B. Nous constatons une diminution de 20 % par rapport à l'année 2020.

Les problématiques relatives aux relations scolaires doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration générale de l'Enseignement, 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 (délégué ou un commissaire du Gouvernement par exemple) peuvent être mises en place.

Les jurys d'enseignement ne sont certes pas des établissements scolaires, mais ils relèvent de la "scolarité" au sens large, puisqu'ils proposent et organisent des épreuves d'évaluation certificative. Ils sont donc également repris dans cette partie relative aux "relations scolaires".

Pour rappel, la famille des jurys regroupe des entités bien différentes, relevant de directions ou d'instances distinctes, et leur organisation et leur fonctionnement sont réglés par des normes qui leur sont propres. On trouve ainsi :

- le Jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles, relevant de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO) - http://www.enseignement.be/index.php?page=26897 ,
- les Jurys de la Communauté française près les établissements d'enseignement supérieur (EES), relevant respectivement de chacun de ceux-ci - http://www.enseignement.be/index.php?page=25375&navi=85 ,
- le Jury du CAP (certificat d'aptitude pédagogique), relevant de la Direction générale de l'enseignement supérieur, de l'enseignement tout au long de la vie et de la recherche scientifique (DGESVR) -https://jurycap.cfwb.be/ ,
- ou encore la Commission CAPAES (certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'enseignement supérieur), relevant de la même DGESVR http://www.enseignement.be/index.php?page=16142

Pour l'exercice 2021, le Médiateur recense 82 dossiers relevant de l'un ou l'autre de ces "Jurys", dont 71 pour le "Jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles", 7 pour le Jury CAP, 3 pour la Commission CAPAES et 1 pour le Jury de la Communauté française près d'un EES…

En définitive, sous la notion de "relations scolaires" telle que définie ci-dessus (établissement d'enseignement + jurys), on rencontrera des situations concernant, par exemple :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement ou auprès d'un jury ;
- des réclamations quant au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval…) ou du passage de l'épreuve considérée ;
- 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 difficultés d'ordre plus relationnel ;
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves, des parents…

Bilan de l'exercice 2022

Pour 2022, ce sont 181 dossiers qui sont recensés en relations scolaires, dont :
- 98 au sens strict de l'acception (relation avec un établissement d'enseignement, quel qu'en soit le niveau ou le réseau) : 54 d'entre eux visent un établissement de l'enseignement supérieur (13 Prom. soc., 16 HE, 24 Univ., 1 ESA), 6 une difficulté au niveau scolaire fondamental, 16 une école secondaire, 5 une académie (enseignement secondaire à horaire réduit) et 1 un internat, et enfin quelques demandes concernent un établissement non identifié;
- 75 autres dossiers impliquant une administration de la FW-B (par exemple : le service des inscriptions, celui de la sanction des études ou de l'obligation scolaire).
- Enfin, 8 dossiers concernent un "Jury" ou assimilé (contraste important avec l'exercice précédent : -90%), dont 6 pour le "Jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles", 1 pour le Jury CAP, 1 pour la Commission CAPAES et aucun pour le Jury de la Communauté française près d'un EES… Nous ne pouvons guère identifier la cause de cette diminution drastique, mais avons déjà relevé une variabilité importante dans ce secteur au gré des exercices.

RAPPORT 2021

1. Sanction des études

Quand l'Administration est hors délai

Les faits

Monsieur P. a demandé un changement d'établissement scolaire pour son enfant. Celui-ci lui a été refusé. Il n'est pas d'accord avec cette décision. Premièrement, Monsieur P. se plaint du fait que l'Inspection ne l'a pas auditionné lui et/ou son épouse alors que c'est une obligation. Ce qui revient à dire que l'inspection n'aurait entendu qu'un seul avis, celui de la direction de l'école. Deuxièmement, l'inspection a envoyé son avis motivé le 8 septembre à la Direction des Affaires générales, de la Sanction des études et des CPMS. Cette dernière devait statuer, au plus tard, le 22 septembre. La décision a été rendue le 28 septembre.

L'intervention du Médiateur

Monsieur P. saisit le Médiateur. La lecture de la circulaire 3732 est claire :
« Si l'avis du Chef d'établissement est défavorable, il le [son avis] transmet dans les 3 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande à l'Inspection de l'enseignement secondaire (…) Celle-ci devra alors entendre les parents et émettre un avis motivé dans les 10 jours ouvrables de la réception de la demande. Si l'avis de l'Inspection n'est

pas rendu dans ce délai, il est considéré comme favorable. La demande accompagnée des avis motivés du Chef d'établissement et de l'Inspection, est ensuite transmise à la Direction générale de l'enseignement obligatoire qui dispose pour statuer d'un délai de 10 jours ouvrables à dater de la réception de la demande transmise par l'Inspection. A défaut de décision dans ce délai, le changement d'établissement est autorisé ».
Sur le fond, le Médiateur comprend parfaitement les parents qui ne veulent plus de cette école qui ne met pas en place les aménagements raisonnables alors que c'est une obligation. Sur la forme, outre le fait qu'aucune audition des parents n'ait eu lieu, la décision a été prise hors délais. Et donc, le changement d'établissement devrait être autorisé.
Le Médiateur interpelle le service de la sanction des études sur cette base. Le service de la sanction des études informe le Médiateur qu'en raison des modalités de distanciation liées au Covid-19 l'audition a consisté en un échange de courriels les 1er et 3 septembre. L'Administration considère que l'audition s'est donc tenue. Néanmoins, il est vrai que cette façon de procéder à l'audition dénature le principe de l'audition qui se veut un échange verbal. De ce fait, les parents n'ont peut-être pas pu s'exprimer de la même manière que si l'audition verbale s'était tenue et ne se sont pas sentis entendus. En tout état de cause, après réanalyse du dossier, le service a constaté qu'effectivement la décision n'avait pas été rendue dans le délai des dix jours ouvrables.

L'issue de la médiation

La décision de refus a été retirée par l'Administration. L'élève a pu intégrer sa nouvelle école.

Le Médiateur entretient d'excellents rapports avec le service de la Sanction des Etudes qui est toujours très réactif quant aux interpellations du Médiateur.

2. Jurys

Jury de la FW-B (EO) – Formulaire d'inscription obsolète

Les faits

La réclamante, Madame J., reçoit un courrier de refus concernant l'inscription de sa fille aux épreuves du CE1D organisées par le Jury de la Fédération-Wallonie-Bruxelles. Le motif invoqué pour ce refus est que sa fille n'a pas assisté à la séance d'information obligatoire. Or, non seulement la réclamante était présente avec sa fille devant l'ordinateur lorsqu'elle a assisté à cette séance, mais en outre, elle a bien reçu par e-mail tant la preuve d'inscription que sa présence à la séance bien validée. Etant donné le contexte sanitaire, toutes les démarches et séances d'information se faisaient soit par email, soit via réunion zoom en direct, depuis un ordinateur. Madame J. fait appel au Médiateur pour contester le refus d'inscription de sa fille.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Direction des Jurys de l'Enseignement secondaire. L'Administration rappelle au Médiateur que dès la mise en application du décret du 27-10-2016 et donc de l'arrivée de l'équipe administrative des jurys, les formulaires d'inscription ont été mis à jour. Ils comportaient dès lors l'indication du cycle auquel les candidats s'inscrivaient, la période d'inscription… Le formulaire que la candidate a envoyé par courrier était antérieur à cette période puisqu'il permettait de compléter le cycle auquel elle souhaitait s'inscrire et il donnait des informations obsolètes (envoi de 2 photos, envoi par recommandé,…). Il est déjà arrivé à plusieurs reprises que des candidats du CESS, du CE2D ou du CE1D envoient ce type de formulaire mais le service n'a aucune idée de la manière dont ils se les procurent. Peut-être que certains organismes les fournissent encore ou qu'ils sont encore accessibles sur un site externe à la FWB. Ces anciens formulaires ne se trouvent plus sur les pages Enseignement.be - Le portail de l'Enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Après consultation de l'équipe technique, il semble impossible que le lien d'accès vers le site internet Jotform ait permis d'accéder à un ancien PDF.
Lors de ces séances d'information, la Direction des Jurys de l'Enseignement secondaire indique que l'unique moyen de s'inscrire est de compléter un formulaire électronique en ligne et que les candidats doivent directement y joindre leurs documents. Elle indique également que les candidats recevront un courriel de réception automatique dès qu'ils auront complété le formulaire. Si Madame J. avait été redirigée vers ce PDF, elle aurait dû trouver cela étrange et aurait dû contacter le service directement par courriel ou par téléphone pour le signaler..

L'issue de la médiation

L'Administration ne reviendra pas sur son refus d'inscription aux épreuves du jury.

Comme l'année dernière, le Médiateur se félicite de la réactivité de la Direction des Jurys (de l'enseignement secondaire) de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Recouvrement de la "finançabilité" de l'étudiant en reprise d'études : des délais différents selon que je m'inscris en EES ou au Jury de la Communauté française près d'un EES

Les faits

Monsieur T. se renseigne pour une inscription au Jury de la Communauté française près une Université : il remplit le "formulaire d'intérêt" prévu à cet effet. Un complément d'information lui est demandé, car la personne de contact lui précise qu'outre les conditions à respecter pour s'inscrire via le jury (il faut notamment justifier de l'impossibilité de suivre les cours en qualité d'étudiant régulier), l'étudiant doit être en situation de finançabilité. D'après le correspondant, il est donc nécessaire de connaitre le parcours académique précis du candidat durant ces 5 dernières années, comme indiqué sur le site internet de l'Université). A l'analyse de ce parcours, il s'avère que Monsieur T. n'est pas finançable. Monsieur T. ne formalise donc pas de demande d'inscription au Jury, puisque suivant la réponse reçue, il ne rencontre pas les conditions requises.
Quelques mois plus tard, il se renseigne cependant plus en détails auprès de la Direction de la réglementation du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'information qu'il en reçoit est toute différente : Le délai des 5 ans est toujours d'application dans l'hypothèse d'une inscription régulière au sein d'une université [en vertu de l'article 5 du décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études (https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/40234_010.pdf). En revanche, dans l'hypothèse d'une inscription à un jury universitaire (comme 'autodidacte'), ce délai est réduit à 3 ans. (article 5, alinéa 1 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 juillet 2005 réglant l'organisation et le fonctionnement des jurys d'enseignement universitaire de la Communauté française - https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/29968_000.pdf). Si l'on applique cette seconde règle plutôt que la première, Monsieur T. n'aurait pas dû être "empêché de s'inscrire".

L'intervention du Médiateur

Monsieur T. s'adresse au Médiateur. Il est impossible de contester un "refus d'inscription" qui n'existe pas, à défaut de demande formelle d'inscription. Et il est trop tard pour procéder à celle-ci. Néanmoins, Monsieur T. pourrait regretter la perte d'une chance. En tout état de cause, il y a lieu de vérifier les informations contradictoires obtenues. A cette fin, le Médiateur interroge le service juridique de l'Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur (ARES), qui a parmi ses missions celle de "fournir et diffuser une information complète et objective sur les études supérieures en Communauté française" (art. 21, 17° du 'Décret Paysage' - https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/39681_056.pdf).

L'ARES confirme l'information donnée par la Direction de la réglementation du Ministère : les règles prescrites respectivement dans le décret 'financement' et dans l'arrêté 'Jury' sont alternatives, et non cumulatives. L'information dispensée sur le site de l'Université et relayée par la personne de contact au sein de celle-ci est donc erronée. Et Monsieur T. n'aurait pas dû être considéré comme non finançable en vue d'une éventuelle inscription au Jury…
Le Médiateur s'adresse à l'Université pour faire procéder à la correction de l'information diffusée. Il s'adresse par ailleurs à l'ARES pour qu'elle formule la même demande à cet établissement, et pour qu'elle rappelle le cas échéant la règle à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur (EES) qu'elle fédère.

L'issue de la médiation

Suite à l'intervention du Médiateur, l'Université corrige sans délai la page internet de référence, en y supprimant l'information selon laquelle toute demande d'inscription au Jury de la Fédération Wallonie-Bruxelles est soumise au respect des conditions de l'article 5 du décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études, et en la remplaçant par la mention que l'étudiant qui, pendant deux années académiques, a été inscrit dans une institution universitaire ou auprès d'un jury de la Communauté française, à la même année d'études d'un même cursus, ne peut s'inscrire ou se réinscrire au jury précité qu'après un délai correspondant à trois années académiques.
L'Université précise également au Médiateur quelle était l'origine de la mention supprimée : il s'agissait du commentaire suivant, apporté par les Commissaires et Délégués du Gouvernement à l'art. 136 du 'Décret Paysage' : « Dans l'attente de la modification de l'AGCF du 8 juillet 2005 réglant l'organisation et le fonctionnement des jurys d'enseignement universitaire de la Communauté française, il y a lieu d'interpréter les conditions complémentaires d'accès et d'inscription aux examens définies à l'article 5 dudit arrêté sous l'angle des critères de financement visés à l'article 5 du décret du 11 avril 2014 adaptant le financement des établissements d'enseignement supérieur à la nouvelle organisation des études ».
L'AGCF du 8 juillet 2005 n'a pas été modifié, mais le commentaire a quant à lui été supprimé.
L'ARES, quant à elle, a fait savoir qu'elle ne pourrait répondre favorablement à la demande complémentaire du Médiateur (intervention auprès de l'établissement concerné et rappel à l'ensemble des EES), justifiant cela par le fait qu'elle est "une fédération des établissements d'enseignement supérieur et qu'elle exerce ses missions sans porter préjudice à l'autonomie des établissements d'enseignement supérieur. L'ARES apporte un rôle d'appui aux établissements mais n'a pas pour mission de les contrôler."
En conclusion, nous retiendrons que la situation et la réglementation applicable étaient différemment analysées d'une part par la Direction de la réglementation et l'ARES, et d'autre part par le Collège des Commissaires et Délégués du Gouvernement et par l'Université concernée.
L'intervention du Médiateur aura rétabli l'univocité de l'analyse et de l'information dispensée..

3.Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE)

Absence prolongée du professeur de français

Les faits

Le titulaire de classe et professeur de français s'est déjà beaucoup absenté depuis la rentrée scolaire. Fin septembre, Madame R. demande au préfet des études un changement de classe pour sa fille afin qu'elle puisse suivre un cours de français de manière continue. Le préfet de l'Athénée royal dans lequel elle est inscrite refuse de la changer de classe afin de ne pas perturber l'équilibre des groupes. Suite à ce refus, la maman s'adresse à WBE mi-octobre. WBE rappelle que c'est le chef d'établissement qui veille au remplacement des professeurs absents dans le cadre légal en vigueur, à savoir, si l'enseignant est absent au minimum 10 jours ouvrables consécutifs.
La maman contacte le Médiateur afin de trouver une solution.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur explique à la maman que la répartition des élèves dans les groupes-classes revient au chef d'établissement selon les modalités suivantes :

- dans le respect de la réglementation relative à la taille maximale des classes
- en tenant compte de la faisabilité des horaires qui sont notamment corrélés aux choix opérés par les parents en matière de cours philosophiques et en matière d'activités complémentaires
- en veillant à un équilibre entre filles et garçons afin de permettre une mixité et la bonne organisation des cours d'éducation physique.

Le changement de groupe-classe en cours d'année est donc laissé à l'appréciation du chef d'établissement.

L'issue de la médiation

La demande de Madame R. n'a pas abouti.

4. Inscription en Médecine

Application du décret "non-résidents" : quid des étudiants belges frontaliers ?

Les faits

Monsieur G. s'adresse "préventivement" au Médiateur et explique : il est belge, travaille en Belgique, mais réside en France, à quelques kilomètres de la frontière. Il est ce que l'on appelle un travailleur frontalier. Il a toujours payé ses impôts en Belgique, et ses enfants y ont poursuivi toute leur scolarité obligatoire.
Sa fille, qui réside avec lui, entamera l'année prochaine des études supérieures et fait le choix de la médecine.
Une difficulté se pose : quoique multipliant les critères de rattachement à la Belgique (nationalité, intégralité du parcours scolaire obligatoire, impôt payé par la personne l'ayant à charge), la jeune femme ne répond à aucun de ceux repris à l'article 1er du décret dit "Décret non-résidents" (décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur - https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30746&referant=l01) pour avoir la qualité de résident au sens de ce décret. Rappelons que le critère de nationalité ne peut discriminer les ressortissants UE par rapport aux Belges (raison, précisément, de l'usage d'un critère de résidence). L'étudiante sera donc « non-résidente ».
En pratique, l'examen d'entrée et d'accès auquel sont soumis tous les aspirants étudiants en médecine (résidents ou non-résidents) sera donc pour elle un concours par l'effet du contingentement. Elle sera donc traitée différemment que tous les autres élèves qui, comme elle, ont fait toute leur scolarité obligatoire en Belgique et feront le choix des études de médecine.
Déjà auparavant, l'étudiante et les autres membres de sa fratrie avaient connu des difficultés administratives dans un autre domaine mais pour la même raison : alors qu'ils rentraient parfaitement dans les conditions financières pour bénéficier d'une allocation d'études, celle-ci leur était refusée car ils ne pouvaient produire, comme requis, « une composition de ménage établie en Belgique ». Situation très injuste pour un ménage qui paie ses impôts en Belgique.
Cet aspect avait fait l'objet d'une discussion avec l'Administration et avec la Ministre de l'Enseignement supérieur, et l'obstacle fut levé avec la récente réforme de la législation sur les allocations d'études..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur, de qui le requérant sollicitait une « dérogation » au regard de sa situation particulière, explique à Monsieur G. que les conditions pour rencontrer la qualité de « résident » sont énumérées limitativement par le décret, qu'il n'y a donc pas de possibilité de dérogation, aucune autorité n'ayant reçu du décret le pouvoir d'en octroyer pour des circonstances exceptionnelles non prévues.

A décret inchangé, il n'y a donc aucune solution à proposer actuellement.

Le Médiateur se tourne vers le Cabinet de la Ministre de l'Enseignement supérieur pour exposer la situation et envisager si l'un ou l'autre critère d'assimilation à un étudiant « résident » ne pourrait être ajouté au décret (un critère visant - par exemple - la scolarité obligatoire effectuée intégralement ou principalement en Belgique; voire relatif au payement de l'impôt en Belgique par le ménage de l'étudiant.e, le cas échéant depuis un nombre déterminé d'années). C'est sur pied de l'art. 15, § 4, 2ème tiret de l'Accord de coopération créateur du Service du Médiateur (https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=36951&referant=l01) que le Médiateur fait une telle suggestion .

L'issue de la médiation

Le Cabinet de la Ministre n'a pas réagi à la demande que le Médiateur lui a adressée et rappelée, mais, depuis lors, le Gouvernement a fait connaître son intention de transformer l'examen d'entrée et d'accès en médecine (et en dentisterie) en un concours, dès l'année académique 2022-2023. Peu de temps avant de rédiger ces lignes, un avant-projet de décret en ce sens a été adopté en 1ère lecture (https://glatigny.cfwb.be/home/presse--actualites/publications/le-gouvernement-adopte-les-modalites-du-concours-dentree-en-medecine-et-dentisterie.publicationfull.html).

Dans un tel contexte, tant les résidents que les non-résidents seront soumis à un concours, et il n'y aura donc plus à cet égard de différence entre eux, du moins dans les deux filières considérées et si le texte est voté par le Parlement.

Mais bien entendu, les "non-résidents" resteront soumis à un contigentement, qui, pour la médecine (et la dentisterie) sera même peut-être plus strict, puisque le Gouvernement envisage aussi de réduire le nombre maximal de candidats non-résidents de 30% à 15%. Rappelons que pour les autres filières contingentées (médecine vétérinaire, kinésithérapie, logopédie, audiologie, ….), le mode de sélection des non-résidents demeure le tirage au sort.

En l'état, le Médiateur, s'il relate dans ces quelques lignes le cas particulier qui lui a été soumis et la suggestion qu'il a faite, a décidé de ne pas formuler de recommandation à cet égard. Il appartient naturellement au Législateur de considérer l'opportunité d'ajuster, à la marge, le dispositif décrétal.

RAPPORT 2022

1. Décret inscription

Chaque année, le Médiateur traite les réclamations liées au décret inscription. Ces dernières années le nombre est en baisse, 24 dossiers ont été ouverts mais le nombre d'appels téléphoniques relatif à une demande d'information n'a cessé d'augmenter au cours des derniers exercices. L'exercice 2022 n'a pas été épargné et a connu une augmentation des appels téléphoniques. Ces derniers arrivants pour cette matière bien avant le début des inscriptions et continuant durant toute la procédure et même au-delà.

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'informations diffusées 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 cas exceptionnel qui ne convainc pas la Ciri

Les faits

Les parents de D. ont effectué un recours auprès de la Ciri mais cette dernière a estimé que les circonstances avancées ne relevaient pas de la force majeure telle que visée dans les dispositions liées au décret inscription.

D. est atteint d'un diabète type 1 nécessitant une injection d'insuline. Lors de sa scolarité en primaire, il est arrivé à plusieurs reprises que l'école soit contrainte de rappeler la maman ou les grands-parents en urgence pour pouvoir lui administrer une injection d'insuline car l'école refusait de le faire.

Les parents, en connaissance de cause et vu la récurrence des crises aigues de D., ont choisi, sur conseil aussi des spécialistes qui suivent l'enfant au niveau médical, un établissement scolaire qui se situe à mi-chemin entre le domicile des grands-parents et le lieu de travail de la maman, de manière à ce que l'un et/ou l'autre soit rapidement à l'école en cas d'extrême nécessité.

D. n'a pas obtenu de place dans son école de premier choix et le second choix fait par les parents mettraient, en cas de crises, l'enfant dans une situation particulièrement délicate voire dangereuse.

L'intervention du Médiateur

Face au refus de leur recours, les parents saisissent le Médiateur. vu le dossier médical de l'enfant et les explications de l'école primaire quant aux diverses situations où elle a dû rappeler les parents, le Médiateur s'étonne du refus de la Ciri de reconsidérer le classement de l'enfant et de lui permettre d'être reclassé dans l'école de son premier choix.

Le Médiateur attire l'attention de la Ciri sur la situation de santé préoccupante de D. Il explique que s'il est exact, comme le soutient la Ciri dans son courrier de refus, que tout établissement scolaire est présumé pouvoir prendre en charge D., il n'en est pas moins que la gestion d'une hypoglycémie avec perte de connaissance, convulsions, coma n'est pas aisée et que la proximité tant du lieu de travail de la maman que des grands -parents permet à l'établissement de pouvoir contacter et faire venir l'un d'eux plus rapidement, tout en appelant les secours.

Le refus d'administrer un médicament, peu importe la situation d'urgence, de la part de l'école n'est pas non plus une situation exceptionnelle. En effet, qu'il s'agisse d'injection d'insuline pour des causes aigues de diabète de type 1 ou d'injection d'adrénaline en cas d'allergies sévères, les écoles ne veulent pas endosser la responsabilité d'un tel acte médical.

Le diabète de type 1 est une maladie mal connue de tout un chacun et est malheureusement encore souvent banalisée. Même si cette maladie est mieux gérée qu'auparavant, il n'en demeure pas moins que certains individus sont confrontés à des accidents aigus pouvant entrainer la mort.

Souvent les écoles refusent d'administrer la dose à l'enfant et préfèrent appeler le 112. Lors d'une des crises de D., le SMUR est arrivé 15 minutes après que l'enfant ait commencé sa crise. Il ne cessait de convulser. Cette situation est à la fois traumatisant pour l'enfant mais aussi son entourage scolaire et familial. Le Médiateur a démontré dans son intervention que le choix du premier établissement avait été réfléchi en fonction de l'état de santé de l'enfant et de sa prise en charge rapide en cas de malaise sévère. Il a démontré que le premier choix permettrait à l'enfant d'être pris en charge plus rapidement et éviterait des complications par rapport au second choix où la maman mettrait entre 10 et 12 minutes pour arriver, un délai trop important.

L'issue de la médiation

Suite à l'interpellation du Médiateur et aux divers arguments avancés, la Ciri a reconsidéré le dossier et a répondu positivement au recours des parents de D. Il a pu être reclassé dans son école de premier choix.

Une attente interminable alors que la faute incombe à l'école secondaire

Les faits

Le papa de J. saisit le Médiateur car le dossier de sa fille est bloqué pour son inscription en première année commune de l'enseignement secondaire à cause d'un problème administratif.

Il effectue un recours auprès de la Ciri car sa fille est classée 45ème et estime que l'école secondaire a commis une faute lors du dépôt de l'inscription de sa fille.

Il entre en contact avec le service des inscriptions afin de savoir où en est son recours. Le service des inscriptions lui signale que les listes évoluent peu. comme tous les parents qui ont fait un recours, il est invité à patienter jusqu'au 20 juin que son recours soit analysé par la Ciri. Il lui est également conseillé de conserver momentanément ses diverses places, de contacter la cellule inscription pour connaître les places restantes dans certains établissements et de voir s'il ne serait pas opportun d'effectuer également une inscription chronologique.

Le papa n'est pas satisfait de ce retour du service inscription et du délai de réponse de la Ciri puisqu'il estime que l'erreur ne lui incombe pas. Il estime dès lors que la correction devrait être effectuée directement, et qu'il ne devrait pas attendre dans le stress jusque la fin juin pour obtenir des informations ou un reclassement de sa fille.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration dans son dossier mettant en avant que l'établissement secondaire n'a pas pris en compte le domicile au moment de l'inscription en primaire de J., car l'école n'avait pas reçu un certificat de résidence avec historique de la part du papa. Cependant, l'établissement fait part au papa que sa demande était complète, ce qui n'était en réalité pas le cas. Dans ce type de situation, la CIRI décide si un reclassement de la demande d'inscription de l'élève est justifié ou pas. Dans ce cas en particulier, si la CIRI répond favorablement à la requête du papa, la position de sa fille au sein de la liste d'attente de l'établissement sera améliorée.

Le papa ayant transmis un courriel de l'école secondaire lui confirmant que sa demande était complète. Cet élément a été transmis à la CIRI.

L'issue de la médiation

La Ciri a répondu favorablement au recours du papa de J. et cette dernière a été reclassée dans l'école de son premier choix. Le Médiateur regrette cependant que le papa ait dû attendre le 20 juin que son recours soit analysé pour obtenir une réponse et le reclassement de sa fille alors que la faute ne venait pas de lui. Le papa a donc attendu deux mois entre la saisine du Médiateur le 20 avril et la réponse de la Ciri en date du 20 juin; deux mois de stress qui aurait pu être raccourci si la Ciri avait directement vu que la faute venait bien de l'école comme l'avait remarqué directement le service inscriptions lui-même.

2. Inscription dans l'Enseignement supérieur

Les inscriptions dans l'enseignement supérieur sont un thème évidemment récurrent parmi les réclamations relatives aux "relations scolaires". Décision constatant l'irrecevabilité d'une demande d'admission, refus d'inscription, … ces situations sont fréquentes et ouvrent en principe un droit de recours -différent selon le cas- à l'étudiant, organisé par le "Décret Paysage". Il en est donné une information générale sur le site officiel 'MesEtudes.be' (https://www.mesetudes.be/enseignement-superieur/organisation-pratique/modalites-dinscription/refus-dinscription-et-recours/), mais l'information du recours doit en principe être reprise sur la décision d'irrecevabilité ou de refus d'inscription (en vertu de l'art. 2, al. 5 du décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'administration : https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=18673&referant=l01), laquelle décision doit bien sûr être en outre dûment motivée (conformément à la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs: http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/1991/07/29/1991000416/justel).

Tel n'est pas toujours le cas, notamment pour les candidats à l'inscription ressortissant hors UE, comme nous l'avions déjà remarqué dans notre rapport 2020 (p. 103-104 - https://www.le-mediateur.be/categorie/rapports-annuels.html), en pointant que le règlement d'un établissement prévoyait qu'une demande d'inscription irrecevable n'est pas traitée, ceci signifiant qu'il n'y est tout simplement pas répondu, ce qui empêche évidemment d'identifier -et donc de vérifier et, le cas échéant, de contester- la cause d'irrecevabilité.

Bien sûr, on se rappellera que les candidats étrangers hors UE ne sont pas finançables (sauf cas d'assimilation à un étudiant belge), et, à ce titre, peuvent légalement se voir refuser l'inscription (art. 96 § 1er, 3° du 'Décret Paysage'). Mais si c'est cette circonstance (à distinguer d'une irrecevabilité de la demande, visée à l'art. 95 du même 'Décret Paysage') qui motive le refus d'inscription, elle doit bien évidemment être identifiée au même titre.

Pourquoi ma demande d'inscription est-elle irrecevable ?

Les faits

Après qu'elle eut envoyé sa demande d'inscription auprès d'une Haute Ecole, Madame S. reçoit un courriel du service des inscriptions l'informant que sa demande est irrecevable au regard de la procédure prévue dans son cas (celui d'une étudiante hors UE ne résidant pas sur le territoire), mais n'en identifie pas la raison.

Elle saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur examine le courriel adressé par l'établissement à la candidate à l'inscription et constate en effet :

- que le motif d'irrecevabilité n'y est pas indiqué ;
- qu'il n'est pas possible de rechercher ce motif, le courriel avertissant qu'aucune information ne sera donnée par téléphone, par e-mail ou par courrier ;
- qu'il n'y a pas de mention expresse du recours prévu en cas de refus d'admission / de constat d'irrecevabilité, y compris sur la page internet de l'établissement relative aux inscriptions à laquelle renvoie la décision : sur cette page en lien, il n'y a qu'un autre lien renvoyant au règlement des études dans son intégralité.

Le Médiateur s'adresse alors à l'établissement pour demander le ou le(s) motif(s) précis d' irrecevabilité de la demande de l'intéressée.

Il demande en outre d'identifier les circonstances qui feraient le cas échéant obstacle à la motivation de chaque décision de refus ou d'irrecevabilité (p. ex : un nombre particulièrement élevé de demandes venant d'étudiants étrangers…), et, si de tels obstacles devaient exister, d'identifier des mesures propres à les dépasser, afin de respecter les obligations légales de motivation et d'indication des voies de recours (par exemple : 'check-list' énumérant les motifs d'irrecevabilité, et précision, selon le cas, du document manquant ou de la forme inadéquate, la date de réception tardive, …).

Le Directeur-Président de l'établissement répond promptement au Médiateur.

Il identifie tout d'abord -pièces à l'appui- les raisons d'irrecevabilité du dossier concerné, qui sont multiples au regard de la procédure prévue (nous n'entrons pas ici dans le détail).

Comme demandé, il identifie ensuite les circonstances qui rendent difficiles le respect des obligations de motivation, qu'il ne conteste pas. En résumé, ces circonstances tiennent en la faiblesse des moyens humains et logistiques

disponibles au regard de la charge de travail : plus de 500 dossiers de demandes d'inscription « étudiants Hors UE » pour l'année académique 2022-2023 ; une seule personne en charge du dépouillement et à l'analyse de l'ensemble des demandes reçues, assumant également d'autres tâches liées à la gestion quotidienne des situations administratives des étudiants (suivi pour les bilans de santé, suivi des dossiers avec le commissaire du Gouvernement et le vérificateur, suivi des demandes d'inscription tardive et des réorientations, réponses aux questions d'étudiants et des secrétariats étudiants sur les démarches à suivre,…). .

L'issue de la médiation

Le Médiateur a pu transmettre à la réclamante les raisons pour lesquelles sa demande d'inscription était irrecevable. Elle n'en a pas contesté la réalité et le bien-fondé.
Le Directeur-Président de l'établissement a indiqué que les manquements pointés et les pistes de solution seront discutées en internes pour remédier dès l'année académique suivante auxdits manquements. Le modèle de réponse aux étudiants sera revu, et précisera expressément les voies de recours ouvertes.

Suivi des Recommandations

27. 2022 | FWB - **Relations scolaires |** Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD

Considérant que l'étudiant majeur inscrit dans l'enseignement à distance n'a pas droit aux allocations familiales ;
Considérant que la matière des allocations familiales ressort de la compétence de la Wallonie et de la Commission communautaire commune ;
Le Médiateur recommande que la question du droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur qui est inscrit à l'enseignement à distance, soit examinée par les autorités de la Wallonie lors d'une prochaine réforme de la législation en question.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation **est toujours d'actualité.**

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

En sa séance du mercredi 12 janvier 2022, le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles a adopté un nouveau décret organisant les inscriptions en 1ère année commune. Si la majorité des modifications n'entreront en vigueur qu'en novembre 2022, quelques changements sont déjà d'application dès à présent. Depuis cette année, les élèves actuellement scolarisés en 1ère année différenciée et dont les parents souhaiteraient les inscrire dans un autre établissement en 1ère année commune ont la possibilité de participer à la période d'inscription, au même titre que les élèves scolarisés en 6ème année primaire (une fois qu'il a réussi son CEB). En effet, jusqu'à l'année passée, ces élèves devaient attendre la fin de l'année scolaire avant de pouvoir entamer des démarches de changement d'établissement. Il doit faire la demande de son FUI soit par mail via l'adresse inscription@cfwb.be en joignant le formulaire de demande de FUI dûment rempli soit via "Mon Espace Inscription". Toutes les informations à ce sujet se trouvent sur le site des inscriptions : https://inscription.cfwb.be/lindice-composite-moyen. Au vu de ce qui précède, **cette Recommandation est rencontré**e.

28. 2022 | 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

Recontextualisation : la Recommandation FWB 2018-30 intitulée " Garantir la possibilité d'obtention d'une attestation d'admission ou de préinscription permettant la délivrance d'un visa étudiant comme prévu par la loi fédérale, ou la possibilité d'introduire un dossier d'inscription à distance " a été formulée pour la première fois dans le Rapport annuel 2015 du Médiateur. Vu le temps écoulé depuis lors, il est utile de renvoyer au contexte qui fut l'occasion de sa formulation (voir le Rapport 2015, p. 114 et suiv.). Rappelons simplement que les procédures d'inscription prévues par certains établissements d'enseignement supérieur pour les étudiants venant de l'étranger (et pour lesquels un visa est nécessaire pour venir en Belgique) induisent l'inextricable situation suivante :

- pour s'inscrire il faut être présent ;
- pour être présent, il faut le visa étudiant ;
- pour avoir un visa étudiant, il faut l'inscription…

Dans sa note du 28 avril 2022, la Direction générale de l'Enseignement supérieur, de l'Enseignement tout au long de la vie et de la Recherche scientifique (DGESVR) a souligné que cette Recommandation relève d'une décision politique (volonté de modifier le Décret Paysage en vue d'harmoniser les procédures d'inscription) et non administrative. Actuellement les procédures d'inscription sont définies dans le « Règlement général des Etudes » de chaque établissement.

Le Médiateur en convient parfaitement, et sa Recommandation était d'ailleurs clairement adressée au Gouvernement. Il est toutefois rappelé que lors de la rencontre du Médiateur avec la DGSVR un an plus tôt, jour pour jour (le 28 avril 2021), la DGESVR faisait savoir que la question avait été abordée lors d'un groupe de travail au sein de l'Administration et serait 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. 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 ». Au vu de ce qui précède, **cette Recommandation reste d'actualité.**

Relations scolaires | 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 ([1]) ;
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.
A la lumière de ces remarques, le Médiateur a précisé qu'il 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 (à cet égard, 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 vérifiée : 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 Jury (cf : les obligations décrétales respectivement prévues pour l'épreuve de psychopédagogie et pour l'épreuve de la leçon, ainsi que pour la délibération). 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. Ensuite de ces précisions, la DGESVR a indiqué dans sa note du 28 avril 2022 qu'il sera rappelé aux candidats que la liste des membres, des Président, Vice-Président et secrétaire du Jury est disponible sur Gallilex. Il est par ailleurs régulièrement rappelé aux personnes qui composent le jury de se présenter aux candidats lors des épreuves. Au vu de ces précisions, et compte tenu qu'il n'a plus reçu de réclamation à ce propos, le Médiateur considère que la **Recommandation est rencontré**e.

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

29. 2022 | FWB - **Relations 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([2]) ;
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 ;
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([3]) ;
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.**

2. https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30966&referant=l01
3. 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

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 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.

Dans sa note du 28 avril 2022, la DGESVR indique que l'Administration travaille actuellement à un projet de réforme en vue de modifier la réglementation encadrant le jury CAP et la présentera dès que possible au Cabinet de tutelle (Madame la Ministre Caroline Désir). La question de la prolongation de session sera examinée à cette occasion. Au vu de ces précisions, et considérant qu'à notre connaissance la réglementation n'a pas évolué sur ce point depuis lors, le Médiateur considère que **la Recommandation demeure d'actualité.**

30. 2022 | 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 toujours du Chantier 13 du Pacte d'Excellence - Elaborer et mettre en œuvre un plan de lutte contre le décrochage. Les travaux sont toujours en cours. **Cette Recommandation demeure d'actualité.**

31. 2022 | 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.

Suivi de la Recommandation

Un avant-projet de décret a été soumis au Gouvernement afin de compléter les possibilités de régularisation pour les élèves dont il apparaît que le parcours scolaire est irrégulier. Celui-ci n'a pas encore été adopté. **Cette Recommandation demeure d'actualité.**

32. 2022 | 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.

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

Bilan de l'exercie 2021

144 plaintes relatives au Personnel de l'enseignement sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021.

Bilan de l'exercice 2022

114 plaintes relatives au Personnel de l'enseignement sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2022. Comme déjà précisé dans de nombreuses contributions annuelles, les questions administratives et financières restent les thèmes essentiels des réclamations qui sont adressées au Médiateur par les membres du personnel enseignant et assimilé. La constance de ceux-ci trouve son origine principale dans la complexité et la multiplicité des normes, pratiques administratives, jurisprudences régissant la carrière professionnelle et l'évolution de celle-ci pour les enseignants (au sens large). La question centrale évoquée en 2021, à savoir les salaires et leurs corollaires, reste une des questions les plus préoccupantes pour les membres du personnel, les directions/pouvoirs organisateurs et services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles au jour le jour. Il existe également certaines difficultés par rapport aux titres et fonctions. D'autres dossiers, moins nombreux, renvoient quant à eux à diverses questions plus spécifiques rencontrant donc une occurrence réduite. Même, si ces situations semblent plus rares dans le cadre du prisme de la médiation, elles sont intéressantes car elles peuvent induire des difficultés importantes dans la carrière des membres du personnel.

Les plus-values potentielles de l'action du Médiateur

La complexité et la technicité des normes, des jurisprudences, des pratiques administratives liées aux statuts des membres du personnel de l'enseignement et assimilés ainsi que la multiplicité des intervenants dans la gestion des ressources impliquent des conséquences administratives/financières/fiscales/de pension nécessitant des décisions administratives rétroactives. Les régularisations liées à la carrière et aux évolutions de carrière potentielles induisent souvent une nécessité impérieuse de gestion coordonnée des éléments. C'est à cet instant que le Médiateur peut servir d'adjuvant ou d'accélérateur à la définition d'une solution globale satisfaisant l'ensemble des parties. Il s'agit là d'une des plus-values remarquables du Médiateur par rapport au traitement classique des Recommandations. On peut donc le considérer comme un coordinateur au-dessus des intérêts particuliers impliqués dans une affaire spécifique tenant compte de l'intérêt général résultant de l'équilibre des forces en présence. Vu la multiplicité et la diversité des réclamations que le Médiateur traite, il peut dégager des thématiques transversales partagées par des administrés confrontés à des dysfonctionnements émanant de compétences communautaires ou régionales variées.

La question des services « admissibles » dans l'ancienneté barémique est commune aux membres du personnel de l'enseignement et assimilés ainsi qu'à l'ensemble des fonctionnaires régionaux et communautaires au sens large. La pratique de la médiation dans ce type de plaintes permet de dégager des enseignements généraux et donc des Recommandations communes globales.

La différence de traitement des membres du personnel contractuel et ceux qui sont nommés (ou définitifs) en matière de pension du secteur public et les avantages y étant liés en comparaison avec la pension du secteur privé induit des solutions qui devraient potentiellement être mises en œuvre par tout employeur public pour réduire cet écart (cf. mise en œuvre d'un deuxième pilier de pension dans le chef de l'employeur ou du travailleur via les pensions complémentaires). Étant donné la généralisation de la contractualisation des membres du personnel de la fonction publique, étant donné l'importance du principe de la généralisation des statutaires, il semble normal que les employeurs publics agissent concrètement pour garantir une certaine égalité, à plus ou moins long terme, entre les différents types de personnels. Cette question a déjà fait l'objet d'interpellations de membres du personnel enseignant et assimilés ainsi que de membres du personnel contractuel des entités fédérées. Le Médiateur observe donc avec le plus grand intérêt les efforts des pouvoirs publics pour essayer de répondre à cette attente légitime des membres du personnel.

Le Médiateur est souvent confronté à des réclamations posant la question des responsabilités ou des obligations du pouvoir organisateur et du pouvoir régulateur (et surtout subsidiant). Il est parfois difficile de démêler les actions administratives et autres des différents intervenants par rapport à un dossier spécifique. Le Médiateur peut via ses actions concrètes essayer de réduire le jeu de ping-pong potentiel des personnes impliquées. Il peut concrètement rétablir un lien de confiance entre certains membres du personnel, leur employeur et surtout les services de la Direction générale des personnels de l'enseignement. Il est vrai qu'il existe une véritable impossibilité pour les membres du personnel de rentrer en contact avec les agents gestionnaires de dossiers parmi les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En effet, les agents ne peuvent communiquer qu'avec les représentants désignés par les employeurs du monde de l'enseignement. Même si l'on peut comprendre la volonté de l'Administration de se concentrer sur ses missions principales, un certain manque d'écoute et d'empathie par rapport aux enseignants peut parfois entraîner la généralisation de la méfiance de ceux-ci à l'égard de l'institution.

L'efficacité et l'efficience des services publics induisent des choix qui peuvent parfois être mal ressentis par les potentiels bénéficiaires. Il est également vrai que certains bénéficiaires peuvent, lorsque l'on ne leur octroie pas ce qu'ils désirent, devenir de potentiels « harceleurs » administratifs. A son échelon et dans ses compétences, le Médiateur peut rééquilibrer la communication entre les personnes et les services.

Réclamations récurrentes

Chaque année, le Médiateur constate la récurrence, voire la permanence, des sujets des réclamations ou des demandes d'information qu'il traite au jour le jour, tout en tenant compte de l'évolution des normes/des jurisprudences/des pratiques administratives et des environnements constitutifs du monde de l'éducation en Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour cet exercice, tout en énumérant synthétiquement les problèmes auxquels il a dû faire face, le Médiateur a décidé de se concentrer sur une thématique essentielle étant souvent la résultante d'erreurs administratives ou statutaires, à savoir (au sens large) l**es rémunérations des enseignants et ses composantes**. Cependant, dans le souci d'une certaine exhaustivité, le Médiateur rappellera les sujets les plus marquants.

La pandémie et ses implications ….

La pandémie et ses conséquences directes et indirectes ont provoqué des modifications dans l'organisation du travail

des enseignants, des directions, des personnels administratifs, des agents de la Fédération Wallonie-Bruxelles (toutes Administrations générales confondues), des partenaires externes… en un mot des relations humaines ! On retrouve encore plus ces difficultés déterminantes dans la relation enseignant/élèves ou étudiants. La pandémie a créé son lot de problèmes comme : les différents types de certificats médicaux et leurs implications par rapport au pot du nombre de jours de congé de maladie et ses implications salariales, les règles temporaires de remplacement des enseignants absents, une non-prise en compte même partielle des enseignants multipliant les contacts avec des élèves/étudiants et collègues (professeurs de psychomotricité, enseignants dans l'enseignement spécialisé, enseignants dont les occurrences horaires sont minimes…), les implications disciplinaires en cas de désobéissance par rapport aux normes édictées dans les différentes circulaires relatives à la gestion actualisée du Covid 19…

La pandémie a également permis à l'ensemble des acteurs du monde de l'éducation de démontrer leur capacité de mobilisation pour affronter des problèmes conjoncturels et structurels afin de garantir le droit essentiel de l'éducation pour toutes et tous !

Les titres et fonctions

Le triptyque classique des titres/fonctions professorales/échelles barémiques a toujours fait l'objet d'une attention particulière dans le chef des enseignants, des directions (des pouvoirs organisateurs) et surtout des services administratifs de la FWB agissant comme régulateur administratif et salarial. L'existence de plusieurs régimes et leur coexistence se perpétuent grâce à la constitution d'organes spécifiques et via des mesures transitoires/dérogatoires. Cet ensemble sophistiqué produit « automatiquement/naturellement » un nombre de problèmes importants dont le Médiateur a un écho direct vu la concrétisation très partielle de ceux-ci en réclamations.

Il y a donc un nombre très minoritaire de cas par rapport au volume global traité par les services où il existe des difficultés de définition des titres et de leurs classifications statutaires ou administratives (exemples : définition complexes des titres pour la filière des métiers de la sécurité dans l'enseignement technique, complexité des titres pour les professeurs et les inspecteurs de cours de citoyenneté/philosophie, inexistence de certificats d'enseignement secondaire supérieur pour des enseignants de pratique professionnelle ou de cours techniques possédant des certificats et diplômes de l'enseignement professionnel et technique, différences entre les titres reconnus de conseiller en prévention et sécurité et les exigences en matière de diplômes pour les différents emplois administratifs y étant rattachés…).

Le passage de l'ancien régime au nouveau régime des titres et fonctions a été matérialisé pour la plupart des enseignants ayant un parcours professionnel déterminant par la production d'un procès-verbal de basculement précisant les liens entre ses titres (et leur classification) et les fonctions professorales qui peuvent être occupées. Lorsque que le PV de basculement a été mal rédigé et/ou avec un retard significatif, cela peut avoir des incidences administratives et pécuniaires potentiellement graves. Cette situation s'est particulièrement matérialisée par le refus des services administratifs de la FWB vis-à-vis de candidatures d'enseignants aux épreuves de sélection permettant de suivre, à terme, la formation d'inspecteur. En effet, il existait des dissonances entre certains procès-verbaux de basculement quant aux fonctions professorales pouvant être exercées par les enseignants et l'analyse de leur dossier individuel par les services communautaires.

On notera également les retards accumulés par certains pouvoirs organisateurs pour rédiger les procès-verbaux de basculement d'enseignants de cours techniques et de pratique professionnelle dans la filière des métiers de soins infirmiers, ayant provoqué des hésitations sur les échelles barémiques à leur appliquer et potentiellement des dossiers d'indus.

Certains enseignants de pratique professionnelle et de cours techniques ont besoin d'une reconnaissance d'expérience utile (cf. métier) pour enseigner et surtout pour déterminer la classification administrative (titres requis, titres suffisants, titres de pénurie, titres de pénurie non listés). Cette classification a de multiples effets dont principalement : la définition des priorités parmi les candidats temporaires ou temporaires prioritaires, la fixation du barème de référence, la valorisation partielle ou totale de l'expérience utile dans le barème défini…

Il existe une Chambre de valorisation de l'expérience utile composée paritairement par des membres des fédérations de pouvoirs organisateurs et d'organisations syndicales. Sur base des documents fournis par les enseignants et après analyse de ceux-ci, elle accepte ou refuse les demandes de valorisation liées à différentes fonctions professorales. Il est parfois complexe pour les enseignants de comprendre certains refus et encore plus certains octrois pour des fonctions non demandées. Il est toujours loisible aux demandeurs de solliciter un réexamen de traitement en fournissant de nouveaux éléments. Le Médiateur constate qu'il n'existe pas de publicité de la jurisprudence/de la pratique administrative de cet organe. De plus, la plupart des bénéficiaires potentiels méconnaissent les profils de fonctions en lien avec les cours de pratique professionnelle ou les cours théoriques pour lesquels ils demandent la valorisation. Le Médiateur suggère qu'il pourrait être hautement utile de publier la jurisprudence/la pratique administrative de cette chambre ainsi que les éléments essentiels emportant une décision positive pour toutes les fonctions professorales de référence (profil de fonction).

Craintes

Cette année, le Médiateur a été saisi de « réclamations futures » de certains enseignants de l'enseignement technique et professionnel par rapport à une crainte essentielle/existentielle, à savoir la diminution de leur volume horaire suite à la future refonte de l'enseignement secondaire. Les craintes sont multiples : pertes de charges, suppressions de filières, diminution des possibilités de mobilités, accroissement de la concurrence entre réseaux.

La CITICAP requalifie et déclassifie des titres par rapport à des fonctions suite à ces nouvelles décisions. Elles se traduisent chaque année par des normes rétroactives qui valident cette décision. Certains enseignants craignent ces modifications et leur impact potentiel (exemples : avenir des agrégés de l'enseignement secondaire supérieur en histoire de l'art, cours de pratique professionnelle et cours techniques donnés par les diététiciens, absence de toute reconnaissance administrative des technologues en imagerie médicale possédant un certificat d'aptitude pédagogique, variabilité des titres dans l'enseignement artistique et des modalités de reconnaissance de la notoriété professionnelle…).

De nombreux enseignants observent avec le plus grand intérêt les réformes liées à leur formation initiale et s'interrogent à propos d'un débat qui n'est toujours pas tranché par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à savoir quelle sera l'échelle barémique pour les futurs enseignants formés en quatre ans et pour leurs collègues ayant été formés en trois ans…

Remarque par rapport aux « formations » internes

La Fédération Wallonie-Bruxelles organise de multiples jurys et examens dans le cadre de certificats/diplômes permettant d'améliorer sensiblement la situation professionnelle d'un enseignant. Il en existe pléthore comme ceux démontrant la connaissance suffisante ou approfondie de la langue française, permettant d'enseigner dans l'enseignement d'immersion, d'obtenir un barème plus avantageux (module 501), de démontrer sa capacité pédagogique, d'occuper des fonctions de promotion ou de sélection (voire d'inspection)…

Les plaintes portées à la connaissance du Médiateur en 2021 se concentraient sur un manque de communication entre

les examinateurs et les examinés, la non-communication des grilles d'évaluation et des modalités de cotations motivant les échecs, la non prise en compte de certains handicaps ou maladies quant à l'aménagement des épreuves, la non-production de conseils d'amélioration pour les candidats ayant échoué, l'absence de vérification des effets administratifs ou salariaux de la réussite aux épreuves, la détermination complexe des droits et obligations des formateurs (organismes de formation) et les participants/les autorités de « tutelle »…

Le Médiateur demande un effort particulier aux autorités publiques impliquées dans la formation des formateurs pour leur donner préalablement une information complète et transparente sur les conditions de passage des épreuves de référence, les conséquences directes et indirectes de la réussite ou de l'échec, les éléments motivant l'échec et les pistes d'amélioration. L'ensemble de ces difficultés et leur portée réelle (ou imaginaire) inquiètent le Médiateur ; c'est pourquoi il suggère modestement aux autorités politiques, aux autorités administratives, ainsi qu'aux fédérations d'employeurs et aux organisations syndicales d'améliorer les informations données à l'ensemble des enseignants concernant les titres et fonctions et leurs impacts multiples sur leur carrière, sur l'évolution de celle-ci et sur l'impact des chantiers à venir en la matière.

Les priorités

Même si cette question est partagée par l'ensemble des réseaux d'enseignement et donc par l'ensemble des pouvoirs organisateurs, le Médiateur relève des difficultés spécifiques dans le réseau WBE.

Les directions, les instances zonales et interzonales et les services centraux de WBE doivent gérer des situations individuelles spécifiques en bonne intelligence avec les différents services de l'Administration générale de l'Enseignement. Le Médiateur gère le mieux possible les réclamations qui lui sont adressées par les membres du personnel enseignant et assimilés de ce réseau particulier où la Fédération Wallonie-Bruxelles et à la fois employeur et régulateur par rapport aux normes communautaires.

On citera comme problèmes répétitifs en matière de priorités les exemples suivants :

- Respect partiel des obligations de tout employeur en cas de faits de violence ;
- Absence de définition de la notion de circonstances exceptionnelles par rapport aux demandes de réaffectation zonales et interzonales ;
- Stage d'un membre du personnel administratif remis en cause suite à la régularisation de certains membres du personnel devant être nommés suite à des décisions du Conseil d'Etat ;
- Mise en cause de certains parcours de réintégration suite à une maladie grave et de longue durée via un emploi de chargé de missions ;
- Priorités différentes pour une fonction complète ou une fonction incomplète et priorités par rapport au maintien des attributions du membre du personnel nommé (cf. priorité de la nomination initiale partielle sur l'extension de nomination) ;
- Valeur relative (et méconnaissance par l'ensemble des membres du personnel) de certains classements de temporaires et de temporaires prioritaires ;
- Communications téléphoniques par rapport aux désignations et traitement administratif tardif des documents officiels.

Sans vouloir stigmatiser plus avant ce pouvoir organisateur partageant de nombreux problèmes communs à l'ensemble des réseaux d'enseignement tous niveaux confondus, il paraît important au Médiateur de souligner que cet organisme d'intérêt public créé par décret spécial autonomise encore plus avant la gestion de ses membres du personnel rendant la distinction entre les membres du personnel de l'enseignement subventionné et celui du réseau WBE par rapport aux compétences du Médiateur encore moins opportune, voire inopérante. On notera avec satisfaction que la pratique administrative qui prévaut entre le Médiateur et ce réseau d'enseignement (ainsi que pour la fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles au sens large) induit une reconnaissance de ses compétences. Le Médiateur considère que pour le futur, une fois ses compétences modifiées par rapport au personnel de ce réseau, il pourrait être utile de réfléchir en commun avec le conseil d'Administration de cet organisme pour définir un protocole d'accord spécifique au traitement des réclamations de première ligne pour cette institution. Celui-ci pourrait s'inspirer des nombreux modèles déjà existant avec des organismes publics et communautaires. Il devrait envisager l'ensemble des relations potentielles entre ce pouvoir organisateur et le Médiateur dans tous les domaines de l'enseignement.

La protection de la maternité

Le Médiateur a toujours eu dans l'ensemble de ses actions et de ses Recommandations le souci de la protection effective des femmes dans le cadre de la maternité et de ses conséquences. Une thématique revient souvent dans les questionnements, à savoir : la protection administrative salariale spécifique liée aux maladies en lien avec la grossesse.

Cette année, le Médiateur s'est interrogé sur le cas suivant, à savoir une enseignante travaillant pour une charge partielle et professant dans un autre milieu professionnel où elle est écartée vu son état (cf. prévention des risques). N'est-il pas envisageable, à terme, que cet écartement soit généralisé au deux fonctions vu la définition de conditions spécifiques à négocier entre les partenaires sociaux ?

Le Médiateur a également été confronté aux difficultés administratives et financières vécues par des mères en cas de naissance précoce, et encore plus grave, en cas de fausse couche. Le Médiateur demande que les agents traitants ce type de dossiers administratifs et financiers soient sensibilisés aux souffrances psychologiques vécues par la mère et également par les pères dans ce genre de situation. La protection de la maternité ne se traduit pas que par des mesures administratives financières correctrices, mais également dans la manière de communiquer et surtout d'établir une relation constructive et diplomatique avec les « victimes ». Cette demande d'empathie dépasse ces situations spécifiques vu l'accumulation de fragilités multiples et diverses des enseignants (mais plus généralement des administrés) dans notre société hyper complexe/connectée, méconnaissant parfois les dimensions réelles de contact humain.

L'ancienneté pécuniaire

L'arrêté royal du 15 avril 1958 relatif au statut pécuniaire des personnels enseignants et assimilés se caractérise toujours par les difficultés de valoriser l'ancienneté pécuniaire d'un enseignant pour les services réalisés auprès d'organisations, le plus souvent des associations sans but lucratif réalisant des missions d'intérêt local et d'intérêt public ou les pouvoirs publics/des représentants politiques ou autres gèrent de manière active/déterminante ces institutions et ce, grâce à des fonds publics importants. Comme pour les demandes de valorisations d'expérience utile, les demandeurs doivent fournir de multiples documents démontrant que leur demande d'assimilation d'expérience professionnelle peut-être appréciée de manière positive par les services compétents. La Commission des traitements composée paritairement (représentants des fédérations de pouvoirs organisateurs et des organisations syndicales) dont le secrétariat est assuré par les services administratifs de la Fédération devrait publier la liste actualisée des associations répondant à ces critères pour les périodes considérées, ainsi que l'ensemble de sa pratique administrative/des jurisprudences administratives actualisées.

Il semble également utile de plaider pour un mécanisme automatique permettant de s'assurer de la bonne ancienneté pécuniaire des temporaires multipliant les intérims/les réseaux enseignement/les niveaux d'enseignement. En début

de carrière et selon les matières enseignées, certains enseignants se découragent par rapport à l'exercice effectif de cette fonction vu la variabilité de cette ancienneté. Cette difficulté est encore plus grande pour eux vu le jeu d'allers-retours entre la fonction enseignante et le potentiel bénéfice d'allocations de chômage. Financièrement, on rappellera également les modalités de calcul différentes de la prime de fin d'année selon que l'on soit agent APE ou temporaire….

Le salaire et ses multiples composantes

Le Médiateur a déjà exprimé de nombreux constats et Recommandations par rapport à l'exactitude et à la temporalité du salaire des membres du personnel enseignant et de ses composantes. Un article du 19 mai 2022 du Vif l'Express ayant pour titre : « L'imbroglio des fiches de paie des profs » a évoqué de manière synthétique cette problématique globale déjà étudiée depuis longtemps et de manière complète par la Cour des Comptes.

Cet article évoque : le caractère obsolète des applications informatiques permettant le calcul et la gestion des salaires de l'ensemble des enseignants et des personnels assimilés en Fédération Wallonie-Bruxelles, la précarité et le manque de personnel récurrent au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, des taux d'erreurs salariales déterminants, l'immobilisme relatifs du personnel politique par rapport à cette situation, la complexité et la technicité des composantes permettant la détermination du salaire « exact » et le paiement dans les délais, l'importance des demandes de remboursement de salaires indus et leurs montants, les potentiels arriérés salariaux, le montant des irrécouvrables, le nombre de demandes d'application de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001 et le passif en résultant… Devant ce constat inquiétant pour l'avenir des finances communautaires dont les salaires des enseignants et des personnels assimilés représentent la plus grande dépense dans le cadre d'un pouvoir impécunieux, au taux d'endettement important et aux possibilités de financement très réduites, le Médiateur a fait le choix éditorial mais surtout politique dans le sens noble du terme d'exprimer une seule et unique Recommandation.

33. 2022 | FWB - **Personnels de l'enseignement** | Amélioration significative de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants

Considérant les liens étroits entre les situations administratives/statutaires correctes des membres du personnel enseignant et assimilés et le caractère exact du montant de leurs rémunérations et de la liquidation de celles-ci dans les délais impartis ;
Considérant les responsabilités des employeurs et des pouvoirs subsidiants dans l'exactitude des rémunérations et la régularité de leur liquidation ;
Considérant les constats récurrents et les Recommandations répétées de la Cour des Comptes par rapport aux salaires des enseignants (tous niveaux et tous réseaux confondus) dans de multiples publications annuelles ou thématiques ;
Considérant sa Recommandation relative à la production de documents à analyser ainsi que des liens entre eux ;
Considérant sa Recommandation visant à réduire les dysfonctionnements dans le remboursement des frais de déplacement ;
Considérant sa Recommandation visant le système de paiement des salaires des enseignants ;
Considérant sa Recommandation visant à constituer un guichet unique des problèmes salariaux ;
Considérant l'importance de la dérive barémique des salaires des personnels enseignants dans la saine gestion de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
Considérant l'hyper-inflation connue en 2022 et les provisions d'index dédicacées y afférents ;
Considérant l'importance du nouveau contrat d'Administration de l'Etnic et l'augmentation de sa notation ;
Considérant l'importance de l'efficacité et de l'efficience comme ligne de conduite politique ;
Considérant les gains potentiels réalisables via une véritable modernisation de la structure et des procédures informatiques existantes ;
Le Médiateur recommande que l'ensemble des acteurs politiques et administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles mobilisent tous les moyens financiers/humains/techniques/informatiques/de formation… nécessaires pour que l'ensemble des acteurs impliqués à court terme rendent efficace et efficient l'ensemble des projets mis en œuvre par l'Administration générale de l'Enseignement et ses partenaires (publics et privés).

La concrétisation rapide de cette Recommandation s'inscrit dans le même ordre d'idées que l'ensemble des commentaires de l'Administration par rapport à l'actualisation des Recommandations passées du Médiateur relatives aux salaires des personnels enseignants. Il existe toujours des éléments constitutifs des salaires qui ont directement ou indirectement démontré l'existence de certaines difficultés spécifiques. On peut citer : l'étendue des bénéficiaires de la prime annuelle de 100 € relative à l'achat de matériel informatique, des difficultés récurrentes pour obtenir le remboursement des frais de déplacement dans des délais « raisonnables » de certains chargés de missions (et ce, malgré les efforts mis en œuvre par les services compétents), le statut fiscal et parafiscal du salaire des enseignants bénéficiant déjà d'une pension du secteur public, l'exception au caractère définitif des disponibilités précédant la pension de retraite pour les fonctions de pénurie (complexité administrative et complexité salariale)…

Comme les années précédentes, le Médiateur a dû gérer de multiples réclamations portant sur des demandes de remboursement d'indus dont les enseignants mettaient en cause la matérialité, l'exactitude ou l'exigibilité. Dans la plupart des cas, les services de la FWB avaient raison quant aux différentes dimensions des dossiers de demandes de remboursement. On peut cependant toujours regretter le caractère désuet et partiellement incomplet du formulaire de référence. Comme l'a déjà demandé à plusieurs reprises le Médiateur, les services de la FWB travaillent à la rédaction d'un nouveau formulaire accompagné de tableaux relatifs aux sommes trop perçues qui devraient être plus claires et plus compréhensibles pour la plupart des quidams ou, au minimum, pour tous les secrétariats de direction des établissements scolaires.

Le 11 bis, la valse à mille temps…

Le Médiateur regrette que le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles prenne des délais déraisonnables pour se prononcer sur la demande d'application de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001 tel que modifié alors que, pour la plupart des dossiers, les services de la FWB ont déjà donné un avis qu'il appartient ou non au Gouvernement de suivre. Le Médiateur recommande au Gouvernement de la FWB d'apurer le retard existant ! Il serait en effet dommage que cette disposition retombe dans ses anciens travers, à savoir une absence de décision gouvernementale systématique et que le Médiateur doive à nouveau réactualiser les anciennes Recommandations en la matière ! Cette suggestion a également pour but de rendre plus aisé le travail des fonctionnaires et surtout de donner une information claire et transparente aux enseignants vivant ce type de situations.

Conclusions

Le Médiateur remercie l'ensemble des membres du personnel de l'Administration générale de l'Enseignement pour leur réactivité par rapport aux dossiers individuels et aux Recommandations qu'il produit. En effet, cette Administration générale produit chaque année un tableau actualisant l'état des Recommandations passées et leur développement. De plus, des réunions thématiques et globales permettent au Médiateur ainsi qu'à l'ensemble des membres de son personnel d'établir un dialogue constructif avec les services de la FWB et ce, par rapport aux cas individuels et aux constats collectifs et surtout la production de Recommandations (de toute nature).

Dans le même ordre d'idées, le Médiateur produit chaque année ses commentaires relatifs au maintien ou non de ses anciennes Recommandations.

Les salaires et leurs multiples corollaires

Le vieil adage classique spécifie : « tout travail mérite salaire ». Cette référence biblique connaît de nombreux problèmes pour se réaliser de manière absolue dans le monde de l'enseignement.
De manière habituelle, les retards dans la fourniture des documents administratifs adéquats provoquent des retards plus ou moins longs dans le paiement des rémunérations. Cette difficulté primaire peut-être renforcée par la multiplicité des intervenants

Exemples :

- Transmission problématique des données DMFA/DDRS de l'employeur aux services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de ceux-ci à l'Office national de l'emploi et aux caisses de paiement des allocations de chômage ;
- Lien parfois complexe entre une réduction volontaire du volume de travail octroyé à partir de 50 ans et l'obtention de l'allocation de l'Office national de l'emploi ;
- Paiement tardif du pécule de vacances pour certains jeunes enseignants ;
- Différences entre les renseignements présents dans le formulaire de licenciement C4 et les formulaires de sécurité sociale.

Le Médiateur constate que dans ce type de réclamations, les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles effectuent la plupart du temps les corrections dans des délais raisonnables pour que l'enseignant puisse in fine bénéficier d'un salaire exact et des autres allocations auxquelles il est éligible. Cette volonté réparatrice se retrouve également dans l'amélioration des liens avec les institutions publiques appartenant à d'autres niveaux de pouvoir dans le cadre de dossiers multiples.

Les déterminants de l'exactitude du salaire d'un enseignant sont multiples et peuvent parfois être sujets à plusieurs examens et surtout à plusieurs interprétations des faits/des pratiques administratives/des normes. L'action concrète du Médiateur dans ce type d'affaires implique souvent un plus grand travail de collaboration/coopération avec les services administratifs. Ces échanges enrichissants pour déterminer si une médiation est possible ou non, induisent un travail plus important de l'ensemble des parties impliquées.

Illustrations

- Interprétations nombreuses des notions de services admissibles ou valorisables dans l'ancienneté pécuniaire vu les multiples modifications des textes de référence et les évolutions de la jurisprudence interne ;
- Non-résolution partielle de la question épineuse de la transformation de reconnaissance de la notoriété professionnelle en ancienneté pécuniaire (cf. hautes écoles et établissements supérieurs des arts) ;
- Multiples dispositions transitoires et dérogatoires liées aux rémunérations présentes dans la réforme des titres et fonctions et ses nombreux corollaires ;
- Mise en œuvre concrète des formations internes permettant l'obtention du barème 501 ;
- Définition de la base salariale réelle pour le calcul de la pension dans le cadre d'une DPPR et ce, de manière générale et en cas de transformation de celle-ci.

Il ne s'agit ici, que d'un échantillon illustratif relatif à cette question centrale. En lien direct avec ce problème, on retrouve les demandes de remboursement des rémunérations indues.

Les indus

Comme chaque année, le Médiateur se sent obligé dans le cadre de son activité de reportage de souligner l'importance de cette vieille ritournelle, à savoir les indus/leurs origines/leurs conséquences. L'inexactitude de certains salaires induit souvent un travail supplémentaire pour les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et ceux des employeurs mais produit, surtout lorsque le bénéficiaire était de bonne foi, un sentiment d'injustice chez certains membres du personnel. Ce sentiment accompagné parfois d'incompréhension des éléments constitutifs de la motivation de la récupération, renforcé par le poids des démarches administratives et autres, peut pour un nombre restreint d'entre eux induire un sentiment de victimisation. C'est pourquoi, il semble essentiel au Médiateur de soutenir activement les efforts de l'Administration générale de l'Enseignement, de l'ETNIC, des fédérations de pouvoirs organisateurs et des organisations syndicales pour réduire l'impact sociétal et économique de ce problème. Comme chaque année, le Médiateur a été confronté à des dossiers individuels se référant dans la plupart des cas à des problèmes « structurels » généralistes pour lesquels il pourrait être opportun de réfléchir à des solutions globales.

Exemples

- Automaticité de la création de dossiers d'indus par le système de paie vu les corrections faites par un agent ;
- Multiplicité de dossiers individuels rendant compliquée l'appréhension de sa situation administrative et surtout salariale par l'enseignant ;
- Incidences salariales négatives de décisions administratives ou judiciaires ;
- Plan d'apurement formaté (cf. montant minimum mensuel de 50 € et période maximum de 60 mois vu les instructions la Cour des Comptes) ;
- Références dans les courriers relatifs aux demandes de remboursement d'indus aux listings de paiement archaïques et incompréhensibles produits par les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour le commun des mortels ;
- Liens peu clairs entre les indus mentionnés dans les fiches de rémunération et ceux réclamés ;
- Modalités de prise en compte des congés classiques et des fins de contrat (cf. personnels temporaires) et les différentes sortes de congés de maladie.

Dans les exemples récurrents d'année en année, le Médiateur attribue une mention spéciale à l'inertie du gouvernement par rapport aux demandes d'application par les membres du personnel enseignant de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001 (tel que modifié) qui devrait permettre l'annulation partielle ou totale d'une demande de remboursement d'indus lorsqu'il s'agit de circonstances exceptionnelles, que le bénéficiaire est de bonne foi et que l'erreur de l'administration et répétée ! Selon les informations dont dispose le Médiateur, l'administration aurait exprimé son avis dans de nombreux dossiers qui resteraient bloqués vu l'inertie gouvernementale. Il existe encore bien des choses constatées par rapport à la mise en œuvre de cette disposition spécifique (comme la question de la recevabilité des demandes lorsque le réclamant a reçu plusieurs dossiers d'indus durant une période limitée, la non-réception de certains courriers, l'absence de tableau récapitulatif clair et précis par rapport aux restant dû…), mais le Médiateur s'abstiendra vu le caractère central de la question de départ.

Maintien de certaines difficultés par rapport aux titres et fonctions et leur réforme

La réforme des titres et fonctions résulte d'une volonté partagée de tous les intervenants du monde de l'éducation francophone d'assurer une certaine uniformité statutaire (au sens large) entre les titres/fonctions/salaires des différents membres du personnel de l'enseignement quels que soient les réseaux. Il s'agit donc d'un souci de renforcer les égalités entre enseignants, tout en prenant des mesures dérogatoires et transitoires accompagnant cette réforme. Ces mesures spécifiques devaient et doivent réduire les difficultés du passage de l'ancien au nouveau régime. Le Médiateur reçoit régulièrement des réclamations à traiter dont l'origine se situe dans la mise en œuvre concrète de

cette réforme, de ses modifications successives et de ses adaptations annuelles rétroactives.

Durant cet exercice, le Médiateur a été confronté aux thématiques suivantes :

- Prise en compte dans le cadre d'un diplôme « étranger » de l'équivalence diplômes et/ou de la reconnaissance professionnelle pouvant induire les positions administratives et financières différentes ;
- Absence de la notion de « Master générique » dans les titres référencés dans l'enseignement primaire/secondaire/de promotion sociale ;
- Absence de recours interne ou externe à la Fédération Wallonie-Bruxelles (à l'exception du Conseil d'État) quant à la valorisation de l'expérience utile pour les cours techniques et les cours de pratique professionnelle, renforcée par la motivation souvent légère des décisions prises et par l'absence de référentiel public spécifique pour chaque fonction des éléments pouvant être potentiellement valorisables ;
- Master français en géographie et en histoire ne permettant que l'obtention d'un Master générique et non d'un Master « classique » dans les matières concernées étant donné la non prise en compte dans les titres et fonctions
- Des certificats d'entrepreneur délivrés par la Région wallonne pour exercer une profession déterminée classifiant les candidats de référence comme « homme de métier » bénéficiant du barème le plus bas, à savoir le barème 182 ;
- Caractère limité dans le temps des dérogations de titres pour les professeurs de cours de philosophie de citoyenneté ;
- Absence de dérogation temporelle pour obtenir le CAPAES (maximum 6 ans) même dans le cadre d'un état de santé fortement dégradé dû au Covid 19 car maintien des désignations initiales.

On le comprendra aisément, les titres et les fonctions restent un des problèmes essentiels à gérer au jour le jour par l'ensemble des intervenants du monde de l'éducation. Cette gestion a des conséquences importantes sur la position administrative et financière de tout enseignant. Lorsque les incompréhensions, les omissions, les erreurs… se multiplient, il sera d'autant plus difficile de rétablir la vérité normative et factuelle pour une situation donnée car cela induit de multiples décisions rétroactives comportant elles-mêmes le germe d'autres problèmes. Le Médiateur traite exceptionnellement des dossiers hyper complexes dans lesquels on ne peut que rétablir un semblant de réalité professionnelle fictionnelle. Dans ce type d'affaires, il n'est pas rare que des avocats des différentes parties et les services juridiques interviennent concomitamment à l'action du Médiateur. Celui-ci doit donc être capable d'adopter une position tierce indépendante en tenant compte des rétroactes et des décisions/avis exprimés pour essayer de trouver une solution pertinente ou, tout au moins, de rétablir un dialogue constructif entre les intervenants. Cette médiation doit également tenir compte des décisions administratives et judiciaires souvent prises dans ce type de demandes d'intervention. Le Médiateur comme agent de mode alternatif de résolution des conflits essaie la plupart du temps d'éviter la surenchère administrative et surtout judiciaire impliquant des frais importants pour tous et toutes, des décisions d'appel voire de cassation (administratives) ou autres énergivores et chronophages. Il s'agit pour le Médiateur et ses collaborateurs de dossiers déterminants renforçant leur expertise et les liens de collaboration avec les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les questions diverses

Les questions diverses renvoient à des réclamations aux thématiques plus spécifiques, variées et par nature moins nombreuses. Nonobstant, leur gestion apporte des constats globaux utiles, enrichissant la réflexion concernant l'Enseignement francophone, voire de notre société hyper connectée.

L'informatique et ses limites ?

La généralisation des supports informatiques, des applications dédicacées, des plates-formes spécialisées… a provoqué au-delà de la fracture numérique et de ses conséquences directes et indirectes, de nouvelles difficultés spécifiques. Il est donc nécessaire que les concepteurs de ces nouveaux canaux de communication prennent en compte les remarques et/ou critiques exprimées par certains utilisateurs. Dans le cadre de la gestion de la carrière des personnels de l'enseignement, le Médiateur a eu écho de certains désagréments significatifs comme : la maintenance à distance complexe de certains outils ou matériel informatique gérés par le Helpdesk de l'ETNIC, la communication difficile de renseignements liés au remboursement de la prime syndicale ou à l'obtention d'une fiche fiscale actualisée, la validation « incertaine » de candidatures temporaires ou temporaires prioritaires dans le réseau WBE (idem pour les candidatures de puéricultrices), les retards significatifs de paiement de subventions relatives à de nouveaux outils informatiques accordés aux établissements scolaires, l'absence de référence normative quant au logiciel de calcul des temps de déplacements dans le cadre de réaffectations…
Le Médiateur et l'ensemble de ses collaborateurs sont intervenus auprès des services compétents pour rétablir un dialogue d'humain à humain dans le but de réduire ces désagréments technologiques. Le Médiateur, même s'il soutient le développement des nouvelles technologies dans un souci de simplification administrative, de plus grande lisibilité des décisions administratives, d'accélération des échanges, de renforcement de la sécurité juridique…, n'oublie pas l'importance de la fracture numérique présente aussi bien dans les publics fragilisés que dans les publics disposant d'un niveau d'instruction élevé et d'une expérience professionnelle déterminante…

Tension entre la transparence des décisions administratives individuelles et la protection des données individuelles

La plupart des droits individuels peuvent être considérés comme essentiels par les individus s'en prévalant ; cependant, ceux-ci rentrent souvent en concurrence avec d'autres droits individuels d'autres personnes ou collectifs. Cet entrechoquement des droits peut produire des situations difficilement gérables par les autorités (au sens large) devant gérer la balance d'intérêts différents et parfois opposés. Le Médiateur essaie toujours de respecter les équilibres entre ces intérêts, tout en proposant des solutions de médiation pouvant être considérées par un ou plusieurs des acteurs impliqués comme mettant à mal, en tout ou en partie, ses/leurs droits. L'équilibre est un objectif, sa réalisation est parfois difficile, voire impossible.

Exemples
Certains enseignants concurrents par rapport à leurs collègues quant à une désignation dans un emploi spécifique, à une nomination, à une réaffectation pour circonstances exceptionnelles, à une promotion… remettent en cause certaines données ou certains éléments dans le cadre des comparaisons effectuées par les autorités. Celles-ci refusent souvent de communiquer certains documents au nom du règlement général de la protection des données. Lorsque le Médiateur intervient, il doit généralement constater que les autorités ont appliqué correctement les normes existantes mais qu'elles disposent d'une certaine autonomie dans le cadre de la comparaison des titres et des mérites. L'enseignement libre subventionné à caractère confessionnel catholique dispose de nombreux organes particuliers par rapport aux réaffectations pour faits de violence. On citera ici les organes suivants : l'ORCE, l'ORCES et les Commissions Zonales. Il semble que dans le cadre des réaffectations, ces organes agissent comme des autorités administratives et omettent parfois de transmettre leurs décisions actualisées aux membres du personnel et/ou au pouvoir organisateur des intéressés. Dans un dossier spécifique, le Médiateur a constaté l'opacité des décisions et leur non-communication au réclamant allant à l'encontre de son droit naturel d'accès à l'ensemble des documents administratifs relatifs à sa carrière professionnelle et à son évolution potentielle. Il semblerait donc utile que les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles rappellent à l'ensemble des pouvoirs organisateurs de ce réseau leurs obligations la matière.

Parfois, tout est dit mais rien n'est écrit !

Dans le réseau WBE, un ancien directeur de CPMS a été victime de déclarations négatives à son égard ayant eu des implications directes sur l'évolution de sa carrière. Son pouvoir organisateur lui aurait précisé que celles-ci étaient tellement graves qu'elles pourraient induire à terme des sanctions disciplinaires. Devant cet état de fait, il a demandé que son pouvoir organisateur lui transmette les éléments administratifs liés à cette affaire. Cette demande est restée sans écho entrainant donc un recours auprès de la Commission d'accès aux documents administratifs de la FWB. Le résultat de cette demande a été qu'il n'existait pas de document écrit relatif aux déclarations négatives à son égard. Sans paraphraser trop avant le proverbe latin : « les paroles s'envolent et les écrits restent », il semble essentiel au Médiateur que l'ensemble du dossier individuel d'un membre du personnel enseignant lui soit accessible sans aucune limite, à l'exception de celles prévue par le texte normatif (exemples : début d'une procédure disciplinaire ou de suspension dans l'intérêt du service). En cette affaire, le Médiateur n'a pu que constater qu'un OIP de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne respectait pas ses obligations statutaires par rapport un membre de son personnel !
La tension entre des droits individuels opposés et/ou des droits des employeurs devrait faire l'objet à terme d'une étude spécifique au sein des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de l'ensemble des PO, tout en impliquant les organisations syndicales étant donné le développement des droits humains et les jurisprudences internes et internationales y étant relatives.

Conclusion

Durant cet exercice, le Médiateur a effectué de nombreux constats problématiques par rapport au personnel enseignant et assimilé. Cependant, vu l'importance déterminante de sa recommandation unique exprimée en 2021, il considère utile d'attendre la réaction des parties prenantes à celle-ci avant d'en exprimer toute autre. S'il n'y a qu'une seule recommandation à faire en 2022, c'est la mise en œuvre concrète par le gouvernement communautaire de l'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

Suivi des Recommandations

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.

Suivi de la Recommandation

Comme le mentionne le Médiateur dans son rapport 2020, cette Recommandation a été rencontrée par l'adoption du décret du 17.07.2021 et l'insertion d'un article 14bis au sein du décret du 24.06.1996 portant réglementation des missions, des congés pour missions et les mises en disponibilité pour missions spéciales dans l'enseignement organisé ou subventionné par la Communauté française.
La mise en œuvre de ce nouveau dispositif a fait l'objet d'une actuation des circulaires relatives à cette matière (exemple : la circulaire n°8257, émise le 13 septembre 2021, « Vade-mecum des congés, des disponibilités, et des absences pour le personnel enseignant subsidié de l'enseignement subventionné » et la circulaire n°8283, émise le 28 septembre 2021 « Vade-mecum : Congés, disponibilités et absences réglementairement autorisées dans l'enseignement organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles - Personnels enseignant et assimilés (hors enseignement supérieur) ».
Il faut à nouveau rappeler que le prescrit du Code du bien-être au travail implique la recherche préalable, par les pouvoirs organisateurs (en dehors de toute situation d'octroi de congé pour missions lié à une situation de disponibilité pour maladie), de solutions à proposer au sein de leur cadre d'emplois, de sorte que les congés d'exception ne peuvent être considérés comme l'unique solution statutaire permettant de répondre à la problématique des trajets de réintégration.
Les deux congés pour mission « article 14 » et « article 14bis » permettront uniquement, le cas échéant, la mise en œuvre des trajets de réintégration des membres du personnel pour lesquels aucun emploi au niveau du PO (voire au niveau de son réseau) correspondant à la décision de la médecine du travail n'est disponible.
Le décret du 24.02.2022 modifiant et adaptant certaines dispositions en matière d'enseignement obligatoire et non obligatoire a encore apporté des modifications à ces procédures en vue d'en accélérer le traitement (via le recours à un examen par l'organisme de contrôle plutôt que le MEDEX). **Cette Recommandation est rencontrée.**

34. 2022 | 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

Suite aux réunions du groupe de travail chargé d'évaluer les effets de la réforme des titres et fonctions, un rapport complet a été transmis par la CITICAP à destination du Cabinet de Madame la Ministre en juin 2021. Les thèmes abordés dans ce rapport sont les suivants : la fonction, les titres, les accroches cours fonctions, la CITICAP et ses chambres, l'application Primoweb, la logique barémique et les simplifications administratives engendrées par la réforme, les mesures transitoires et l'évaluation budgétaire. Depuis, deux réunions inter-cabinet ont été organisées en vue de présenter ce rapport aux membres du Gouvernement.
En outre, 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.
Faute de ressources de l'Etnic, les travaux de réécriture n'ont pas encore pu être planifiés.
En 2021, 9.295 personnes ont introduit leur disponibilité dans PRIMOWEB.
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.
Depuis décembre 2021, Valexu est accessible à tout citoyen via le guichet électronique de la FWB : « Mon Espace ».
En 2021, 977 demandes de reconnaissance d'expérience utile ont été introduites via cette application.
Concernant les concordances cours/fonctions/titres : des groupes de travail organisés avec des professionnels de l'enseignement (GT Accroches / GT Titres / GT Accroches EPS) poursuivent leur travaux d'actualisation à raison de 5 réunions par an.

Le Médiateur note avec le plus grand intérêt la rédaction par les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'un rapport complet relatif à l'évaluation des titres et fonctions. Celui-ci a été transmis au Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour étude. Le Médiateur entamera donc des démarches officielles auprès des autorités communautaires afin de confronter ses constats liés à sa pratique quotidienne et ceux de l'Administration. Le Médiateur se réjouit de la nouvelle orientation client (cf. enseignants et pouvoirs organisateurs) de l'application PRIMOWEB et les efforts dégagés pour mieux motiver les décisions relatives à l'octroi d'expériences utiles. Il constate cependant le maintien de certaines difficultés quant à la compréhension par les enseignants des mécanismes complexes liés à la réforme des titres et fonctions ainsi que des décisions en émanant. C'est pourquoi, il considère que même si cette Recommandation est partiellement réalisée, elle doit être maintenue car cette matière et ses multiples implications sur la carrière des enseignants doit faire l'objet d'une vigilance permanente. La Recommandation est maintenue.

35. 2022 | 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

Comme déjà expliqué, 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.
Un projet de développement et de déploiement de serveurs vocaux interactifs est en cours au sein de l'AGE, avec des services pilotes pour tester, dans une première étape, un système d'accès téléphonique par SVI.

Le Médiateur a pris connaissance avec la plus grande attention des initiatives développées par les services de l'Administration générale de l'Enseignement dans le but d'améliorer les contacts entre les enseignants et eux. Le Médiateur considère que cette Recommandation doit être maintenue comme faisant partie intégrante de l'ensemble

de ses Recommandations relatives aux salaires. Le Médiateur considère que malgré les progrès liés à l'informatique et aux logiciels, il est toujours important de maintenir la possibilité d'une interaction soit téléphonique, soit en présentiel entre les enseignants victimes de problèmes sérieux liés à leur salaire et des fonctionnaires spécialisés. Il est bien entendu que ces contacts ne doivent pas devenir « anarchiques » et être organisés selon une procédure préétablie. la Recommandation soit maintenue.

36. 2022 | 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

L'action de l'Administration est dans ce cadre limité au respect de la réglementation quand bien même des situations sont revues rétroactivement. Toutefois, l'intérêt de l'usager est toujours au cœur des préoccupations de la DGPE et quand la situation le requiert, le dialogue tripartite recommandé trouve à s'appliquer au cas par cas déjà. La DGPE ne perçoit pas dès lors la nécessité de créer un organe récurrent, mais s'engage à poursuivre sa politique de dialogue rencontrant la philosophie de la Recommandation lorsque les situations se présentent. ▯ Proposition de statut de la Recommandation : sans objet.

Le Médiateur comprend aisément que l'Administration considère respecter la réglementation et l'appliquer de manière rétroactive dans le cas de dossiers nécessitant des régularisations administratives correctrices. Cependant, dans son action quotidienne relative aux réclamations impliquant plusieurs intervenants (publics ou privés) et surtout plusieurs dimensions, le Médiateur doit agir pour essayer de rétablir la situation professionnelle du réclamant au mieux de ses intérêts et ce, dans le cadre du respect des normes/des jurisprudences/des pratiques administratives des acteurs/organisations de référence. C'est pourquoi, il ne partage pas l'avis des services de la FWB et considère qu'il faut maintenir cette Recommandation en ayant à l'esprit l'importance d'une communication optimale défendant l'intérêt général et des intérêts individuels. Le Médiateur continue de penser que c'est dans un dialogue social constructif, tirant les enseignements des problèmes du passé et de leurs résolutions les plus efficaces/la plus efficientes, que des progrès peuvent être dégagés. La Recommandation est maintenue.

37. 2022 | 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

Il a déjà été renseigné lors des rapports précédents que cette problématique relève des pouvoirs organisateurs en tant qu'employeur 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.
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 priorité statutaire, de titres, de capacités physiques à l'exercice de la fonction à temps plein.
Elle susciterait 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, voir le financement d'infrastructure) pour réaliser les adaptations nécessaires des locaux scolaires à la mise en œuvre de situations de travail adaptés. Avec budgétisation conséquente.
Lors de la réunion annuelle de l'année dernière, Monsieur le Médiateur a souhaité préciser que les Recommandations dans son rapport ne concernent bien évidemment pas que l'Administration mais aussi les Cabinets.
Les services de l'AGE partagent l'avis de Monsieur le Médiateur.
Il est donc acté que cette Recommandation est d'actualité, mais elle s'adresse davantage au niveau politique (Gouvernement et Parlement).

Le Médiateur partage l'analyse des services administratifs de la FWB qui rappellent que cette Recommandation s'adresse à l'ensemble des instances politiques, à savoir le Gouvernement et le Parlement. La question du handicap et les dysfonctionnements directs et indirects en résultant doit faire l'objet d'un effort permanent d'ajustement. Le Médiateur se réjouit de la concrétisation normative et pratique des parcours de réintégration pour les enseignants. Il rappelle l'importance du travail et des revenus professionnels dans la réintégration des personnes souffrant d'un handicap dans un monde moderne. Les normes internationales et nationales rappellent à de multiples reprises cette vérité essentielle.
La Recommandation est maintenue.

38. 2022 | 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 est difficile pour le législateur communautaire de définir décrétalement les contours d'un aménagement raisonnable ou même la modalité préconisée pour une responsabilité directe de l'employeur « Pouvoir organisateur ». Au niveau de l'AGE, des congés pour missions articles 14 et 14 bis permettent la mise en œuvre de trajets de réintégration, le PO devant lui-même veiller à sa mise en œuvre via des mécanismes statutaires.

Le Médiateur comprend qu'il est complexe de définir via une norme les contours précis de la notion d'aménagements raisonnables. Toutefois, il rappelle que dans sa Recommandation comme dans des Recommandations précédentes, il a toujours insisté sur l'importance d'un parcours unique par rapport à ce type de demandes émanant des enseignants et surtout sur les modalités de recours impliquant les employeurs dans le cadre d'un dialogue social et constructif. En conclusion, il maintient sa Recommandation en espérant qu'elle puisse servir de source d'inspiration aux autorités politiques en tout ou en partie. La Recommandation est maintenue.

39. 2022 | 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

En vertu de l'article 3 bis de la loi du 3/07/1967 sur la réparation des accidents du travail dans le secteur public et de la loi du 10/04/1971 sur les accidents du travail dans le secteur privé, le membre du personnel a le droit à l'indemnisation de ses prestations qu'il ne pouvait accomplir du fait de son accident du travail encouru à la FWB.
Art. 3bis. de la loi du 3/07/1967 - Sous réserve de l'application d'une disposition légale ou réglementaire plus favorable, les membres du personnel auxquels la présente loi a été rendue applicable bénéficient (pendant la période d'incapacité temporaire jusqu'à la date de reprise complète du travail), des dispositions prévues en cas d'incapacité temporaire totale par la législation sur les accidents du travail ou par la législation relative à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles.
Art. 37 bis § 2 de la loi du 10/04/1971 : « Lorsque la victime est engagée dans les liens de plusieurs contrats (en qualité de travailleur à temps partiel), la rémunération de base pour le calcul des indemnités d'incapacité temporaire de travail est fixée en tenant compte des salaires qui lui sont dus aux termes desdits contrats de travail.».
Suivant en cela les instructions du CEJ, cette indemnisation se fait sur demande de l'autre employeur pour qui le MDP n'exerçant pas à temps plein dans l'enseignement est engagé.

Le Médiateur prend acte des instructions du Centre d'études juridiques décidant que cette indemnisation se fait sur demande de l'autre employeur pour un membre du personnel enseignant qui n'exerce pas un temps plein dans l'enseignement. Ces instructions clarifient la lecture parfois complexe des situations administratives et financières liées aux accidents du travail. Le Médiateur considère donc cette Recommandation comme étant partiellement réalisée, tout en insistant sur l'importance des informations à donner aux victimes dans des délais rapides vu les urgences sociales et financières souvent en lien avec ce type de situations complexes. La Recommandation est (partiellement) rencontrée.

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

Pas de retard lié à la disponibilité des crédits : le remboursement (aux pouvoirs organisateurs) est réalisé dans les délais.
Le service en charge du remboursement des frais de transport domicile-lieu de travail des membres du personnel enseignant effectue tous les mois des remboursements aux établissements bénéficiaires. Ce remboursement s'effectue par ordre chronologique d'arrivée des dossiers, à condition que le budget le permette. En effet, ce budget, redéfini chaque année, est imputé par niveau et par réseau sur les crédits budgétaires des subventions/dotations de fonctionnement à hauteur de maximum 1% de leur montant.
Au 1er janvier 2009, l'intervention de l'employeur et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est passée de 50% à 100%. Le remboursement intégral des frais de transport domicile-travail en transport en commun ou en bicyclette a dès lors provoqué une augmentation considérable du montant des créances introduites par les pouvoirs organisateurs tandis que la part des crédits budgétaires totaux affectée à ce remboursement n'avait pas, quant à elle, été augmentée proportionnellement.
Lorsque le montant des frais à rembourser dépasse le 1% du solde dédié aux frais de transport, la Fédération Wallonie-Bruxelles n'est plus tenue à une obligation de remboursement sachant que l'article 12, §3 du décret du 17 juillet 2003 relatif à l'intervention de l'employeur dans les frais de déplacement en commun public et/ou dans l'utilisation de la bicyclette des membres du personnel précise bien que la mutualisation est fonction des moyens disponibles. Afin de limiter les dépenses engendrées par les demandes de remboursement, le décret du 17 juillet 2003 a été modifié en septembre 2017 : le membre du personnel est désormais tenu de choisir la formule de transport la moins onéreuse pour la période prestée.
Chaque année, le budget attribué au remboursement des frais de déplacement des membres de l'enseignement permet de rattraper le retard de paiement des années précédentes, mais ne permet pas d'apurer les demandes de remboursement de cette même année.
A ce jour, 93% du budget de 2022 a déjà été écoulé pour rembourser les dossiers traités jusqu'à mars 2022 (ce qui équivaut à des dossiers réceptionnés avant septembre 2021).

Le Médiateur acte que les allocations de base des budgets récents comportent des moyens suffisants pour faire face à la majorité des sommes dues dans le cadre de remboursement des frais de déplacement. Il se réjouit également de l'amélioration globale des délais de traitement de ces dossiers administratifs spécifiques. L'apurement des créances répond aux demandes répétées de nombreux pouvoirs organisateurs aux trésoreries fragiles, voire menacées. Le Médiateur considère que cette Recommandation est globalement rencontrée et aimerait être tenu informé de manière actualisée des développements futurs du nouveau système de gestion de demandes de remboursements (cf. système Ravel). La Recommandation est rencontrée.

40. 2022 | 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

Le protocole d'accord sectoriel 2019-2020 (mesure C.5.5.4) prévoyait la mise en place d'un groupe de travail chargé de consulter l'AVIQ et PHARE pour déterminer, le cas échéant, des modalités d'octroi d'aides financières aux membres du personnel nommés ou engagés à titre définitif. Des contacts ont ainsi été pris avec l'AVIQ et PHARE en vue de constituer un groupe de travail. Néanmoins, en raison de la crise sanitaire, celui-ci n'a pu se réunir.
Cela étant, si l'AVIQ et PHARE interviennent financièrement auprès des employeurs, il convient de rappeler que conformément aux dispositions de l'article 36, § 1er de la Loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement, les services de l'Administration versent directement et mensuellement aux membres des personnels leurs subventions-traitements, pour le compte de leurs pouvoirs organisateurs, qui restent leurs employeurs. Il n'y a dès lors aucune ingérence de l'Administration dans la gestion des frais propres à l'employeur accordés à leurs membres des personnels.

Le Médiateur regrette la non-concrétisation du protocole d'accord sectoriel 2019-2000 prévoyant la mise en place d'un groupe de travail chargé de consulter les organismes régionaux gérant les handicaps et les aides y afférents. La crise sanitaire aurait empêché cette concrétisation ; en conséquence de quoi, le Médiateur demande aux services de la FWB impliqués de tout mettre en œuvre pour concrétiser cette mesure du protocole d'accord sectoriel (et ce, pourquoi pas via la résorption programmée des retards dans le nouvel accord sectoriel à venir). La Recommandation est maintenue.

41. 2022 | 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

La réponse faite en 2021 par l'Administration générale reste d'application et peut être actualisée comme suit:
Projet DESI-RL10 :
Etat du déploiement de DESI-RL10 : à la liquidation de mars 2022, un peu moins de 17.922 MDP ont été payés via le système DESI-RL10.
En avril 2021, un module permettant au système de gérer les conséquences administratives et pécuniaires des nominations (sans autre événement de carrière) a été livré par l'ETNIC. D'autres modules complémentaires doivent être livrés par l'ETNIC (évènements de carrière pour les définitifs : congés pour exercices d'une autre fonction, disponibilité par défaut d'emplois/pertes partielles de charge et réaffectations) ainsi que la correction du module de gestion de l'ancienneté et le module de réinitialisation de l'ancienneté, auraient dû être livrés pour la rentrée de septembre 2021, ouvrant de nouvelles perspectives

de déploiement massif de la quasi-totalité des MDP du périmètre-cible prévu par la Release II (enseignement obligatoire, CPMS, non obligatoire à l'exception de la promotion sociale).
Cependant, suite à des difficultés structurelles dans la gestion de ce projet au sein de l'ETNIC, liées d'une part à l'obsolescence du langage utilisé (EGL) et à la déperdition de ressources RH (de 7 ETP, on est passé à 3ETP), d'autre part, le développement de ces modules complémentaires n'a pu être finalisé à l'heure d'écrire ce commentaire. Les corrections des modules d'ANCI relatifs à la correction de la gestion de l'ancienneté la réinitialisation de l'ancienneté ont de facto été repoussées au-delà de la mise en œuvre de la Réforme des rythmes scolaires. Le module RIA destiné à compléter le module des définitifs de tous les événements de carrière a pris beaucoup de retard et a in fine fait l'objet d'un NO GO en mars 2022 ; ce qui ne permettra aucun nouveau déploiement de périmètre dans l'immédiat.
Les travaux d'analyse et de développements sont désormais exclusivement consacrés aux adaptations de l'existant pour la mise en œuvre des rythmes scolaires, et ce jusque fin août 2023 minimum.
Vu les retards encourus, les difficultés croissantes de maintenances liées à l'obsolescence de langage ainsi qu'aux corrections évolutives indispensables de l'existant, la question devra se poser après l'intégration de la Réforme des Rythmes scolaires de savoir si l'on continue dans la voie du développement de DESI-RL10 ou s'il n'est pas plus opportun de s'atteler à la réécriture du moteur de paie directement (DESI-Paie)

Projet ACRO :

Gestion du référentiel des accroches cours-fonctions-barèmes ; Reprise des informations de la base de données Primoweb-RTF.
ACRO devient désormais le référentiel des données actualisées issues des travaux de la CITICAP et des évolutions réglementaires relatives aux titres et fonctions des unités non couvertes par la Réforme des Titres et Fonctions.
Projet en cours de développement:

- la partie titres-fonctions-barèmes est en production depuis le 8 mars 2021 pour l'enseignement fondamental et le secondaire ;
- elle a été élargie aux CPMS début 2022 ;
- les liens de l'enseignement artistique et des hautes écoles seront disponibles avant l'été ;
- la partie cours-fonctions est en production depuis la mi-avril 2022 ;

Les données d'ACRO permettront le développement d'un assistant barémique plus précis dans DESI.

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, etc.).

Projets SENS-FLUX :

Depuis juillet 2020, le signalétique SENS reçoit 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. Depuis février 2022, SENS reçoit les données relatives à la cohabitation légale. Cependant, les données relatives à la composition de ménage ne sont toujours pas disponibles, l'ETNIC ayant pris du retard dans le développement des flux permettant de les recevoir.
L'Etnic travaille actuellement sur la déliaison automatique avec le RN des membres du personnel inactifs depuis plus de 18 mois.

SENS-Ecole, DESI-Ecole, GEDI:

GEDI est le cœur des projets SENS- Ecole et DESI-Ecole. Il vise à mettre en place un canal d'échange d'information entre les écoles/pouvoirs organisateurs et les services de la DGPE, soit via des encodages directs dans l'application métier GEDI_PRO, soit via des webservices entre les applications des écoles et celles de l'Administration ainsi qu'une plateforme de gestion qui réceptionnera les demandes et les attribuera au bon agent gestionnaire. Cet outil permettra au personnel d'encadrement d'avoir une vision globale sur la gestion des demandes entrant dans son service.
Projets 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. La première livraison sera l'envoi de tous les documents de manière numérique et leur centralisation dans le dossier numérique du MDP via GEDI. Les gains espérés seront nombreux : diminution du risque de perte de documents, meilleure diffusion de l'information entre les différentes directions en charge de la carrière du MDP, avancée dans la mise en pratique de l'Only Once, mise en place d'indicateurs de suivi.

Un pilote est prévu avec 100 établissements pour 3 démarches : les documents 12, les CAD et les nominations. Initialement prévu pour la rentrée des vacances de printemps 2022, suite à des retards de livraison de l'ETNIC et à une qualité insuffisante des livraisons de l'Etnic, celui-ci est postposé au mieux à juin 2022 ou reporté après les opérations de rentrée scolaire en novembre 2022.

Pour cet exercice, le Médiateur n'a exprimé qu'une seule et unique Recommandation liée à l'amélioration de l'exactitude et à la temporalité de la liquidation des rémunérations des membres du personnel enseignant et assimilé. Il rappelle l'importance des efforts dégagés par l'ensemble des services de la Direction générale des personnels de l'enseignement et par ceux de l'ETNIC afin de réaliser cet objectif le plus rapidement possible.
Cette Recommandation reste d'actualité et s'inscrit dans l'ensemble de celles relatives aux rémunérations et ce, dans leurs multiples dimensions. La Recommandation est maintenue.

42. 2022 | 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

L'Administration générale de l'Enseignement soutient la mise en place d'une telle mesure qui encourage la mobilité douce et qui semble aussi plus équitable pour les enseignants qui ont des fractions de charges dans plusieurs établissements, certains accessibles à vélo, d'autres pas.
L'obligation des 10 jours de déplacement sur le mois pour une distance (entre résidence et lieu de travail ou entre lieu de résidence et de travail et arrêt de transport en commun) d'un kilomètre au moins pour bénéficier d'une intervention relative à l'utilisation de la bicyclette reste en vigueur.

Le Médiateur est d'accord avec l'analyse de l'Administration qui spécifie que la concrétisation de cette Recommandation nécessite une réforme de la base réglementaire liée aux frais de déplacement à bicyclette. Le Médiateur maintient donc cette Recommandation dans le cadre d'une refonte « globale » de la thématique du remboursement des frais de déplacement du personnel enseignant et assimilé. On notera également les nouvelles revendications syndicales quant à la prise en compte (partielle ou totale) des frais de déplacement des enseignants se rendant à leur travail en voiture. Le coût prohibitif des frais de parking dans certains centres urbains et l'augmentation chronique du coût des carburants posent la question de l'opportunité de l'acceptation de certains intérims par certains enseignants… La Recommandation est maintenue.

43. 2022 | 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.

Suivi de la Recommandation

DGEO - Voir point 36 - Un processus de simplification administrative est actuellement en voie de finalisation avec la création de l'application RAVEL qui a pour but d'informatiser et de remplacer la gestion actuelle des remboursements des frais de déplacement, en transport en commun ou en bicyclette, par les membres du personnel de l'enseignement, aux pouvoirs organisateurs ou aux établissements.

Le Médiateur attend avec le plus grand intérêt la concrétisation et la mise en œuvre de l'application Ravel. Elle devrait permettre une gestion plus rapide et plus efficace du remboursement des frais de déplacement des membres du personnel enseignant en assurant un gain de temps pour les équipes administratives des services de la FWB et surtout des pouvoirs organisateurs (agissant ici en qualité d'employeurs). La Recommandation est maintenue.

44. 2022 | 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.

Suivi de la Recommandation

Cette problématique n'est pas du ressort exclusif de la DGPE, mais également du SGI voire de la DGPSE. La DGPE participera volontiers, si le Gouvernement en décide, à un groupe de travail dédié, pour y apporter les éléments de réflexion en rapport avec ses missions et ses compétences.
Des contacts sont par ailleurs pris de manière régulière avec le MEDEX pour assurer une meilleure articulation de l'intervention de l'organisme fédéral avec la gestion des dossiers de MDP en disponibilité pour raison médicale, notamment dans le cadre de la reconnaissance de maladies graves et de longue durée.
Un important travail est fait avec CERTIMED pour améliorer la gestion des absences pour maladie, et une réflexion aboutissant à une proposition de suppression d'un certain nombre de contrôles obligatoires a été menée, laquelle a reçu l'assentiment des deux Ministres concernées. Une proposition qui devrait fluidifier, via l'abandon des contrôles obligatoires, le renouvellement de mi-temps médicaux et de CPR pour raisons thérapeutiques, a été soumise au Gouvernement et devrait s'inscrire prochainement dans un processus décrétal. Ceci concerne aussi le renouvellement de charges de mission « article 14 » accessibles aux MDP déclarés inaptes à l'exercice de leur fonction mais apte à une fonction administrative.
En ce qui concerne le trajet de réintégration, une disposition a été ajoutée dans le corpus réglementaire, permettant de couvrir, faute d'autre possibilité, un trajet de réintégration par un congé pour mission « article 14bis ». La DGPE a été attentive, en concertation avec les Cabinets, les PO (dont WBE), MEDEX et les MDP concernés eux-mêmes, à gérer les situations en faisant coïncider l'intérêt des MDP et les dispositions légales applicables.

Etant donné l'évolution temporelle contrastée des différents indicateurs de la pandémie et étant donné la multiplicité des maladies/des infections pouvant devenir des épidémies voire des pandémies, le Médiateur dans le cadre d'une approche prudentielle en matière de gestion des risques maintient sa Recommandation et demande aux services concernés de tout mettre en œuvre pour la concrétiser. Comme le précise le vieil adage *« Prudence est mère de sureté »*. La Recommandation est maintenue.

45. 2022 | 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

Mission structurelle de l'Administration d'analyser les dispositifs statutaires et de veiller à leur amélioration, avec un point d'attention pour les mesures transitoires et/ou dérogatoires.
La Recommandation trouve par ailleurs une mise en œuvre récurrente 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).
Des ajustements aux dispositions statutaires en découlent régulièrement et sont traduites dans des dispositions décrétales.

La Recommandation est suivie en flux continu par la DGPE.
L'Administration considère qu'il s'agit de son travail régulier dans le cadre de la gestion des mesures statutaires ou autres de nature transitoires et/ou dérogatoires.

Le Médiateur maintient cette Recommandation car il considère que l'évaluation régulière de ce type de normes appartient à la gestion courante des risques pluriels et de leurs implications potentielles sur toute l'organisation publique. Ce maintien trouve sa principale justification dans l'histoire des statuts où les dispositions transitoires et dérogatoires sont toujours présentes, voire surabondantes. La Recommandation est maintenue.

46. 2022 | 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.

Suivi de la Recommandation

SGAT : Une modification de forme peut être envisagée car l'ETNIC vient de développer les formulaires de demande de prime syndicale dans un nouveau langage informatique suite aux exigences de la chancellerie du 1er Ministre qui impose désormais un QR code sur chaque formulaire. Par contre, pour ce qui est du fond, l'édition des fiches de paie étant étroitement liée aux codifications du moteur de paie RL10, il faudra attendre le développement d'un nouveau moteur pour en améliorer la lisibilité.
Rappelons que chaque MDP peut s'adresser à son employeur pour obtenir des explications sur ses fiches de paie. La circulaire relative à la lecture et l'analyse des listings de paiement mensuel a été actualisée le 9-12-2021 et porte le numéro 8386.

Le Médiateur se félicite des efforts des services de la FWB à propos de l'amélioration de la lisibilité de certains documents officiels et de certaines circulaires. Cependant, et ce malgré la circulaire n°8386 relative à l'analyse des listings de paiement, le Médiateur ne constate pas de « réels » progrès quant à la lisibilité des documents de demande de remboursement d'indus et surtout quant à leurs liens avec les listings de paiement. Le même constat existe pour les fiches salariales et leurs éléments constitutifs. La Recommandation est maintenue.

Conclusions relatives aux suivis des Recommandations

Le Médiateur remercie l'ensemble des agents des services administratifs de la FWB gérant les réclamations qu'il leur adresse au jour le jour. Il est bien conscient du travail supplémentaire que son action induit pour les services, mais il espère sincèrement que celui-ci permet d'éviter une rupture de confiance entre les membres du personnel enseignant et l'Administration et qu'il permettra via ses constats et ses Recommandations d'éviter une certaine charge de travail dans le futur, liée aux dysfonctionnements présents et passés.

Les Recommandations et leurs suivis s'inscrivent dans cette philosophie d'amélioration constante du service public (production de biens et services publics) aux administrés, ici, les enseignants.

Cette année, le Médiateur a mis l'accent sur les influences directes et indirectes d'éléments administratifs sur la situation pécuniaire de tout enseignant et les évolution salariales potentielles. Les problèmes récurrents dégagés cette année via le traitement des réclamations démontrent des implications déterminantes sur les salaires et leurs évolutions futures.

Les efforts conjugués de l'Administration de la FWB et de ses services, de l'inspection des finances, des services d'audit interne et externe (exemples pertinents : Service d'audit commun de la Communauté française et de la Région wallonne et la Cour des Comptes) et, beaucoup plus modestement ceux du Médiateur, de l'ensemble des partenaires sociaux, et surtout ceux du Gouvernement et du Parlement devraient permettre de concrétiser la seule et unique Recommandation du Médiateur cette année. Il s'agit comme déjà précisé à de multiples reprises par le Médiateur dans ses rapports annuels d'assurer la plus grande sécurité possible par rapport à la situation administrative et pécuniaire de l'ensemble des enseignants et des personnels assimilés dans un souci de saine gestion des deniers publics et du respect des normes.

AIDE À LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice 2021

169 réclamations sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021. Il faut néanmoins nuancer ce chiffre. En effet, cette année un mandataire a déposé 129 réclamations visant le remboursement de frais liés aux résidents de son institution. Nous en parlerons plus bas. Pour rappel, Le Médiateur comptabilise les dossiers par réclamant. Or, ce dernier peut être un mineur ou un majeur et peut aussi être représenté par un mandataire. C'est très souvent le cas dans le secteur de l'Aide à la jeunesse puisque cette Administration s'occupe de mineurs d'âge. Dans le cas évoqué, le mandataire représente 129 réclamants. Une nouvelle Administratrice générale est arrivée en cours d'année. Une meilleure prise en charge des interpellations du Médiateur est visible. Le suivi de celles-ci ne demande pratiquement plus de rappels de la part du Médiateur. La thématique principale abordée reste le retard dans le remboursement de frais aux prestataires de services.

Bilan de l'exercice 2022

38 réclamations sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2022. La moitié de ces réclamations concernent les services extérieurs de l'Aide à la Jeunesse, c'est à dire les services de l'aide à la jeunesse (SAJ) et les services de protection de la jeunesse (SPJ). De façon générale, un tiers des réclamations concernent les délais de remboursement de frais pour un jeune placé en institution ou dans une famille d'accueil. Plus d'un tiers sont des réclamations concernant le dysfonctionnement d'un service extérieur. L'amélioration du suivi des interpellations du Médiateur continue sur sa lancée au sein de l'AGAJ comme cela avait été constaté durant l'exercice 2021.

1. Les délais de remboursement

Plus de 10 ans avant d'être remboursé

Les faits

Monsieur P. est à la tête d'un SRU (service résidentiel d'urgence). Il dépose 129 réclamations pour les 129 enfants

qui ont été pris en charge depuis 2011 et pour lesquels il attend un remboursement. Après plusieurs courriers restés sans réponse tant vers les mandants concernés que vers l'AGAJ, il se décide à contacter le Médiateur. Dans la grande majorité des séjours, les mandants ont confirmé que l'encodage était correct. Ils ont parfois interrogé l'AGAJ elle-même. Cela n'a pas toujours entraîné le paiement des journées manquantes..

L'intervention du Médiateur

Monsieur P . adresse un courriel à l'AGAJ et met le Médiateur en copie. L'AGAJ est donc bien au courant de la démarche du réclamant vers le Médiateur. 129 dossiers ont été automatiquement ouverts en son service..

L'issue de la médiation

Une fois n'est pas coutume, le Médiateur n'a pas dû écrire plusieurs rappels à l'AGAJ. Le dossier a vraiment été pris à bras le corps par l'Administration. Monsieur P. a totalement récupéré les sommes dues.

Depuis des années, le Médiateur, constate un problème de remboursement de la part de l'AGAJ. Chaque année, un Administrateur d'un service hébergeant des enfants écrit au service du Médiateur pour se plaindre de la lenteur de l'Administration concernant les remboursements de prise en charge.

Trois ans pour être remboursé d'un stage

Les faits

L'été 2018, cette asbl a accueilli en urgence un enfant, pendant plus d'un mois, en stage. La demande de remboursement ainsi que les documents justificatifs ont été envoyés dans les temps à l'AGAJ. Près de trois ans plus tard, le réclamant attend le paiement du stage. Cette asbl lourdement impactée par les mesures covid, ne recevant aucune aide spécifique, doit faire face à d'importants problèmes de trésorerie aggravés par le délai irraisonnable du versement des sommes dues par l'AGAJ. Le réclamant se décide à écrire au Médiateur fin mars 2021.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'AGAJ et plus particulièrement son service général de la gestion administrative et pécuniaire des prises en charge de jeunes.

L'issue de la médiation

Le remboursement a eu lieu en avril 2021.

2. Contacts avec les services extérieurs SAJ-SPJ

Comme le lecteur le découvrira dans les deux exemples plus bas, il arrive que des réclamations se résolvent très vite, parfois en moins de 24 heures.

Consultation du dossier au SAJ

Les faits

Madame C. veut consulter son dossier au SAJ. Pour cela, elle écrit et téléphone au SAJ pour obtenir un rendez-vous. Malgré un rappel par téléphone et par email, elle n'obtient pas de réponse. Elle contacte le Médiateur afin d'obtenir de l'aide.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Direction du SAJ.

L'issue de la médiation

En ces temps de crise sanitaire, par souci de protection envers ses agents et leurs bénéficiaires, le SAJ a provisoirement suspendu la consultation physique des dossiers. Le SAJ estime que la consultation de ceux-ci nécessite un accompagnement pédagogique qu'ils ne peuvent pas garantir à ce moment-là. La consultation des dossiers sera reprise en fonction de l'évolution de la pandémie mais une copie de documents est toujours possible. Suite à cette réponse, la réclamante demandera la copie du dossier entier.

Le Médiateur se réjouit de la rapidité d'action du SAJ .

Des fonctionnaires surchargés de travail

Les faits

Monsieur L., le grand-père, souhaite recevoir chez lui sa petite-fille durant le weekend de Saint-Nicolas. L'assistante sociale de l'école-clinique dans laquelle est placée la petite fille est réticente et lui réclame une autorisation qu'il n'a pas. Il téléphone et écrit à plusieurs reprises au SAJ à ce sujet. Sans réponse de celui-ci, ni le réclamant ni sa fille ne peuvent aller chercher l'enfant. La Direction du SAJ ne répond pas. Le weekend approche. Il interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Vu les temps impartis, le Médiateur décide d'interpeller rapidement la Direction du SAJ afin de savoir si l'enfant peut passer le weekend en famille.

L'issue de la médiation

L'interpellation du Médiateur aboutit à ce que l'enfant passe le weekend avec sa famille.

Outre le fait qu'ici aussi le SAJ ait répondu dans des délais très courts, cette réclamation a aussi révélé autre chose: le personnel du SAJ est surchargé de travail. En effet, ce dossier fait ressortir les "conditions de travail inhumaines" pour reprendre les termes du SAJ :

- surcharge de dossiers
- manque de moyens
- manque de personnel
- heures de travail supplémentaires non rémunérées et non récupérables.

La demande du personnel du SAJ est de renforcer les services extérieurs et soutenir le personnel. Le Médiateur a déjà reçu des appels anonymes de membres de services extérieurs exprimant leur ras-le-bol quant au manque de personnel. Il est à supposer que tous les services extérieurs de l'AGAJ connaissent la même situation.

3. Les allocations familiales

Sans allocations familiales depuis un an et demi

Les faits

Madame L. est résidente du foyer où elle a été placée à l'âge de 11 ans. En date du 1er février 2020, la jeune femme est mise en autonomie avec l'aide du foyer. Elle s'installe dans un kot et est suivie en gestion budgétaire par le CPAS. En avril 2020, mois de sa majorité, elle introduit une demande de revenus auprès du CPAS. En analysant sa demande, l'assistante sociale se rend compte que depuis le mois d'août 2019, plus aucune allocation familiale n'a été versée ni à la demoiselle, ni à sa maman. Le même mois, la caisse d'Allocations familiales informe le CPAS qu'il manque un document. La caisse d'allocations contacte à plusieurs reprises l'AGAJ. Rien n'y fait, le dossier de la réclamante est bloqué. Le CPAS fait appel au Médiateur en février 2021.

L'intervention du Médiateur

Vu le nombre important d'intervenants dans ce dossier, le Médiateur interpelle le SAJ, le SPJ ainsi que l'AGAJ afin de faire le point sur la situation administrative de la jeune fille.

L'issue de la médiation

Après vérification dans le dossier, l'AGAJ constate que l'avis de fin de placement a bien été envoyé à la caisse d'allocations familiales. Suite à un contact téléphonique avec cette dernière, l'AGAJ apprend que cette caisse d'allocations n'a jamais reçu ledit document. Aussi, pour permettre à la jeune fille de percevoir ses allocations familiales, il lui faut un domicile distinct de celui de sa mère. Or, le propriétaire du kot ne veut pas qu'elle y soit domiciliée. La priorité fut de lui donner une adresse de référence au CPAS pour ensuite transmettre le document manquant à la caisse d'allocations familiales. Madame L. bénéficie enfin des allocations familiales tant attendues..

La réactivité de toutes les personnes gravitant autour de ce dossier a été exemplaire.

L'AGAJ est bien consciente des améliorations qu'elle doit encore apporter dans ses processus de traitement des dossiers (clarification des procédures, réduction des délais de paiement et de remboursement…) et dans les relations que ses agents entretiennent avec les usagers (motivation des décisions, suivi des demandes d'informations…).

Le service d'appui juridique a été renforcé afin d'assurer un suivi plus rapide des contentieux concernant notamment la liquidation des créances.

Suivi des Recommandations :

47. 2022 | 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

L'AGAJ a rationalisé le processus de validation des personnes morales et physiques. Cette simplification a pour objectif de limiter les erreurs d'encodage, d'accélérer le processus de validation des prestataires et, en définitive, de réduire les délais de paiement. Toujours afin d'améliorer la qualité des données fournies par les prestataires, l'AGAJ souhaite assurer une meilleure information sur les données requises pour le paiement (identité bancaire, concordance avec la BCE, déclaration de créances conforme avec la décision du mandant…) et à terme, fournir des modèles de déclarations de créances pré-remplies. Ce plan d'action reste toutefois, pour une bonne part, tributaire du développement d'outils informatiques transversaux du Ministère et de l'Etnic. **La Recommandation est maintenue.**

48. 2022 | 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

Depuis janvier 2021, l'AGAJ organise régulièrement des réunions entre les autorités mandantes, les responsables de leurs sections sociale et administrative et le service de liquidation des créances de l'AGAJ. L'idée est de rappeler les différentes directives/procédures et d'actualiser les connaissances réglementaires et techniques. Dans le même ordre d'idée, l'AGAJ prévoit d'instaurer un comité de suivi de l'implémentation de la circulaire du 24 février 2020 relative aux instructions d'encodage dans le cadre de l'application du décret du 18 janvier 2018 portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse. Les pratiques et les instructions d'encodage nécessitent en effet un accompagnement permanent et même certains ajustements. L'AGAJ a mis en place un monitoring d'encodage des décisions des mandants afin d'en améliorer les délais. Dans l'attente de l'évaluation de ces mesures décidées, **la Recommandation est maintenue**.

49. 2022 | 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 si les familles semblent en avoir saisi et accepté le contenu, a fortiori lorsque ces dernières impliquent des conséquences budgétaires.

Suivi de la Recommandation

À l'heure actuelle, une analyse de la procédure d'allocations familiales est en cours en vue de sa simplification et de son informatisation pour permettre une transmission électronique directe des données (donc moins de risques d'erreurs et plus rapide) entre les caisses d'allocations familiales et les services de l'AGAJ. **La Recommandation est maintenue**.

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

Cette thématique balise et sous-tend l'ensemble des interventions du secteur. Aussi, l'AGAJ veille à ce que ce sujet central soit largement travaillé dans l'ensemble des formations de base ainsi que dans les formations continues dispensées à tous ses agents (par exemple: la formation de base « Balises cliniques pour l'accompagnement des situations de danger » proposée depuis 2014 aux agents des SAJ-SPJ). En outre, les agents qui souhaitent approfondir ce sujet ont le loisir de s'inscrire aux formations sur cette même thématique, proposées entre autres par l'ASBL Jeunesse et Droit. Enfin, le comité d'accompagnement « Harmonisation des pratiques » organisera fin 2022-début 2023 une journée de travail sur la question du partage du secret professionnel entre intervenants des SAJ et SPJ. Sur le même sujet, le comité de concertation judiciaire « Magistrats de la jeunesse/Aide à la jeunesse », institué par l'AGCF du 12 septembre 2008, s'est saisi de la question particulière de la communication et de l'utilisation des pièces du dossier du conseiller de l'aide à la jeunesse et du directeur de la protection de la jeunesse dans une autre procédure – civile par exemple – que celle relative à la mesure d'aide ou de protection, qui fait l'objet du dossier dont elle est extraite (cf. articles 27 et 44 du décret-code du 18 janvier 2018). **La Recommandation est rencontrée.**

SPORT

Bilan de l'exercice 2021

29 plaintes relatives au Sport sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021.
Cette année, les interventions du Médiateur continuent à être influencées directement ou indirectement par la pandémie et ses conséquences directes et indirectes. Les subventions et surtout leur refus représentent une part déterminante des réclamations traitées. La thématique du fédéralisme budgétaire qui ressort de la thématique précédente semble démontrer encore plus avant les difficultés de financement du milieu sportif. Le Médiateur reçoit de plus en plus de demandes d'intervention non récurrentes. Les plaintes et les demandes d'information pour des stages sportifs diminuent d'année en année.

Bilan de l'exercice 2022

29 plaintes relatives au Sport sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2022.
Deux dimensions essentielles sont rencontrées durant cet exercice, à savoir : les contrôles variés exercés par l'Administration générale du Sport et les implications potentielles de nouvelles compétences dans ce domaine.

RAPPORT 2021

La pandémie et les activités sportives pour les jeunes

De nombreux parents nous ont interpellés par rapport aux conséquences financières et organisationnelles liées aux mesures prises dans le cadre du Covid 19. Ces interpellations concernaient les activités sportives des jeunes en Fédération Wallonie-Bruxelles ; les parents comprenant difficilement la variabilité des mesures liées, en tout ou en partie, à l'évolution de la pandémie et aux décisions concertées des entités fédérées et fédérales. Ces problèmes supplémentaires venaient s'ajouter aux difficultés socio-économiques importantes touchant de nombreuses familles.

Le Médiateur a interpellé la Ministre en demandant une optimalisation et une unicité des informations communiquées par les services administratifs communautaires et par les autres parties prenantes à cette thématique globale, principalement dans le but de limiter les conséquences directes et indirectes des mesures de référence. La Ministre a rappelé les multiples initiatives du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le but de trouver des solutions aux problèmes liés à cette pandémie, ainsi que l'importance des cotisations sportives dans les recettes globales des clubs sportifs. Tout en ne niant pas la liberté contractuelle et les différences entre les abonnements

et les cotisations, la Ministre, en collaboration avec les autres niveaux de pouvoir, a essayé de développer des solutions concrètes et rapides comme : la mise en œuvre de propositions ou de solutions alternatives, le maintien d'une certaine déductibilité fiscale pour les activités sportives, l'intervention des mutuelles, des subsides régionaux aux clubs sportifs agréés par une fédération sportive reconnue par la Communauté française, le développement d'opérations thématiques valorisant le sport en plein air, la production de vade-mecum spécialisés permettant de maintenir des stages sportifs pour les jeunes durant les périodes de congés… Le Médiateur soutient la Ministre dans sa volonté de collecter le maximum de données pertinentes relatives à l'impact de la crise pandémique sur l'ensemble des activités sportives en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les subsides « Je bouge pour mon club »

Le Médiateur a été interpellé par plusieurs clubs sportifs qui n'avaient pas bénéficié du paiement du subside de 1.000 € dans le cadre de cette opération spécifique. Suite à notre intervention, les clubs ont reçu la somme promise. Ces difficultés de liquidation trouvent leur origine dans le surplus de travail lié à la mise en place de cette opération et, surtout, dans le contexte du Covid 19 induisant de multiples urgences et attentes dans le chef des intervenants liés au milieu sportif. On notera que l'Administration avait prévenu les 25 clubs sportifs concernés par le retard de paiement. Il faut relativiser celui-ci en sachant que les bénéficiaires étaient au nombre de 444 clubs.

D'autres bénéficiaires n'ont pas pu bénéficier de la subvention de 1.000 € à laquelle ils étaient potentiellement éligibles car leur siège social ou leur activité principale ne se situait pas sur le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles. On notera qu'ils avaient reçu l'accord initial de l'organisateur car ils étaient reconnus par une fédération sportive agréée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Or, la Constitution et les lois spéciales de financement ainsi que la jurisprudence de la Cour constitutionnelle induisent une certaine territorialité à la liquidation de tout subside d'une entité fédérée. Le Médiateur a rappelé à l'Administration générale du Sport et à la Ministre compétente la responsabilité de l'organisateur et une certaine responsabilité des services administratifs communautaires dans le cadre des relations les unissant dans le cadre de leur partenariat, mais sans succès aucun. Il s'agit de clubs ayant leur siège social en Communauté germanophone ou en Communauté flamande. La Ministre considérait in fine qu'octroyer un subside serait illégal et entraînerait un précédent pouvant avoir des conséquences juridiques et financières substantielles. On notera également que l'organisateur « Sport et santé » n'aurait pu mettre en œuvre une assurance responsabilité civile. Ce dossier illustre les limites de la territorialité des compétences communautaires en matière budgétaire.

Le caractère impécunieux de la Fédération Wallonie-Bruxelles, les besoins financiers importants induits par la pandémie durant deux ans, l'importance de la survie des clubs sportifs dans le paysage communautaire, ont permis le développement d'initiatives régionales de soutien à l'activité sportive. Le Médiateur a été saisi par des clubs sportifs n'appartenant pas à une fédération sportive agréée par l'Administration générale du Sport qui ne pouvait donc bénéficier d'une intervention de la Région wallonne permettant le versement de 40 € par membre à tout club étant reconnu par une fédération sportive agréée par la Communauté française. Ce recensement des clubs impliquait les communes wallonnes via une procédure spécifique. Vu l'importance de certaines associations et de certains clubs ne faisant pas partie des personnes morales éligibles aux subsides, le Médiateur est intervenu auprès de la Ministre pour demander que l'on tienne également compte d'eux dans la répartition de l'argent public. En effet, cette différenciation pourrait inciter certains non bénéficiaires d'adhérer à des fédérations sportives de type généraliste. Cette solution bancale leur aurait sans doute permis de bénéficier du subside régional. La Ministre maintient l'importance de la reconnaissance des fédérations par les services communautaires et considère comme normal le lien automatique entre celles-ci et le bénéfice du subside. Elle souligne aussi l'importance du caractère fermé de l'enveloppe budgétaire régionale induisant que si le nombre de bénéficiaires avait augmenté, le montant par membre des clubs aurait dû diminuer. Elle insiste sur le fait que le subventionnement des fédérations non reconnues ouvre la porte à la multiplication des

fédérations pratiquant une même discipline ou une discipline associée ; ce qui n'est pas permis par le décret de 2019 sur le mouvement sportif organisé.

En conclusion, ces deux exemples globaux démontrent l'importance normative et jurisprudentielle du fédéralisme budgétaire et des trucs et astuces développés par le législateur communautaire ou régional pour y pallier. Il n'appartient pas au Médiateur de deux institutions fédérées de se prononcer sur l'opportunité et sur la pertinence de ce genre de mécanisme dans une situation de crise.

Le Médiateur a été saisi de certains dossiers relatifs à des refus de subsides et ce, pour des raisons variées. Dans la plupart des cas, l'intervention du Médiateur n'a pas permis de réformer la décision, mais a permis d'obtenir une motivation plus adéquate quant aux raisons normatives, jurisprudentielles et factuelles du refus.

Exemples : avis défavorable pour des subsides d'actions sportives locales étant donné un rapport négatif de l'inspecteur quant au non-respect lors des activités des protocoles mis en place pour lutter contre la propagation du Covid 19, avis défavorable pour une action sportive locale organisée par le centre sportif car celui-ci ne démontrait pas assez qu'il visait un public autre que les utilisateurs habituels et notamment un public plus fragilisé (dans le respect de l'une des orientations prioritaires définies par le Gouvernement en favorisant des partenariats avec des associations spécialisées), refus de liquidation de plusieurs subsides à une fédération sportive induisant des questionnements sur des notions essentielles reprises dans le décret du 14 novembre 2018 (à savoir : le fonctionnement habituel d'une fédération sportive, les activités quotidiennes de celle-ci, la notion de plus-value, la délimitation de son objet social et de sa portée, la différence entre un tournoi et une compétition…), avis défavorable pour une subvention car modification in extremis du lieu où les activités sportives ont été organisées et difficultés concomitantes d'informer adéquatement les autorités communautaires (cf. non-respect de l'article 2, 7° de l'arrêté du Gouvernement portant exécution du décret du 14 novembre 2018), transformation d'un refus en avis favorable suite à l'intervention du Médiateur liée à la bonne identification de l'organisateur et des moniteurs des stages concernés…

Les subventions représentent une part significative des plaintes traitées par le Médiateur et elles démontrent que l'argent est le nerf de la guerre, même dans un milieu associatif se revendiquant de l'absence de lucre.

Les stages sportifs

Le Médiateur constate une diminution significative des plaintes liées aux stages ADEPS.

Il semble que les organisateurs des stages aient multiplié leurs efforts dans le but de réduire les problèmes organisationnels et administratifs. Les thématiques pour lesquelles le Médiateur est intervenu sont les suivantes : réduction des coûts administratifs, annulation lorsqu'un enfant malade est inscrit à deux stages successifs, réorganisation des groupes de stagiaires vu la non-prise en compte de liens amicaux ou familiaux existants entre plusieurs stagiaires ayant un niveau identique dans le sport de référence, prise en compte complexe des difficultés d'enfants handicapés…

Le Médiateur remercie les services administratifs de l'Administration générale du Sport et des centres ADEPS pour leur bonne volonté visant à résoudre la plupart des problèmes ou dysfonctionnements constatés et ce, le plus rapidement possible dans le cadre des stages sportifs.

Divers

Le Médiateur doit également gérer des plaintes spécifiques difficilement catégorisables comme :

les difficultés relationnelles entre certains sportifs et les agents de centres sportifs principalement par rapport aux conditions d'assertivité régissant les relations entre les usagers et le personnel ;

remise en cause du professionnalisme de certains formateurs dans le cadre de l'obtention de brevets reconnus par l'Administration générale du Sport ;
questionnements de réclamants par rapport aux statuts de certaines fédérations sportives (exemples : complexité de la définition de ressort territorial, des règles de fonctionnement de l'assemblée générale du bureau exécutif, modalités de classement des sportifs de haut niveau et des règles de participation aux épreuves nationales et internationales, interventions de sponsors extérieurs disposant de moyens privés importants, représentativité de la Fédération francophone au sein de la Fédération fédérale) ;

recours par rapport au refus de reconnaissance d'une fédération sportive malgré l'avis positif du Conseil supérieur de sport (lien complexe entre les recours classiques et l'intervention optimale du Médiateur) ;

refus de prêt de matériel sportif par le centre de prêt de l'Administration générale du Sport car refus de la fédération sportive impliquée (classification des demandes selon le niveau des épreuves et la concurrence de celles-ci, peur de détérioration de matériel, caractère de remplacement limité de matériel onéreux).

Les réclamations diverses démontrent que cette compétence de la Fédération Wallonie-Bruxelles implique des questions plurielles et plurales liées à des demandes d'intervention variées. Il est quasiment impossible en cette matière de développer une approche uniforme et des courriers standards. L'originalité des questions et le caractère spécifique de chaque microcosme sportif impliquent une approche particulière de chaque réclamation.

RAPPORT 2022

Contrôles variés de l'Administration générale du Sport

L'Administration générale du Sport exerce un rôle de « régulateur » multidimensionnel des nombreux intervenants publics et/ou privés intervenant directement ou indirectement dans le domaine du sport. L'ADEPS : gère globalement la politique du sport pour tous, organise et accompagne le sport de haut niveau, octroie des subventions et des agréments, forme les cadres sportifs, entretien des liens étroits avec les fédérations sportives et l'ensemble des partenaires institutionnels… Toutes ces politiques publiques induisent naturellement des contrôles administratifs et financiers déterminants et sujets à des conflits potentiels en cas de problèmes plus ou moins importants devant idéalement permettre, dans certains cas de dysfonctionnement, d'induire une valeur ajoutée à la médiation institutionnelle.

En 2022, le Médiateur a reçu des réclamations d'individus et/ou d'organisations en lien avec cette thématique variée, avec des résultats plus ou moins positifs selon les réclamations et leurs implications.

Comme déjà évoqué en 2021, l'importance de la territorialité budgétaire a été un frein partiel au subventionnement de certaines activités sportives par la Fédération Wallonie-Bruxelles étant donné que les associations sans but

lucratif impliquées avaient leur siège social et/ou leurs activités principales en Communauté germanophone ou en Communauté flamande. Malgré la volonté répétée du Médiateur de trouver des solutions de remplacement au non-paiement des subsides promis indirectement par la Fédération Wallonie-Bruxelles, aucune solution concrète n'a pu être dégagée étant donné la hiérarchie de normes (cf. Constitution, lois spéciales de répartition des compétences institutionnelles et lois spéciales de financement) et étant donné la jurisprudence de la Cour constitutionnelle. Le Médiateur regrette que notre écheveau politique et ses limites internes réduise le développement du sport en Belgique basé sur des valeurs communes à tous les sportifs à savoir : la solidarité, la qualité, la responsabilité, la performance…

L'argent et sa bonne/saine gestion ont toujours été le nerf de la guerre de toute politique publique efficiente. Cela est encore plus vrai dans un contexte socio-économique récent difficile et dans un pouvoir public impécunieux comme la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cependant, le Médiateur dans le cadre des médiations dans le domaine des subventions accordées par l'ADEPS regrette qu'à certaines occasions, les contrôles puissent être considérés comme trop stricts par les potentiels bénéficiaires et que l'Administration générale du Sport refuse certaines solutions proposées par le Médiateur.

A titre d'illustrations, voici quelques exemples rencontrés cette année :

Difficultés vécues par des organisateurs de stage au niveau local pour transmettre aux inspecteurs de l'ADEPS des changements de lieu vu des imprévus de dernière minute (refus de la théorie de l'imprévisibilité ou/et de cas de force majeure dans les solutions de médiation). L'intervention du Médiateur dans ce genre de réclamations n'est véritablement pertinente que lorsque les services d'inspection commettent des erreurs significatives. (Cf. non mise à jour des bases de données relatives aux diplômes du (ou des) formateur(s), omission d'un courriel précisant la modification de l'endroit de formation…).

Homologations parfois complexes de certaines formations sportives par l'Administration générale du Sport étant donné des manquements programmatiques au sein des fédérations sportives (cf. impossibilité pour cette Administration générale de reprendre le rôle des fédérations défaillantes). Le Médiateur, en collaboration avec les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, a incité celles-ci à pallier leur manquement au plus vite.

Liberté importante laissée à certaines fédérations sportives dans la modification de leurs normes statutaires d'associations sans but lucratif à partir du moment où elles respectent le contrôle administratif et financier exercé par l'Administration générale du Sport (désaccords conséquents entre membres individuels et collectifs, sans possibilité de nommer un arbitre et/ou un Médiateur extérieur). Le Médiateur ne peut actuellement jouer ce rôle car il ne peut intervenir qu'auprès des autorités administratives wallonnes et des services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Refus de subsides pour des activités sportives non officiellement reconnues par l'ADEPS et rattachées « artificiellement » à une autre fédération sportive ayant ses propres intérêts en la matière (renvoi à la politique de reconnaissance limitée des fédérations sportives par l'Administration générale du sport)

Non-reconnaissance d'une nouvelle fédération sportive par la ministre compétente alors que le Conseil supérieur du sport avait émis un avis positif (quid du pouvoir réel du pouvoir d'avis par rapport à la décision finale prise par l'Exécutif en lien avec un programme gouvernemental spécifique ?). En cette affaire, le Médiateur a conseillé le réclamant par rapport à la motivation complète et efficace du recours qu'il avait introduit auprès de l'organe d'appel.

On l'aura compris, ces exemples démontrent que selon le type de contrôles envisagés, la pertinence de l'action de la médiation est très variable. Comme déjà précisé dans les rapports annuels précédents, le Médiateur réclame un « élargissement » de son champ de compétences dans le but d'optimaliser la pertinence de son action et donc de réduire la variabilité évoquée.

Implications des nouvelles compétences du Médiateur

La proposition de décret conjoint suivant son parcours législatif devrait permettre au Médiateur d'intervenir directement auprès de nouveaux acteurs du monde du sport. Il s'agit des organismes qui exercent des missions de service public ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial, dotés d'une personnalité morale (soit financés majoritairement à plus de 50 % par la Wallonie/ la Fédération Wallonie-Bruxelles/ou des organismes émanant de celles-ci, soit la gestion soumise aux trois précités, soit plus de la moitié au moins des membres de l'organe d'administration ou de gestion émanent des trois précités). On notera aussi la possibilité d'intervention du Médiateur auprès d'associations formées par ce type d'organismes.

C'est naturellement dans le cadre de son travail journalier de traitement des réclamations, de suggestions de recommandations, de son futur pouvoir d'enquête élargi que le Médiateur détermina, en collaboration avec les instances impliquées, la liste actualisée de ces nouveaux intervenants.

Les limites déjà rencontrées dans des cas et/ou constats concrets par le Médiateur démontrent l'intérêt de l'augmentation/optimalisation du potentiel d'action du Médiateur. Nos futures interventions directes entre une fédération sportive et certains de ses clubs, de ses membres individuels, et ce en collaboration avec l'Administration générale du Sport ayant une expertise déterminante des contextes historiques/factuels/normatifs et administratifs/financiers, devrait concrétiser ce potentiel.

On notera que le futur décret conjoint devrait permettre notre intervention même si les conflits et/ou problèmes font l'objet de recours administratifs ou judiciaires, à l'exception de la justice pénale.

Conclusions

Le Médiateur remercie l'ensemble des membres de l'Administration générale du Sport pour la qualité des collaborations qui prévalent avec lui et surtout pour le respect des délais impartis à son action. Cependant, il note qu'il faudra repenser celle-ci vu la proposition de décret conjoint et les normes y étant liées. Il s'agit d'un défi important pour le futur devant permettre le passage d'une citoyenneté classique (administrative/juridique/institutionnelle) à une citoyenneté comprise comme un processus démocratique autoréflexif et ce, via les multiples dimensions du sport. Le Médiateur soutient l'ensemble des initiatives de cette Administration générale, des pouvoirs législatif et exécutif communautaires en la matière.

Suivi des Recommandations

50. 2022 | 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).

Suivi de la Recommandation

Le Médiateur maintient sa Recommandation qui s'inscrit dans la future modification de sa norme de référence, qui devrait élargir ses compétences au niveau d'instances exerçant des missions de service public et financées majoritairement par les autorités administratives régionales et communautaires.
Il pense également que par rapport à certaines réclamations spécifiques, principalement les demandes d'information, son intervention serait plus efficace s'il pouvait intervenir directement auprès des fédérations sportives.

MAISONS DE JUSTICE

Bilan de l'exercice 2021

En 2021, les Maisons de Justice, envisagées comme champs de compétence du Médiateur, sont demeurées un domaine très marginal en nombre de réclamations reçues : seules 5 réclamations sont recensées, dont 2 auraient pu être considérées comme relevant de la Fonction publique puisqu'elles portaient en fait sur les conditions et procédures de recrutement à l'Administration générale des Maisons de Justice (AGMJ).
Les trois autres avaient trait respectivement :
- au fonctionnement d'une association partenaire, agissant comme 'espace-rencontre' (famille séparée, avec contacts entre parents et enfant organisés dans un cadre institutionnel), et à l'insatisfaction du demandeur par rapport au traitement de la réclamation faite à ce sujet auprès de l'AGMJ ;
- à un contact difficile avec un agent du service de la surveillance électronique ;
- à une méprise par les proches d'une victime d'acte de violence à propos du contenu et du sens d'une offre d'assistance proposée (à la demande du Parquet) par un service d'aide aux victimes.
Il s'agissait là, pour le Médiateur, de thèmes encore inédits.

Bilan de l'exercice 2022

Dans notre Rapport 2021, nous pointions déjà le nombre très réduit de réclamations reçues à propos des services relevant de l'Administration générale des Maisons de Justice (AGMJ), puisque nous en comptions seulement 5. Force est de constater qu'il n'y en a pas d'avantage en 2022, puisqu'on en recense le même nombre : 5 également. Ce faible volume n'est pourtant pas exceptionnel si l'on revient sur les précédents exercices : 1 demande en 2016 (1ère année où, après sa communautarisation, l'AGMJ rentrait dans le périmètre de compétence du Médiateur), 2 en 2017, 1 en 2018, 3 en 2019, et … 0 en 2020.
Nous relevions que l'existence du Médiateur fait pourtant l'objet d'une publicité bien en vue sur le site de l'AGMJ (https://www.maisonsdejustice.be), conformément à l'accord de coopération portant création du Médiateur commun (art. 3, alinéa 4). Et notre service de considérer par ailleurs que les Maisons de Justice ayant elles-mêmes été conçues comme un outil de médiation entre Justice et justiciable(s), il se peut qu'une "médiation à la médiation" se révèle rarement nécessaire, utile, voire même, dans certains cas, praticable … : ainsi, l'existence d'une procédure judiciaire civile ou pénale en cours concernant la situation faisant l'objet d'une réclamation adressée au Médiateur peut représenter un empêchement à l'intervention de celui-ci, en vertu de l'article 13 § 1er, 4° de l'accord de coopération précité.
Cette hypothèse trouve certainement confirmation dans la description faite dans le rapport annuel 2022 de l'AGMJ sur le rôle des 'nouveaux' assistants de Justice intégrés à la Direction de la Surveillance électronique, notamment en ce qui concerne leur rôle dans la gestion des plaintes et contestations des justiciables, que nous évoquerons un peu plus en détails ci-dessous.

Le nombre modeste de demandes reçues par le Médiateur en la matière ne doit pas empêcher d'évoquer leur contenu. En l'occurrence, il s'agissait :
- d'une demande d'information ;
- de la contestation d'un refus de candidature au recrutement par l'AGMJ (traitée comme un dossier relevant de la 'fonction publique') ;
- de l'allégation d'une violation de la confidentialité par un assistant de Justice (réclamation rapidement rétractée) ;
- de l'allégation d'une violation de l'impartialité par un assistant de Justice ;
- d'une réclamation sur les conditions de retrait d'un bracelet électronique et du matériel de surveillance.
Afin d'illustrer notre travail, nous développerons ces deux dernières demandes d'intervention ci-dessous, la seconde donnant d'ailleurs lieu à la formulation d'une recommandation. Nous tenons à souligner ici la qualité des contacts -même peu nombreux comme on l'a dit- avec les services de l'AGMJ, qui se sont toujours montrés très réactifs aux sollicitations du Médiateur.

Aucune de ces situations n'a révélé de dysfonctionnement, et seule la première de ces 3 situations a dû faire l'objet d'une intervention du Médiateur auprès de la direction concernée de l'AGMJ (Direction des partenariats).

Sur le site internet de l'AGMJ, une place visible est réservée au lien vers le site du Médiateur (plus "visible" même que sur les portails des autres Administrations générales du Ministère - https://www.maisonsdejustice.be), de sorte que le nombre réduit de réclamations ou de demandes d'intervention reçues ne s'explique pas, a priori, par un déficit d'information donnée aux usagers quant à l'existence du Médiateur (bien entendu, le site portail n'est pas le seul canal d'information à utiliser pour renseigner le Médiateur). Sans prétention 'scientifique', nous faisons la simple, succincte et provisoire hypothèse que le nombre et la qualité des intervenants dans les missions remplies par l'AGMJ (en ce compris, dans certains cas, l'interaction d'acteurs du pouvoir judiciaire), de même que la nature de ces missions, rendent dans la plupart des cas une "médiation" superflue.

Pour l'exprimer autrement, on relèvera que les Maisons de Justice ont elles-mêmes été conçues comme un outil de médiation entre Justice et justiciable(s), de sorte qu'une "médiation à la médiation" pourrait paraître rarement nécessaire, utile, voire praticable …[1]

L'assistante de Justice détourne ou ignore mes observations …

Les faits

Un Tribunal de la famille charge une Maison de Justice d'effectuer une étude sociale civile concernant la situation de la fille de Monsieur R.
Après avoir été entendu à son tour par l'assistante de Justice, M. R se plaint de l'attitude de cette dernière, et notamment :
- d'un tri ou un filtre des éléments qu'il souhaitait faire connaître au tribunal ;
- d'une déformation tendancieuse de ses propos ;
- de la simple lecture au téléphone du rapport d'étude sociale, sans autre possibilité d'en prendre connaissance pour formulation de remarques ;

1. Le cas échéant, l'existence d'une procédure judiciaire civile ou pénale concernant la situation faisant l'objet d'une réclamation adressée au Médiateur peut représenter un obstacle à l'intervention de celui-ci, comme l'a d'ailleurs envisagé l'accord de coopération portant création du Médiateur commun (art. 13 § 1er, 4° - https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=36951&referant=l01).

- d'une absence de réaction ou de prise en considération des remarques qu'il a néanmoins formulées, ;
- de manière générale, une complaisance à l'égard de son ex-compagne et un manque de neutralité et d'impartialité (M. R évoque une « attitude discriminatoire de genre »).

M. R dit avoir fait connaître son mécontentement « aux responsables » de la Maison de Justice, mais n'avoir pas reçu l'écoute attendue ni de réponse satisfaisante, le rapport n'ayant pas été amendé pour rendre compte de ses observations. Telle est la réclamation dont M. R saisit le Médiateur..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur décide d'instruire le dossier, mais avec précaution : une mission d'étude sociale civile est par nature sensible et présente un lien direct avec un dossier judiciaire. Il n'est évidemment pas question pour le Médiateur d'interférer avec la procédure ou de s'immiscer dans l'étude sociale elle-même. Par ailleurs, le Médiateur rappelle au réclamant qu'il (ou son conseil) aura sans doute l'occasion de réagir encore au contenu du rapport de l'étude sociale civile par une adresse directe au Juge. Enfin, un(e) assistant(e) de Justice travaille de manière indépendante, et ne rédige évidemment pas son rapport sous la dictée des parties concernées. Le rapport doit être objectif et impartial. Mais c'est précisément ce qui est contesté en l'espèce…

Le site de l'AGMJ de même que des dépliants qu'elle édite contiennent des informations intéressantes sur les missions d'études sociales confiées aux assistants de Justice. Dans le cadre de ces missions, outre l'intérêt supérieur de l'enfant, présenté comme la préoccupation centrale du travail de l'assistant de Justice, l'accent est mis sur l'information qui est communiquée à la personne entendue (à la fois sur les propos de l'autre partie et sur l'analyse de l'assistant de Justice) et sa mise en capacité d'y réagir.

Le Médiateur s'est donc renseigné à ce propos : quelles sont les dispositions légales ou réglementaires d'application en l'espèce ? les assistants de Justice suivent-ils un protocole ou un guide déontologique précis ? Pourquoi M. R considère-t-il que ses remarques n'ont pas été prises en compte, et qu'en conséquence le rapport destiné au Juge a été tronqué ? .

L'issue de la médiation

Disons-le dans un but constructif d'amélioration : la médiation se conclut sur une impression mitigée quant à la réponse à cette dernière question. Il est en effet difficile de se faire une idée du bien fondé des griefs de M. X, essentiellement subjectifs. Une vérification plus objective de l'attention accordée aux déclarations de l'intéressé aurait-elle été possible sans entraîner le Médiateur de plain-pied dans l'étude civile sociale ? Nous en tirerons les leçons pour une éventuelle prochaine médiation portant sur un sujet similaire.

En revanche, le Médiateur a reçu une information complète sur les normes et balises précises qui guident le travail de l'assistant de Justice dans le cadre de la mission ici concernée. Outre les dispositions ad hoc des Codes civil et judiciaire, et une circulaire du collège des procureurs généraux, la base déontologique du travail des assistants de Justice est définie par un ordre de service relatif à la circulaire du 20/06/2003 précisant les principes déontologiques de l'assistant de Justice.

Sur ces bases, et s'appuyant sur les principes méthodologiques communs à l'ensemble des missions des Maisons de Justice, un "texte de vision" a été rédigé indiquant le contenu, méthodologique et déontologique, de ladite mission. Ce texte de vision soutient à son tour des instructions de travail précises, de même que des canevas de rapports, afin de guider, pas à pas, chaque AJ, dans son travail, pour chaque dossier. En cas de difficulté, chaque AJ peut demander le soutien de la direction de sa Maison de Justice ou de superviseurs internes à l'AGMJ. Enfin, au début de sa carrière, chaque AJ suit une formation de base dispensée par l'AGMJ, a l'obligation de participer à des cycles de supervision pour approfondir ses connaissances, et a la possibilité de suivre des formations spécifiques liées à ses besoins.

Les normes et "texte de vision" visés ci-dessus sont consultables sur le site des Maisons de Justice, même si c'est à un endroit plutôt inattendu (Maisons de Justice > Travailler en Maison de Justice > SELOR - Sélection d'assistant de justice : https://www.maisonsdejustice.be/index.php?id=4647

J'ai purgé ma peine : un technicien doit venir me retirer mon bracelet électronique !

Les faits

Monsieur X s'adresse au Médiateur et lui décrit ainsi sa situation :

Il a fait l'objet d'une mesure de surveillance électronique (SE) d'une durée d'un mois. La veille de l'échéance, il reçoit un appel téléphonique d'un agent du Centre de surveillance électronique (CSE) qui l'informe que celui-ci ne sera pas en mesure de dépêcher un technicien à son domicile le lendemain pour retirer le matériel de surveillance, et que par conséquent Monsieur X est invité à se présenter ce jour-là à sa prison d'attache (sic) pour procéder au retrait du bracelet et au dépôt de la 'box'.

Monsieur X objecte qu'il n'est ni habilité ni formé pour procéder à la dépose du matériel, et qu'il lui est par ailleurs impossible de se déplacer à la prison. On lui a répondu qu'un technicien pourrait passer dans les … 2 à 3 semaines.

Le lendemain du terme officiel de la mesure, Monsieur X reçoit un courriel de saj.dse@cfwb.be, ainsi libellé :

Bonjour Monsieur,

Pour votre libération, vous êtes autorisé à débrancher votre matériel de surveillance afin de vous rendre à la prison pour leur remettre.

C'est le seul document écrit que Monsieur X dit avoir reçu, malgré plusieurs courriels qu'il a envoyés et qui demeurent quant à eux sans réponse.

Ainsi, 5 jours après la fin de la mesure de SE, le matériel de surveillance est toujours en place au domicile de Monsieur X, qui est quant à lui toujours muni de son bracelet électronique.

Le réclamant se plaint bien évidemment de cette situation et de l'absence de réponse écrite à ses différents courriels.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge l'AGMJ via la personne de contact, directement attachée à l'Administratrice générale : qu'en est-il de la gestion de la fin de la mesure subie par Monsieur X ? Est-ce une situation habituelle ? Peut-on remédier rapidement à la situation ? Le cas échéant, une indemnité est-elle prévue en cas de retard dans la mise en œuvre effective de la fin de la mesure (en particulier le retrait du bracelet) ? Et si le déplacement de la personne ayant purgé la mesure lui est imposé pour la dépose du matériel, quid d'un éventuel défraiement ? …

L'AGMJ répond à l'interpellation du Médiateur en rappelant d'abord que M. X est bien entendu effectivement libre depuis la date officielle de la fin de la mesure à laquelle il avait été condamné : dans les faits, il n'est plus surveillé depuis cette date, le matériel de SE étant depuis lors désactivé.

L'AGMJ confirme que, la veille du terme de la mesure, le CSE a informé par téléphone M. X que l'équipe technique ne pourrait passer à son domicile récupérer le matériel de SE pour des raisons d'organisation interne : en effet, les interventions de l'équipe mobile doivent être priorisées, et la récupération du matériel est moins prioritaire que d'autres interventions comme, par exemple, l'activation pour des justiciables qui attendent, en prison, leur mise sous SE. Comme c'est habituellement le cas dans pareille situation, le CSE a effectivement invité M. X à se rendre à la prison d'attache pour restituer le matériel de surveillance : un agent de la prison lui y aurait retiré le bracelet de cheville. Dès lors cependant que M. X. a indiqué qu'il ne disposait pas de moyen de transport pour se rendre à la prison, le CSE l'a informé qu'un technicien pouvait lui indiquer à distance la façon de retirer le bracelet. L'AGMJ précise que cela se fait couramment, par exemple quand les justiciables sous SE doivent subir un examen médical. Ensuite, l'équipe mobile viendrait récupérer le matériel dès que possible, c'est-à-dire dans un délai de 2 à 3 semaines.

En résumé, le CSE a proposé à M. X la procédure suivante : 1. Il retire la prise de courant du boîtier et le range dans la valisette. 2. Il contacte le CSE pour instruction sur l'ouverture du bracelet. 3. l'équipe technique prend rendez-vous avec lui pour la récupération du matériel à son domicile.
L'AGMJ précise qu'une telle situation n'est pas du tout exceptionnelle : dans le cadre des procédures de détention à domicile, les détenus sous SE dépendent de la prison d'attache et il est donc normal de les orienter vers l'établissement pénitentiaire pour la fin de la mesure. Par ailleurs, vu la solution proposée à M. X, qui lui éviterait tout déplacement, il ne peut être question de défraiement.
La communication a eu lieu par téléphone par souci de célérité, et d'efficacité, mais devant l'insistance de M. X, une confirmation lui a été envoyée par mail le lendemain du terme de sa peine..

L'issue de la médiation

M. X n'est pas du tout satisfait de cette réponse et n'en démord pas : c'est à l'administration de se déplacer, de lui retirer son bracelet, par lequel il estime demeurer "entravé de manière inviolable" (toute détérioration volontaire du bracelet est sanctionnée), et ce, plusieurs semaines désormais après le terme de sa peine.
De plus, sans écrit officiel qui lui soit parvenu avant ledit terme pour confirmer la solution proposée, M. X pouvait, dit-il, craindre de n'être pas "couvert" par cette solution, voire même être victime d'un canular (comment pouvait-il s'assurer de l'identité de l'appelant ?).
Au terme des échanges d'informations, le Médiateur estime que M. X fait preuve d'une certaine mauvaise foi. Les mesures proposées par le CSE pour procéder au retrait du matériel sans frais et sans déplacement semblent praticables et raisonnables, à défaut de pouvoir dépêcher plus tôt un technicien au domicile de M. X. pour les raisons exposées. En s'abstenant de prendre contact avec un technicien pour obtenir les informations pratiques de retrait du bracelet, il a prolongé et continue de prolonger lui-même la situation dont il se plaint.
S'il n'y a pas de dysfonctionnement administratif constaté, une appréciation opérée avec recul peut cependant suggérer qu'un courrier/courriel du CSE adressé plus tôt à M. X aurait pu éviter la réclamation de celui-ci. Ci-dessous, nous en formulons donc la recommandation pour des situations semblables qui se présenteraient à l'avenir. La récente constitution d'une équipe d'assistants de justice auprès de la DSE, que nous évoquons ci-dessous, nous paraît pouvoir faciliter la mise en oeuvre de cette recommandation.

Des assistants de justice à la Direction de la Surveillance électronique - vers l'organisation d'une médiation à 2 niveaux ?

Parmi les nombreux sujets abordés par l'AGMJ dans son rapport annuel 2022 (téléchargeable sur : https://www.maisonsdejustice.be/index.php?id=publications), il est notamment question de la constitution en février 2022 d'une équipe de travailleurs sociaux (au nombre de 5 actuellement) travaillant directement auprès de la Direction de la surveillance électronique (DSE), ce qui n'existait pas auparavant.

Répondant au même profil de fonction que les assistants de justice "historiques" (ceux des Maisons de Justice) et travaillant selon la même méthodologie, ces travailleurs sociaux sont donc assimilés à des « assistants de justice » et sont notamment les personnes de référence pour les justiciables dont la SE n'est pas assortie d'une guidance en Maison de Justice. Avant même l'entrée en vigueur de la mesure de SE, ils rappelleront les règles et modalités pratiques à ceux qui en font l'objet, et répondront à leurs questions. Une permanence sera assurée.

Il est également envisagé que ces assistants de justice de la DSE interviennent dans la gestion des plaintes et contestations émanant de ces justiciables non suivis en Maison de justice. Et le rapport de l'AGMJ de préciser (p. 40) que "l'idée est de répertorier les différents griefs et de les classer selon leur objet (problèmes liés au matériel, à l'horaire,…). Ensuite, l'AJ prendra contact avec les justiciables concernés et les différents services de la DSE pour recueillir les informations et contextualiser le problème. Une synthèse avec le cas échéant une proposition de solution sera soumise à la direction qui validera également un projet de mail en réponse au justiciable. Dans un souci de constante amélioration, les assistants de justice de la DSE seront invités à relever les problèmes structurels et à formuler d'éventuelles propositions d'amélioration". Et le rapport de poursuivre en se réjouissant -à juste titre, sans aucun doute- de la plus-value déjà constatée pour l'ensemble des services et agents impliqués dans la surveillance électronique (agents du monitoring, techniciens des équipes mobiles, …).

Une telle évolution est bien entendu tout à fait positive en terme de fonctionnement des services, satisfaction des usagers, bien-être et efficacités des agents. Par ailleurs, la description ainsi faite du travail de ces "nouveaux" assistants de Justice (près la DSE et hors Maison de Justice) est transposable peu ou prou aux assistants de Justice "historiques" (travaillant en MJ), de sorte que l'on peut considérer que les uns et les autres effectuent un travail de médiation, ce qui tout à la fois confirme et éclaire notre propos introductif sur la "médiation à la médiation" (voir l'encadré sur le bilan de l'exercice). En réalité, se dessine de plus en plus une médiation à 2 niveaux, même si elle n'est pas formellement organisée entre les Maisons de Justice et l'AGMJ. Il y a sans doute lieu de réfléchir à l'opportunité d'une éventuelle formalisation…

51. 2022 | FWB - **Maisons de Justice** | Fin de la mesure de surveillance électronique - Ecrire à l'intéressé pour signaler tout changement des modalités de dépose et de retrait du matériel de surveillance

Considérant qu'au terme de la mesure de surveillance électronique, le CSE doit déléguer au domicile de la personne ayant fait l'objet de cette mesure, et désormais libre, un technicien de l'équipe mobile chargé du retrait du bracelet électronique et du boîtier de surveillance ;
Considérant qu'au regard des effectifs disponibles, et de l'augmentation constante du nombre de bénéficiaires de la surveillance électronique, le travail de l'équipe mobile doit être priorisé ;
Considérant qu'il n'est par conséquent pas toujours possible de déléguer un technicien le jour même du terme de la mesure pour procéder au retrait du matériel, même si celui-ci est immédiatement désactivé dès l'échéance du terme de la mesure ;
Considérant que le changement des modalités pratiques prévues pour la dépose et le retrait du matériel de surveillance (bracelet, moniteur) peut perturber la personne principalement intéressée, surtout si l'information lui est donnée peu avant le moment fixé et par voie orale ;
Considérant la constitution récente d'une équipe d'assistants de Justice intégrée à la Direction de la surveillance électronique ;
Le Médiateur recommande de prévenir la personne sous surveillance des éventuels changements des modalités pratiques initialement convenues pour le retrait du matériel de surveillance, suffisamment à temps et par écrit, fut-ce pour lui indiquer un numéro d'appel particulier où il pourra obtenir des indications techniques précises..

LISTE DES RECOMMANDATIONS DE LA WALLONIE

Fiscalité

01.2022 | W - **Fiscalité |** Intérêts moratoires - Pour une information complète et transparente
02.2022 | W - **Fiscalité |** Taxes de roulage - Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations
Fiscalité | Ne pas recouvrer des redevances télévision manifestement indues

Energie

03.2022 | W - **Energie |** Prime habitation - Revoir la réglementation afin que les rapports de suivi des travaux puissent être réalisés par l'Administration lorsque les travaux sont plus performants que ceux repris dans l'audit
04.2022 | W - **Energie |** Prime habitation - Fixer une grille d'honoraires et un montant maimum dans le cadre de la mission de l'auditeur - Mettre en place un mécanisme de sanction en cas de non-respect des obligations contractuelles
Energie | Aides UREBA - Modifier l'arrêté du 28 mars 2013 relatif aux subventions aux personnes de droit public et aux organismes non commerciaux pour la réalisation d'études et de travaux visant l'amélioration de la performance énergétique
Energie | Prime habitation - Prévoir des situations d'exonération de l'audit
Energie | Prime habitation - Accorder des primes pour les copropriétaires

Logement d'utilité publique

05.2022 | W **Logement d'utilité publique |** Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la SWL
06.2022 | W **Logement d'utilité publique |** Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer

Crédit social

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

07.2022 | W - **Qualité de vie |** Etablir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat
08.2022 | W - **Qualité de vie |** Modifier le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé
09.2022 | W - **Qualité de vie |** Rendre accessible les sources réglementaires
10.2022 | W - **Qualité de vie |** Organiser le droit des plaintes au niveau des maisons de repos et d'hébergement et mettre en oeuvre l'OPCAT
11.2022 | W - **Qualité de vie |** Communiquer les rapports sectoriels de gestion des plaintes
12.2022 | W - **Qualité de vie |** Droits du patients - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Allocations familiales

Allocations familiales | Étendre le bénéfice du nouveau régime pour tous les orphelins

Economie et Emploi

13.2022 | W - **Permis de travail |** Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Environnement

14.2022 | 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

15.2022 | W - **Distribution d'eau |** Faire preuve de souplesse lors de l'examen des dossiers liés à la qualité ou aux coupures imprévues de l'eau de distribution
16.2022 | W - **Distribution d'eau |** Donner compétences au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau
Distribution d'eau | Difficultés d'accès aux compteurs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité

Agriculture

17.2022 | W - **Agriculture |** Appliquer strictement les droits de la défense dans les procédures de recours et notamment celui d'être défendu
18.2022 | W - **Agriculture |** Améliorer la procédure d'octroi et la lisibilité des motivations et recours
19.2022 | W - **Agriculture |** Renforcer la responsabilité des consultants
Agriculture | Améliorations du programme sur base des feed-backs

Mobilité et infrastructures

Mobilité et infrastructures | Développer un mécanisme de traçabilité des dossiers

Transports

20.2022 | W - **Transport scolaire |** Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale
21.2022 | W - **Transport |** Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement
22.2022 | W - **Transport |** Collaborer avec d'autres acteurs du transport
Transports | Établir un guide du voyageur reprenant ses obligations mais aussi les missions et valeurs du transporteur

Tourisme

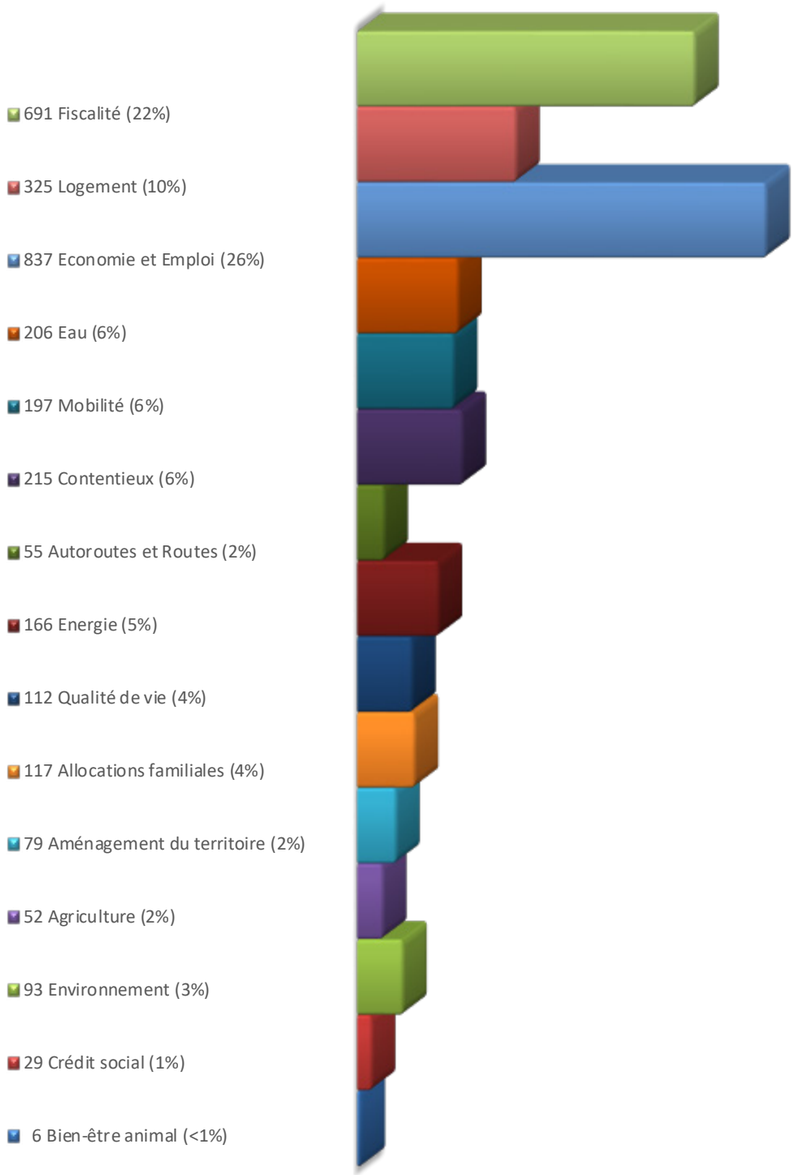
23.2022 | W - **Tourisme |** Modifier la composition de la Commission consultative de recours

Délais de paiement

24.2022 | W - **Délais de paiement |** Mettre en place une politique de gestion des conflits
25.2022 | W - **Délais de paiement |** Optimaliser les processus internes de traitement des dossiers
26.2022 | W - **Délais de paiement |** Organiser des collaborations transversales

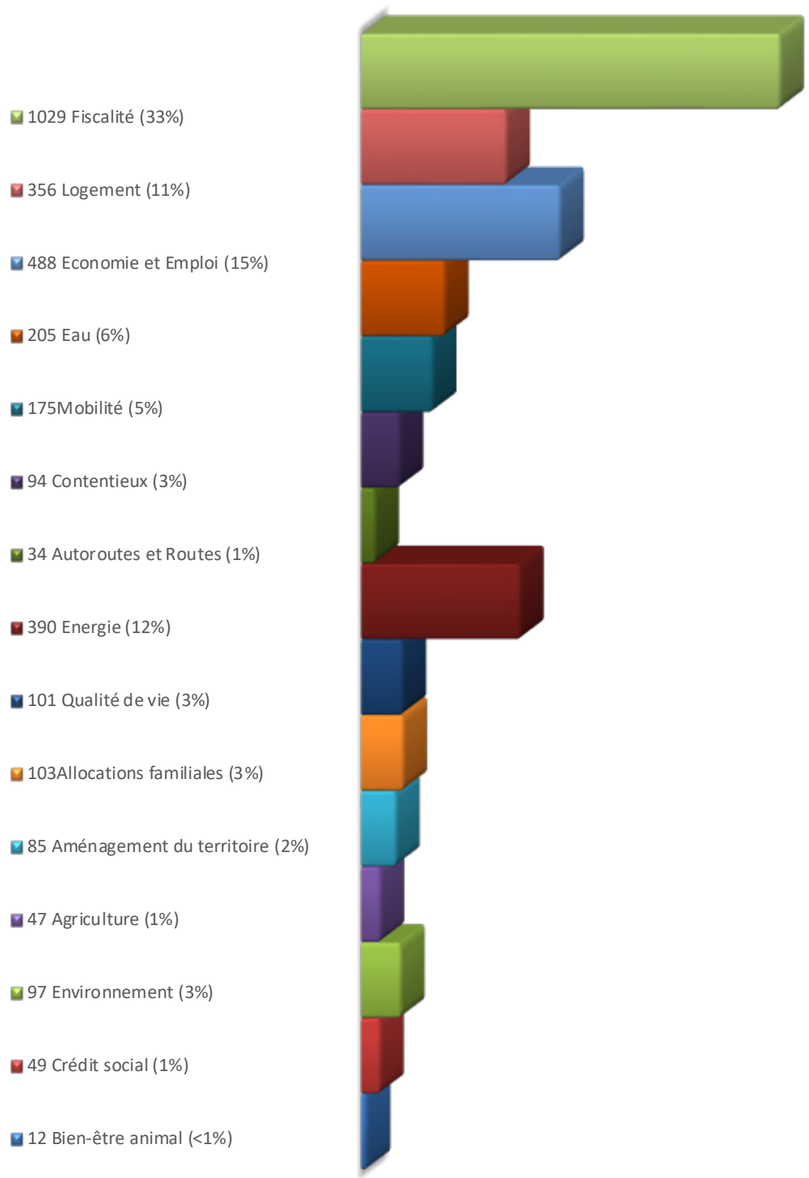
Répartition des dossiers de la Wallonie par matières

2021



Répartition des dossiers de la Wallonie par matières

2022



FISCALITÉ

Bilan de l'exercice 2021

Au cours des exercices 2021, 479 réclamations relatives à la fiscalité wallonne ont été adressées au Médiateur. Plus de 230 concernaient les taxes de roulage, le précompte ne représentait "que" 150 réclamations, 64 se rapportaient à la redevance télévision, le solde concernait une autre matière fiscale. Cela représente un peu plus de 11% du total des réclamations reçues au cours de l'exercice 2021. L'année 2021 a bien entendu été marquée par la reprise intégrale de la gestion du précompte immobilier par l'administration fiscale wallonne.

Bilan de l'exercice 2022

Au cours des exercices 2022, 851 réclamations relatives à la fiscalité wallonne ont été adressées au Médiateur. 418 concernaient le précompte immobilier, 362 étaient relatives aux taxes de roulage, une bonne cinquantaine se rapportaient encore à la redevance télévision et le solde se répartissait sur l'une ou l'autre matière fiscale. Cela représente plus de 18% du total des réclamations reçues au cours de l'exercice 2022.

RAPPORT 2021

1. Précompte immobilier

Le fait marquant de l'exercice 2021 au niveau de la fiscalité régionale wallonne, c'est la reprise par l'administration de l'intégralité de la gestion du précompte immobilier.

Globalement, au regard du nombre de réclamations adressées au Médiateur, nous pouvons déclarer que la reprise s'est assez bien déroulée.

Un autre fait marquant touchant directement le précompte immobilier recouvré, ce sont les inondations de juillet 2021 qui ont entraîné d'importants dégâts à de très nombreux immeubles les rendant inhabitables pour une grande partie, dès lors « improductif fiscalement parlant » et pour lesquels le précompte immobilier a tout de même été recouvré.

Les réclamations, ou demandes, adressées au cours des exercices 2021au Médiateur peuvent être regroupées en trois grandes catégories :

1.1. Suppression d'une réduction accordée antérieurement

A la réception de l'avertissement extrait de rôle se rapportant au précompte immobilier, plusieurs contribuables ont constaté qu'une réduction antérieurement accordée n'était plus d'application alors qu'à leurs yeux, leur situation n'avait connu aucun changement.

La suppression pouvait concerner tout aussi bien la réduction du précompte pour charge de famille (enfants à charge) que pour incapacité ou encore maison modeste.
Lors d'une rencontre avec le Directeur général de l'administration fiscale, ce dernier a expliqué au Médiateur que de manière générale, les réductions ne sont pas reportées s'il y a eu un changement au niveau de la situation patrimoniale. C'était déjà le cas au service Public Fédéral des Finances. Parfois le changement n'est pas réellement visible mais les principaux (dont les redevables n'ont pas nécessairement conscience) sont :

- Les changements au niveau des titulaires de droits (souvent liés à un décès) ;
- Un changement au niveau des quotités ou du type de droits réels ;
- Une augmentation ou une diminution du revenu cadastral ;
- Un changement de nature du bien ;
- Un changement au niveau de la localisation (dénomination de rue ou renumérotation) ;
- …

Les réductions pour charges de famille ou incapacité pouvaient aisément être redemandées et étaient dans la très grande majorité des cas à nouveau accordées.

Par contre, en ce qui concerne la réduction pour maison modeste, le contribuable qui en avait bénéficié et dont la réduction avait été supprimée, l'avait été car, pour la plupart, il avait été reconnu par l'administration fiscale wallonne comme détenteur de deux biens immobiliers alors que la réduction pour maison modeste est accordée pour la seule et unique maison d'habitation.

Après quelques recherches, le Médiateur a constaté que pour ces redevables, au niveau de l'Administration générale de la documentation patrimoniale (ancien « cadastre »), ils étaient bien repris comme propriétaires de deux « maisons » (données cadastrales distinctes) mais dont la somme du montant du revenu cadastral était bien inférieure ou égale à 745€, limite à ne pas dépasser pour bénéficier de la réduction pour maison modeste. Dans les faits, les deux maisons n'en formaient plus qu'une mais au niveau cadastral, les données n'avaient pas été fusionnées ce qui impliquait que le redevable était reconnu propriétaire de deux biens.

L'administration fiscale wallonne se basant exclusivement sur les données gérées au niveau de l'Administration générale de la documentation patrimoniale, les réductions pour maison modeste étaient légitimement et légalement supprimées.

Dans le chef du redevable, il pouvait tout de même entreprendre des démarches pour bénéficier à nouveau de cette réduction. Il devait alors solliciter l'Administration générale de la documentation patrimoniale pour qu'elle acte une fusion des deux matrices cadastrales afin de n'être plus reconnu que comme propriétaire d'un seul et unique bien.

Par contre, se lancer dans un telle démarche expose le redevable à un risque. En effet, la demande de fusion s'accompagne d'une visite d'un expert qui peut très bien déterminer un nouveau revenu cadastral du bien « fusionné » supérieur à 745€ qui exclut d'office le bénéfice de la réduction pour maison modeste. Dans un tel cas, en plus de ne

plus bénéficier de la réduction (pour deux biens dont la somme des revenus cadastraux étaient inférieurs à 745€), le redevable voit son revenu cadastral augmenter. A chaque fois, le Médiateur a expliqué au redevable ce risque et lui laissait le choix de lancer une procédure de fusion ou non afin d'espérer pouvoir bénéficier à nouveau de la réduction pour maison modeste.

1.2. Demande de plan de paiement

Au regard du climat économique actuel et des crises qui l'accompagnent, le Médiateur a été interpellé a de nombreuses reprises par des contribuables souhaitant obtenir un plan de paiement. Dans la grande majorité des cas, les contribuables avaient préalablement introduit leur demande auprès de l'administration fiscale wallonne mais n'avait reçu aucune réponse. Craignant d'être à l'amende, ou de voir débarquer un huissier de justice, ces contribuables ont pris contact avec le Médiateur quelques semaines après leur première démarche afin d'obtenir la confirmation que leur demande de plan de paiement était accordée.

Dans la très grande majorité des cas, suite à l'intervention du Médiateur, les plans de paiement sont accordés et ce dans un délai très rapide (moins d'une semaine).

Nous devons par contre souligner que les plans de paiement se limitent tout de même à 6 ou 10 mois grand maximum sauf pour des personnes en situation de guidance budgétaire ou en règlement collectif de dettes pour qui une période de plus de 12 mois n'entraîne pas un effet « boule de neige ».

Soulignons également que l'administration fiscale wallonne refuse de manière systématique toute demande de plan de paiement pour les taxes de roulage se rapportant à la mise en circulation des voitures de luxe ou de grosse cylindrée.

Le Médiateur ne peut conclure en un dysfonctionnement administratif mais il a permis à de nombreux contribuables anxieux n'ayant aucun retour de la part de l'administration fiscale wallonne d'être rassurés.

Par contre, quelques réclamations adressées au Médiateur ont mis en exergue un risque que prennent les contribuables lorsqu'ils sollicitent un plan d'apurement, c'est de devoir s'acquitter d'intérêts de retard.

En effet, en fonction du taux légal qui est en vigueur pour calculer les intérêts de retard, si le plan d'apurement sollicité fait en sorte que le solde dû à la date de paiement précisée sur l'avertissement extrait de rôle est supérieur à un certain montant, des intérêts de retard seront réclamés au contribuable. Plusieurs contribuables ont d'ailleurs été surpris.

Des intérêts réclamés, sans information préalable

Les faits

Monsieur D. interpelle le Médiateur car il a reçu de la part de l'administration fiscale wallonne une invitation à payer portant sur un montant de 5,80€. Ces 5,80€ se rapportent au précompte immobilier pour lequel il a sollicité un plan de paiement.
Lors de la réception de son avertissement extrait de rôle relatif à son précompte immobilier, Monsieur D. sollicite l'administration fiscale wallonne pour pouvoir s'acquitter des 2.325,47€ en 4 mensualités. L'avertissement extrait de rôle est rendu exécutoire le 9 août. La date limite de paiement est fixée au 30 octobre.

Monsieur D. ne reçoit aucune réponse de la part de l'administration fiscale wallonne à sa demande de plan d'apurement, mais débute ses versements le 10 octobre. Les trois suivants sont exécutés le 8 novembre, 12 décembre et 12 janvier.
Or, comme précisé ci-dessus, la date limite de paiement était fixée au 30 octobre. A cette date, Monsieur D. ne s'était acquitté que de 581,37€ sur les 2.325,47€ dus. Il restait par conséquent un solde de 1.744,11€.
En application des articles 29 à 31 du décret du 6 mai 1999 relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matière de taxes régionales wallonnes, l'administration est en droit de réclamer au redevable des intérêts de retard si le montant mensuel de ces derniers atteint au minimum 5€.
Le calcul se base sur le montant restant dû ainsi que sur le taux légal qui est d'application.

Dans la situation de Monsieur D., le taux légal d'application au moment où il demeure redevable de la somme de 1.744,11€ est de 4%. Sachant que le solde dû arrondi à la dizaine inférieure, l'intérêt mensuel dû s'établit comme suit : 4% x 1.740€ / 12 = 5,80€..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interrogé l'administration fiscale pour s'assurer du bien fondé de l'invitation à payer les intérêts d'autant plus que lors de l'octroi du plan de paiement, le redevable n'a reçu aucune information relative à un risque de devoir s'acquitter d'intérêts de retard.
En réponse, l'administration a justifié sa position sans pour autant reconnaître qu'elle fait preuve d'un manque de transparence quant au calcul des intérêts de retard.

L'issue de la médiation

Le montant des intérêts mensuels dépassant les 5€, l'administration fiscale wallonne est en droit de réclamer le paiement de ces derniers.
L'administration fiscale wallonne invite, par courrier simple, Monsieur D. à s'acquitter des 5,80€ d'intérêts de retard.

Le cas décrit ci-dessus n'est pas isolé. Le Médiateur a été interpellé 5 ou 6 fois à ce sujet.

Ce qui heurte les redevables n'est pas le montant réclamé, mais le manque d'information relative au risque de devoir s'acquitter d'intérêts de retard lors de l'octroi d'un plan de paiement.

Il est par contre difficile pour l'administration de calculer a priori le montant qui serait dû. En effet, ce dernier dépendra du solde dû à la date limite de paiement de la taxe ou du précompte ainsi que du taux légal d'application à ce moment-là.

Par contre, une information plus transparente relative au risque de devoir s'acquitter d'intérêts de retard serait opportune.

1.3. Demande de remise du précompte immobilier suite aux inondations de juillet 2021

Les fortes intempéries suivies de spectaculaires inondations qui se sont produites en juillet 2021 ont entraînés de gros dommages à de nombreux immeubles les rendant parfois inhabitables ou les détruisant intégralement pour certains.

Pour les nombreux redevables touchés, devoir s'acquitter de l'intégralité du précompte immobilier pour l'exercice 2021 était une véritable injustice tout comme une difficulté financière supplémentaire.

La législation fiscale prévoyant la possibilité d'une remise totale ou partielle du précompte immobilier en cas d'improductivité du bien concerné, beaucoup de redevables ont introduit une demande de remise auprès de l'administration fiscale wallonne.

Or, l'article 257 du Code des Impôts sur les revenus prévoit que pour être accordée, l'improductivité doit, entre autre condition, couvrir au moins 180 jours au cours d'un exercice fiscal s'étalant du 1ier janvier d'une année au 31 décembre de la même année. Les inondations ayant eu lieu le 14 juillet 2021, la période allant du 14 juillet 2021 au 31 décembre 2021 était inférieure aux 180 jours requis, ce qui impliquait que toutes les demandes adressées à l'administration fiscale wallonne ont été refusées dans ce cadre.
Interpellé, le Gouvernement wallon a refusé d'assouplir la législation afin de permettre de réduire la période de 180 jours pour que cette condition soit rencontrée.

2. Procédures de recouvrement en matière fiscale

Au regard des réclamations traitées au sein de son service, le Médiateur constate que depuis plusieurs années, l'administration fiscale wallonne améliore ses procédures de recouvrement en élargissant les moyens de recouvrer les taxes et impôts (précompte immobilier).

Dans le cas des taxes, la procédure de recouvrement débute par l'envoi d'une invitation à payer. En cas d'absence de paiement, un avertissement extrait de rôle valant « premier rappel de paiement » est expédié au redevable distrait.

Si ce redevable ne s'exécute toujours pas, un dernier rappel est envoyé.

Comme nous pouvons le constater, l'administration fiscale wallonne assure l'envoi de trois courriers aux redevables avant de lancer toute procédure contraignante pouvant engendrer des frais à charge des redevables en défaut de paiement.

La procédure de recouvrement forcée prévoit par défaut le recours à l'huissier de justice. S'il n'y a pas une intervention expresse pour un autre mode de recouvrement, la délivrance d'une contrainte est automatique.

Le Directeur au sein de l'administration fiscale wallonne ayant en charge la supervision de toutes les interactions avec les huissiers de justice souligne que le recours à un huissier de justice permet d'externaliser une grande partie du recouvrement. Les études des huissiers mettent ainsi à disposition de l'administration fiscale wallonne près de 200 équivalents temps plein pour s'occuper du recouvrement fiscal. L'administration fiscale wallonne ne dispose pas des moyens humains ni logistiques pour faire du recouvrement de masse en interne. De plus, le Directeur précise que 50% des dossiers de recouvrement confiés aux huissiers de justice sont clôturés après l'envoi d'une seule mise en demeure dont les frais sont assez réduits (une trentaine d'euros).

Bien que plus chronophage pour l'administration fiscale, une sommation peut être envoyée par un receveur. L'article 57, §1, 3° du décret du 6 mai 1999 précise en effet que l'envoi par le receveur, par recommandé, d'une sommation de payer contenant les mentons de l'avertissement-extrait de rôle interrompt le délai de prescription et ce pour une durée de 5 ans.

Quand un acte de l'administration suspend toute prescription

Les faits

Monsieur M. reçoit une mise en demeure interruptive de prescription de la part d'un huissier de justice dans le cadre du recouvrement de plusieurs taxes impayées pour un montant de plus de 1.100€.
A l'analyse des périodes réclamées et des dates auxquelles les avertissements-extraits de rôle ont été envoyés, Monsieur M. estime pouvoir bénéficier de l'application de la prescription pour la majorité des taxes réclamées.
Monsieur M. interpelle le Médiateur pour qu'il appuie sa demande auprès de l'administration fiscale wallonne..

L'intervention du Médiateur

A première vue, au regard des éléments transmis par Monsieur M., il s'avère que la plupart des taxes peuvent en effet faire l'objet de l'application de la prescription.
Après avoir interrogé l'administration fiscale wallonne, cette dernière lui transmet une copie de la sommation envoyée par le Receveur quelques années plus tôt qui avait eu pour conséquence d'interrompre le délai de prescription.

L'issue de la médiation

Bien entendu, Monsieur M. avait omis d'en avertir le Médiateur qui n'a pu que confirmer à ce dernier qu'aucun des montants faisant l'objet de la procédure de recouvrement n'étaient prescrits. Monsieur devra par conséquent s'acquitter de toutes ses taxes, même celle dont la période imposable datait de quasiment 10 ans !

Le §2 du même article précise quant à lui que l'introduction d'une contestation ou d'une demande de dégrèvement suspend le délai de prescription. La durée de suspension débute dès l'introduction de la contestation ou de la demande et se termine à l'expiration du délai ouvert au redevable pour introduire un recours contre la décision administrative.

Dans certains cas, l'administration fiscale wallonne rendant une décision administrative trois ans après l'introduction de la contestation d'un redevable, ce dernier est outré de constater qu'il ne peut se prévaloir de pouvoir bénéficier de la prescription car le délai a été suspendu durant les trois années ayant été nécessaires à l'administration fiscale pour rendre sa décision.

Par contre, précisons que si le redevable ayant dûment introduit une contestation administrative et disposant d'un élément probant confirmant la date de l'introduction, il peut, s'il n'a reçu aucune réponse de la part de l'administration fiscale endéans les 6 mois de l'introduction de sa contestation introduire un recours devant le tribunal de première instance de Namur. En d'autres termes, dans le cas où l'administration fiscale wallonne rend une décision administrative trois ans après l'introduction d'une contestation, cela peut souligner tant la lenteur de l'administration que l'inaction du redevable qui, à notre avis, se base trop sur l'expression « Pas de nouvelles, bonnes nouvelles ».

Une autre procédure de recouvrement consiste à procéder à une saisie sur salaire. A travers les réclamations traitées au sein de son service, le Médiateur a eu connaissance de quelques procédures lancées à l'encontre de redevables en défaut de paiement. Cette procédure est rare car, bien que présentant peu voire pas de frais pour le redevable, elle demeure lourde pour l'administration fiscale en terme de gestion interne.

Une dernière possibilité pour l'administration de procéder à du recouvrement de taxes ou impôts impayés consiste à

imputer tout surplus dont elle dispose. Ce surplus peut provenir d'une note de crédit éditée lors d'un changement de véhicule dans le cas des taxes de circulation, d'un remboursement de précompte immobilier (réduction pour charge de famille, réduction pour maison modeste, résultat d'une contestation administrative, …) ou encore d'un versement erronément exécuté par le redevable.

Dans le cadre de ce processus appliqué par l'administration d'imputer tout surplus à des dettes anciennes, le Médiateur déplore le manque d'information envoyée aux redevables.

En effet, à plusieurs reprises, le Médiateur a été interpellé par des redevables qui, soit attendaient un remboursement après avoir reçu un avertissement extrait de rôle rectificatif, soit sollicitaient le remboursement d'un double paiement. Dans les cas présentés au Médiateur, l'administration fiscale wallonne n'a pas informé les redevables du sort réservé au surplus dont elle disposait.

Or, le dernier alinéa de l'art. 52bis du décret du 6 mai 1999 prévoit clairement que « Une quittance est délivrée au redevable dans les meilleurs délais et vaut notification de l'affectation effectuée conformément à l'alinéa 1ier ».

Dans le cadre de la gestion d'une réclamation, l'administration fiscale wallonne a informé en août 2023 le Médiateur qu'elle développait un nouvel applicatif car l'existant n'était pas optimal pour l'envoi automatique.

Le Médiateur estime que les redevables ne doivent pas être victimes d'un environnement informatique défaillant et recommande que toutes les quittances soient délivrées, quelle qu'en soit la méthode.

3. Taxes de roulage

L'exercice 2021 n'a pas été marqué par des dossiers particuliers. Les redevables ont interpellé le Médiateur pour des raisons assez similaires que les années précédentes à savoir des demandes de remboursement partiel de la dernière taxe de circulation versée lors de la radiation d'une plaque sans immatriculation d'un autre véhicule, des demandes de plan de paiement, des demandes d'exonération au regard de l'invalidité du redevable, des contestations relatives à l'Eco-Malus.

Par contre au cours de l'exercice 2022, suite à l'adoption du décret du 22 décembre 2021 portant diverses dispositions pour un impôt plus juste, le Médiateur a été interpellé par de nombreux redevables ayant acquis et immatriculé un motor-home au cours des premiers mois de 2022 ainsi que par les redevables ayant commandé un motor-home ou un utilitaire en 2021 et l'ayant immatriculé en 2022.

Pour rappel, au niveau des taxes de roulage, le décret du 22 décembre 2021 a apporté des changements notoires au niveau de la taxation des utilitaires et par conséquent des motor-home (fiscalisés comme les utilitaires jusqu'au 31 décembre 2021).

Le décret du 22 décembre 2021 a également introduit un assouplissement lorsqu'une personne domiciliée en Belgique conduit un véhicule immatriculé à l'étranger.

Pour rappel, la personne domiciliée en Belgique peut conduire un véhicule immatriculé à l'étranger à certaines conditions. Citons par exemple le cas où la voiture est une voiture de location, ou s'il s'agit d'une mise à disposition gratuite pour une période de 30 jours maximum, …

Lors des contrôles, le document confirmant le respect d'une des conditions prévues devait impérativement se trouver dans le véhicule et devait par conséquent être présenté aux contrôleurs.

Le décret du 22 décembre 2021 prévoit un délai de 10 jours après le contrôle pour produire ledit document. Ce délai est par contre assorti d'une amende forfaitaire de 100€. Cela est bien mieux que ce qui est prévu à savoir le paiement de la taxe de mise en circulation, y compris l'Eco-Malus le cas échéant, la taxe de circulation ainsi qu'une amende. Dans le cadre de réclamations traitées par le Médiateur, il est arrivé de constater que le montant réclamé lors d'un contrôle s'élevait à plus de 5.000€ !

Le Médiateur ne peut que se réjouir de l'introduction de cet assouplissement car dans la très grande majorité des cas, les personnes contrôlées étaient de bonne foi et ignoraient les conditions d'utilisation d'un véhicule immatriculé à l'étranger.

4. Versement d'intérêts moratoires par l'administration fiscale wallonne

L'administration fiscale wallonne reprenant année après année la gestion complète de diverses recettes fiscales, elle recouvre actuellement des taxes et mais également un précompte (le précompte immobilier).

La nuance est importante au regard des intérêts moratoires qui peuvent être réclamés à l'administration fiscale wallonne.

En effet, dans le cas des taxes, le décret du 6 mai 1999 est d'application. Et plus particulièrement les articles 32, 33 et 34.

Le paiement des intérêts moratoires peut être exigé à tout moment par le redevable.

Par contre, en ce qui concerne le précompte immobilier, les intérêts moratoires qui seraient dus par l'administration fiscale wallonne sont régis par l'art. 418 du CIR 1992 qui précise que les intérêts sont calculés à la condition qu'une mise en demeure ait été transmise à l'administration fiscale wallonne par sommation ou tout acte équivalent. En d'autres mots, lors de l'introduction de la contestation, le redevable a tout intérêt à préciser qu'il réclame le versement les intérêts moratoires en cas d'issue favorable.

Une harmonisation ne serait-elle pas opportune ?

01. 2022 | W - **Fiscalité** | Intérêts moratoires - Pour une information complète et transparente

Considérant la situation économique tendue entraînant une augmentation des demandes de plan d'apurement
Considérant la tension durable sur les taux d'intérêt qui impliquera une hausse du taux légal actuellement fixé à 4%
Considérant le manque d'information que l'administration fiscale wallonne communique aux redevables sollicitant un plan d'apurement
Le Médiateur recommande que lors de toute demande d'un plan d'apurement, le demandeur soit clairement informé du risque de devoir s'acquitter d'intérêts de retard malgré l'octroi du plan d'apurement. L'information devrait comprendre un exemple chiffré permettant au redevable d'être informé complétement.

RAPPORT 2022

En ce qui concerne l'exercice 2022, les constats globaux sont assez similaires que ceux de l'exercice 2021.

Par contre, en matière de précompte immobilier, deux réclamations adressées au Médiateur a attiré son attention. Elles concernaient les redevables qui avaient changé de domicile au premier janvier d'une année. La difficulté rencontrée, est que la mise à jour du Registre National, base de données authentique exploitée par l'administrarion fiscale wallonne, n'est pas nécessairement à jour au premier janvier de l'année. Cet aspect est développé au point 1.

Comme chaque exercice, le Médiateur demeure interpellé pour des problèmes relatifs à la redevance télévision. Bien entendu, le nombre de réclamations diminue d'année en année, mais ce type de réclamation n'a pas encore disparu et l'administration met de plus un point d'honneur à recouvrer jusqu'au dernier carrat ce qui peut l'être.

1. Précompte immobilier : changement de domicile au premier janvier et application des réductions

Le Médiateur n'a reçu que deux réclamations relatives à ce sujet mais à ses yeux, justifie la rédaction d'une recommandation de ne pas changer la législation.

Le problème rencontré concerne les personnes qui bénéficient d'une réduction pour le précompte immobilier et qui changent de domicile au premier janvier d'une année. Dans un tel cas, bien que l'occupation du bien immobilier soit effectif au premier janvier de l'année, la domiciliation n'est confirmée par l'administration communale qu'au cours du mois de janvier et non au premier janvier de l'année.

Or, les réductions sont appréciées au regard de la situation du demandeur au premier janvier de l'année.

Au cours du traitement des deux réclamations rencontrées, l'administration fiscale wallonne nous précisait que « Le critère de domiciliation légale est utilisé en traitement classique par le service Public de Wallonie Finances (tout comme par le Service Public Fédéral Finances auparavant) comme une présomption préalable d'occupation du bien. Dans le cadre d'un traitement de grande masse des dossiers de précompte immobilier, c'est l'option qui se révèle la plus pragmatique. De plus, dans la très grande majorité des cas, la domiciliation légale correspond de facto à l'occupation du bien.

La notion de domiciliation légale permet, par ailleurs, dans le cas de multiples résidences, de déterminer l'habitation sur laquelle les réductions trouvent à s'appliquer afin d'éviter la sollicitation de réductions « charge de famille » pour plusieurs habitations la même année.

Toutefois, comme relevé à l'article 257 du CIR92 actuel, c'est bien l'occupation du bien au 1er janvier qui est déterminante. Ce n'est pas le cas en Flandre où la notion de domiciliation légale prime sur la notion de simple occupation.

Dès lors, dans les 2 cas soulevés, il convient que les demandeurs respectifs apportent la preuve qu'ils occupent le bien au 1er janvier de l'exercice incriminé même s'ils n'y sont pas encore domiciliés. La preuve d'occupation peut être notamment apportée par la fourniture de contrats de raccordement (eau, électricité, gaz, …. etc.) qui prennent cours au plus tard le 1er janvier ainsi que la preuve de consommations compatibles avec un statut de résidence principale par opposition au domicile légal. Dans ce cas de figure, la charge de la preuve et développement de celle-ci incombe uniquement au redevable. Si aucun élément probant n'est fourni, la situation n'est pas révisée.

En ce qui concerne la réduction maison modeste, il convient également d'apporter la preuve que le demandeur n'exerce plus un quelconque droit de propriété sur le bien précédent au 1er janvier (sauf cas particulier tel que prévu à l'article 257 au 1er point c - ex. entraves légales ou contractuelles empêchant l'occupation du bien par le redevable).

A termes, il nous semble judicieux que le législateur wallon s'inspire des notions flamandes en consacrant la primauté totale du domicile légal sur toute autre forme d'occupation par adaptation du code fiscal. »

Pour le Médiateur, le souhait de l'administration ne devrait pas être suivi. En effet, cela exclurait les redevables dont la domiciliation légale n'est pas effective au premier janvier de l'année alors qu'ils occupent effectivement le bien pour lequel la réduction est demandée. Précisons de plus qu'aucune administration communale n'est « disponible » pour enregistrer une nouvelle domiciliation au premier janvier d'une année, au mieux cela peut se faire le 2 janvier.

Le dossier de Monsieur C. illustre les propos du Médiateur.

Quand la date de domiciliation risque de vous faire perdre le bénéfice de réduction du précompte immobilier

Les faits

Monsieur C. est locataire et acquiert une maison dont il devient propriétaire en novembre. Le contrat de bail de sa location vient à échéance le 31 décembre.
Début décembre Monsieur entame son déménagement et prend contact avec son administration communale pour procéder à sa nouvelle domiciliation. L'administration communale ne lui donne rendez-vous que le 4 janvier ! Par conséquent, sa domiciliation n'est effective qu'après le 1er janvier.
Au regard du montant du revenu cadastral de sa nouvelle maison, Monsieur peut prétendre à la réduction pour maison modeste. Pour pouvoir bénéficier de cette réduction, Monsieur introduit une demande auprès de l'administration fiscale wallonne.
N'étant pas domicilié au sein de l'immeuble au 1er janvier, la réduction pour maison modeste lui est refusée. Or, Monsieur occupe la maison depuis mi-décembre.
Monsieur interpelle le Médiateur..

L'intervention du Médiateur

A l'analyse de la législation, le Médiateur constate que cette dernière fait référence à l'occupation d'un bien au premier janvier pour pouvoir prétendre à l'octroi des réductions et non à la notion de domiciliation légale.
Le Médiateur interpelle l'administration en insistant sur le fait que la législation faisait référence à une occupation et non la domiciliation. Le Médiateur transmet de plus des éléments prouvant l'occupation effective par Monsieur C. de l'immeuble pour lequel la réduction du précompte est demandée (contrats de fourniture d'énergie, contrat de fourniture d'eau, contrat de fourniture de service multimédia, …).

L'issue de la médiation

A l'analyse des éléments transmis par le Médiateur, l'administration fiscale wallonne accorde finalement la réduction du précompte immobilier pour maison modeste à Monsieur C. malgré une domiciliation postérieure au 1er janvier.
Ce dossier illustre bien pourquoi la Wallonie ne devrait pas s'aligner sur la pratique de la Flandres car pour Monsieur C., la réduction pour maison modeste lui aurait été simplement refusée.

2. Redevance télévision

Les derniers recouvrements se poursuivent. Comme décrit au point 2 de l'exercice 2021 les processus de recouvrement sont variés : intervention d'un huissier, saisie sur salaire ou encore imputation d'un surplus disponible.

De manière générale, l'administration procède au recouvrement de tous les montants demeurant impayés et qui ne sont pas frappés de prescription. Cela inclut parfois des redevances relatives à des périodes imposables très anciennes que les redevables pensaient prescrites, raison pour laquelle ils interpellent le Médiateur.

Rappelons que de manière générale, la prescription en matière de redevance télévision est atteinte après une période de 5 ans suivant la date d'envoi de l'avertissement extrait de rôle.

Le délai de prescription peut par contre être interrompu ou suspendu.

L'interruption est précisée dans les articles 2244 et suivant du Code civil. Le §1 s'énonce comme suit : « Une citation en justice, un commandement, une sommation de payer visée à l'article 1394/21 du Code judiciaire ou une saisie, signifiés à celui qu'on veut empêcher de prescrire, forment l'interruption civile ».

Cela signifie que lorsqu'un huissier de justice transmet une signification-commandement à un redevable, le délai de prescription est interrompu. Peu de redevables en sont conscients et tentent alors de « jouer la montre » en espérant pouvoir tout de même bénéficier de la prescription quels que soient les actes posés par l'huissier de justice.

Suivi des Recommandations

02. 2022 | 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.
Le décret du 22 décembre 2021 répond intégralement à la recommandation du Médiateur en ce qui concerne l'immatriculation des véhicules utilitaires. Par contre, en ce qui concerne l'exonération octroyée aux personnes atteintes d'une invalidité, aucune modification n'a été apportée.

Pour rappel, dans certaines conditions, une personne atteinte d'une invalidité peut prétendre à l'exonération totale des taxes de roulage tout en bénéficiant d'un taux de TVA à 6% lors de l'achat et des entretiens du véhicule.
Au travers de divers dossiers traités au sein de son service, le Médiateur a constaté que les demandes concernent parfois des véhicules de sport ou très couteux dont le rejet CO^2 était très important. Le Médiateur recommande de limiter le montant exonéré, ce qui pourrait limiter l'effet d'aubaine. Dès lors, la Recommandation est maintenue.

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. De plus, au vu du faible reliquat des redevances à encore percevoir, le Médiateur estime que **la recommandation peut être supprimée.**

AIDES À L'ÉNERGIE ET AU LOGEMENT

Bilan de l'exercice 2021

166 réclamations ont été déposées en matière d'énergie. Elles concernent principalement des délais de traitement anormalement longs d'octroi des certificats verts et des demandes de révision du facteur k. Dans le cadre de la prime PROSUMER, les réclamations ont mis en lumière le flou lié à la définition de la notion de client résidentiel.

Une nouvelle Recommandation a été formulée à propos de la réglementation relative aux subventions UREBA en vue de considérer le cas de fermeture temporaire de bâtiments pour des raisons indépendantes des demandeurs.

135 réclamations ont trait aux aides au logement dont principalement l'ancienne prime rénovation et la prime habitation. Les constats formulés dans le cadre de cette dernière prime demeurent d'actualité. Relevons qu'une nouvelle Recommandation est formulée afin de simplifier les démarches des personnes qui ont effectué des travaux plus performants que ceux préconisés par l'audit.

Bilan de l'exercice 2022

Au cours de cet exercice, les réclamations relatives au secteur de l'Energie se chiffrent à 309, soit plus du double de celles enregistrées l'année précédente. Elles concernent majoritairement les demandes de révision du facteur k et le paiement des primes PROSUMER.

L'interprétation de la notion de clients résidentiels a été élargie, permettant désormais aux clients professionnels qui utilisent plus de 50% de leur consommation à usage domestique de bénéficier des primes.

La recommandation relative à l'élargissements des conditions d'octroi des aides UREBA a également été accueillie favorablement par le biais d'une modification de la réglementation.

En ce qui concerne les aides au logement, le nombre de réclamations reste stable (130 dossiers). Elles concernent majoritairement la prime habitation

Soulignons que l'octroi de cette aide a connu des assouplissements en termes d'exigences d'audit suite à l'adoption d'une réglementation visant les travaux d'isolation de la toiture et les petits travaux, ce qui rencontre une recommandation formulée précédemment.

Remboursement des primes au logement - Une situation de divorce constitue un cas de force majeure

Les faits

En mars 2021, le SPW demande à Monsieur F. le remboursement des primes à la rénovation et à l'énergie qu'il a perçues en 2019 au motif qu'il n'a pas respecté l'engagement de se domicilier dans l'immeuble. Monsieur F. explique à l'Administration qu'il avait le projet de s'y domicilier mais qu'entre-temps, il s'est séparé de son épouse. Celle-ci, par contre, s'est domiciliée dans l'immeuble depuis mai 2019. Il introduit un recours invoquant que leur séparation relève d'une circonstance indépendante de sa volonté et qu'à ce titre il pourrait être dispensé du remboursement des primes. Dans le cadre de la décision de recours, le SPW refuse de tenir compte de cette séparation. Il relève que Monsieur F. aurait dû l'en informer et présume que son épouse s'est domiciliée dans l'immeuble pour « les besoins de la cause ». Il reproche, par ailleurs, à Monsieur F. de ne pas avoir mentionné son épouse lorsqu'il a complété le formulaire d'avertissement préalable en 2018. Suite à la confirmation de la décision de remboursement, Monsieur F. contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'adresse au SPW en s'étonnant du fait que le SPW ait reproché au demandeur de ne pas avoir mentionné son épouse dans le formulaire dans la mesure où ce formulaire ne doit être complété que par une seule personne, en l'occurrence le maitre d'ouvrage, et qu'aucune case ne permet de renseigner l'époux ou le conjoint. En ce qui concerne la séparation, celle-ci ne peut être qualifiée de fictive considérant qu'un avant-projet de convention préalable au divorce a été rédigé devant notaire et que des documents du SPF Finances concernant les revenus de 2019 actent la séparation de fait et du partage du remboursement d'impôt. Dès lors, considérant qu'un des ex-futurs époux est bien domicilié dans l'immeuble, la condition d'occupation semble être rencontrée.

L'issue de la médiation

Le SPW a accepté cette argumentation et a annulé sa décision de remboursement.

L'hébergement temporaire d'une personne sinistrée lors des inondations diminue le montant de la prime Habitation

Les faits

Melle T. conteste le montant de la prime Habitation qui lui a été accordée estimant qu'elle aurait dû bénéficier du coefficient multiplicateur 6 au lieu du coefficient 4 en fonction de ses revenus.
Melle T. est domicilié chez ses parents. Ceux-ci ont accueilli temporairement une connaissance dont le logement a été fortement inondé lors des intempéries de juillet 2021. Le SPW Logement, dans son calcul, a tenu compte des revenus de cette personne car au moment de l'enregistrement du rapport d'audit, elle apparaissait sur la composition de ménage de la famille. Suite à la confirmation de la décision de remboursement, Melle T. contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur constate que cette décision est conforme à la réglementation dans la mesure où celle-ci précise que sont pris en considération tous les revenus imposables globalement du ménage du demandeur et des personnes avec lesquelles il vit habituellement, unies ou non par des liens de parenté, à l'exclusion des ascendants et des descendants et des collatéraux au second degré du demandeur sur la base de la

composition de ménage. Cependant, il semble inéquitable de tenir des revenus de cette personne dans la mesure elle a été hébergée temporairement et que cet accueil s 'inscrivait dans une démarche de solidarité envers les sinistrés dans le contexte exceptionnel des inondations. Le Médiateur demande donc à l'administration de tenir compte de cette situation particulière et de recalculer la prime.

L'issue de la médiation

Le SPW Logement a accepté de recalculer le montant sans tenir compte des revenus de la personne sinistrée reconnaissant que son hébergement relevait de la force majeure.

1. Subventions UREBA

Trois réclamations concernent les subventions UREBA (accordées dans le cadre de travaux d'amélioration de la performance énergétique d'un bâtiment).

Ces demandes ont été refusées au motif qu'elles ne répondaient pas aux conditions de l'article 2, § 1er, de l'arrêté en ce sens qu'à la date de l'introduction de la demande de subvention, le bâtiment n'était pas affecté à la réalisation de la mission de service public ou non commerciale du demandeur.

Dans un des dossiers, il s'agit de la gestion d'une piscine constituée sous la forme d'une intercommunale, dont l'accès a été interdit suite à l'état de dégradation du bâtiment et à la présence d'amiante.

C'est donc dans l'attente de ces travaux qui devraient être finalisés en juin 2022 que l'affectation du bâtiment à une mission de service public a dû être suspendue. L'intercommunale a bien évidemment pour objectif d'effectuer les travaux nécessaires afin de permettre sa réouverture au public le plus rapidement possible.

Les deux autres dossiers concernent des bâtiments gérés par des ASBL ayant pour objet social une mission d'hébergement transitoire de personnes présentant une souffrance psychique et de leur accompagnement dans le cadre de leur réinsertion.

Pour cause d'insalubrité, les ASBL ont dû momentanément évacuer les lieux dans l'attente de leur rénovation. Dès que celle-ci sera terminée, le bâtiment pourra à nouveau accueillir les personnes en difficulté.

Considérant la fermeture pour des raisons sanitaires, il semble légitime de faire droit à ces demandes. La réglementation mentionne que le bâtiment doit être affecté à une mission de service public. Ce terme « affecter » est défini usuellement comme : « destiner, réserver à un usage ou à un usager déterminé ». Or, il apparait que l'usage des bâtiments est bien destiné à une mission exclusive de service public.

Le Médiateur a interpellé le Ministre de l'Energie en lui demandant de reconsidérer favorablement ces dossiers. Cependant, le Ministre a refusé de suivre son argumentation invoquant que les décisions du SPW Energie s'inscrivent dans le respect strict de la réglementation et que toute autre réponse de la part de l'Administration aurait placé celle-ci en porte à faux vis-à-vis des textes réglementaires. pour ces dossiers, il a donc confirmé le refus de son Administration.

Le Ministre a toutefois indiqué qu'une réforme des conditions UREBA était en cours et que les conditions portant sur l'affectation des bâtiments faisant l'objet de la demande devraient être assouplies.
Effectivement, par l'adoption d'un arrêté du 13 octobre 2022, l'ancien arrêté du 28 mars 2013 a été abrogé. La nouvelle réglementation dispose désormais que le bâtiment doit être affecté à la réalisation de la mission de service public non commerciale du demandeur, **ou y sera affecté à l'issue des travaux**.

Ce nouvel arrêté est entré en vigueur le 1er novembre 2022.

Aides UREBA - Modifier l'arrêté du 28 mars 2013 relatif aux subventions aux personnes de droit public et aux organismes non commerciaux pour la réalisation d'études et de travaux visant l'amélioration de la performance énergétique

Considérant que l'arrêté du 28 mars 2013 a pour mission l'octroi de subventions aux personnes de droit public et aux organismes non commerciaux pour la réalisation d'études et de travaux visant l'amélioration de la performance énergétique ;
Considérant que cet arrêté est ambigu et interprété de manière restrictive en ce sens qu'il impose qu' à la date de l'introduction de la demande de subvention, le bâtiment soit affecté à réalisation de la mission de service public ;
Considérant que des problèmes de salubrité peuvent engendrer la nécessité de fermer temporairement le bâtiment dans l'attente des travaux de rénovation ;
Considérant que dans ce cas d'espèce, le demandeur n'a pas droit à la prime, bien qu'il soit évident qu'il réaffectera le bâtiment à une mission de service public dès les travaux terminés ;
Considérant qu'une telle situation est un non-sens au regard du Plan Air Climat Energie adopté en 2018 ;
Le Médiateur recommande de modifier la réglementation UREBA de manière à ne pas pénaliser les demandeurs dont les bâtiments sont temporairement fermés dans l'attente des travaux de rénovation. Le Médiateur recommande que la nouvelle réglementation puisse être appliquée aux demandes refusées depuis l'adoption du Plan Air Climat Energie.

Suivi de la recommandation

La réglementation a été revue en ce sens par un arrêté du 13 octobre 2022 lequel édicte que le bâtiment doit être affecté à la réalisation de la mission de service public non commerciale du demandeur, **ou y sera affecté à l'issue des travaux. Cette recommandation est rencontrée.**

2. Production d'énergie verte

Suite à l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 octobre 2014 modifiant l'arrêté du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables, l'octroi des certificats a été réduit à 10 ans.

Pour prolonger le droit aux certificats, il était possible d'introduire une demande de révision du facteur k mais cette demande devait être obligatoirement introduite au plus tard à la fin de la période de dix ans.

Des personnes se sont adressées au Médiateur en invoquant qu'elles venaient de prendre connaissance de cette limitation lorsqu'elles n'ont pas pu encoder leur index.

Malheureusement, à ce moment, leur site de production était arrivé au terme de ses 10 ans ce qui ne leur permettait plus d'introduire leur demande de révision du facteur k.

Un bandeau de signalement était pourtant présent pendant la période de 18 mois précédant les 10 ans sur l'extranet leur signalant la possibilité d'introduire la demande avant l'échéance des 10 ans mais elles n'y ont pas prêté attention. Certaines d'entre elles ont invoqué que ce bandeau n'avait jamais été présent lors de leurs précédentes connexions.

Rappelons que les modalités d'introduction d'une demande de facteur k n'ont été précisées par courrier qu'aux personnes qui n'utilisaient pas l'intranet pour encoder leur relevé et vendre leurs certificats.

Le Médiateur a interpellé le SPW Energie en faisant valoir la bonne foi des réclamants et le fait qu'un problème informatique aurait pu se produire.

Cependant, l'Administration a indiqué qu'aucun bug expliquant l'absence du bandeau rouge n'avait été relevé.

Elle estime que, dans la mesure où aucune faute ne peut lui être imputée, elle ne peut accorder un délai supplémentaire pour introduire une demande de révision du facteur k.

Des réclamations concernent les délais de traitement des demandes de révision du facteur k. Ces délais apparaissent déraisonnables considérant que les détenteurs de panneaux doivent attendre plus d'un an , voire 2 ans avant de savoir si leur demande de prolongation est acceptée. Dans l'intervalle, le droit aux certificats est suspendu.

Ainsi fin décembre 2021, l'Administration finalisait seulement les demandes de révision pour les unités mises en service jusqu'en août 2010. Ces retard de traitement n'ont pas été résorbés en 2022. A la clôture de cet exercice, l'Administration analysait les dossiers des unités mises en service en octobre 2011.

3. Prime PROSUMER

Les contrats professionnels

Le Médiateur a reçu des réclamations concernant des refus de prime PROSUMER. Dans le cadre de son décret du 1er octobre 2020 relatif à la fin de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau et l'octroi de primes pour promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et la production d'électricité au moyen de sources d'énergie renouvelables, le législateur wallon a décidé que la prime ne serait accordée qu'au client résidentiel auto-producteur.

L'article 2, 39° du décret du 12 avril 2021 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité définit le « client résidentiel » comme le client final dont l'essentiel de la consommation d'électricité est destiné à l'usage domestique.

Les réclamants qui se sont adressés au Médiateur se sont vu refuser la prime au motif qu'ils avaient conclu un contrat professionnel avec leur fournisseur. A titre d'exemple, citons le cas d'un comptable qui effectue son travail à son domicile et qui utilise 80% de sa consommation à usage domestique.

Le Médiateur a interpellé le Ministre de l'Energie qui a indiqué que la définition reprise dans le décret gaz et électricité était reprise dans les lignes directrices de la CWaPE du 18 février 2019 (CD-19b20-CWaPE-0018) relatives à l'interprétation de la notion de client résidentiel et non résidentiel. Il en découle qu'un client peut être considéré comme faisant partie de la catégorie « résidentiel » si l'affectation de sa consommation d'électricité et/ou de gaz est majoritairement ou principalement destinée à son usage privé, c'est-à-dire pour un usage non professionnel.

Selon une analyse de la CWaPE, les définitions telles que reprises dans les décrets électricité et gaz laissent supposer l'existence d'une présomption dans le fait que le contrat de fourniture qui est conclu à titre résidentiel concerne un client qui consomme essentiellement de l'énergie à des fins privées, et inversement pour le contrat de fourniture non résidentiel. Cette présomption peut néanmoins être renversée par le fournisseur avec lequel le client a conclu ledit contrat ou par le client lui-même à charge, pour ces derniers, d'apporter la preuve que la consommation est destinée principalement, ou non, à un usage domestique ou à un usage professionnel. Lorsqu'un client conclut un contrat de fourniture « résidentiel » avec son fournisseur, ce client est donc présumé être un client résidentiel pour lequel la consommation est essentiellement destinée à son usage privé.

Le Ministre a consenti de se rallier à cette interprétation selon laquelle une personne qui utilise une minorité de sa consommation à usage professionnel répond à la notion de « client résidentiel » et a demandé aux gestionnaires de réseaux de revoir rétroactivement les dossiers refusés et d'accorder les primes pour les années 2020, 2021 et 2022.

Les délais de paiement

Le Médiateur a reçu plusieurs réclamations concernant le délai de paiement des primes PROSUMER. Ces retards sont principalement liés à l'utilisation de la nouvelle banque de données centralisée du secteur énergétique belge (ATRIAS) mise en place fin 2021. Cette plate-forme complexe a nécessité de nombreux mois d'apprentissage pour les utilisateurs dont les Gestionnaires de réseau chargés du paiement des primes.

Ceux-ci ont indiqué que cette base de données contenait des anomalies (périodes manquantes, montants et code erronés, etc). Une partie de ces anomalies ont pu être résolues en 2022 pour les compteurs classiques et les primes ont pu être versées. Cependant, fin 2022, des problèmes subsistaient toujours pour les compteurs double flux (électroniques).

Les Gestionnaires de réseaux concernés ont indiqué qu'ils s'attelaient à trouver avec leurs prestataires informatiques une solution pour régulariser le plus rapidement possible l'arriéré des primes..

4. Prime Habitation

La relation avec l'auditeur

En ce qui concerne la prime habitation, plusieurs 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 permet pas d'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 plusieurs dossiers, il est apparu que le montant des honoraires réclamés étaient “disproportionné” par rapport aux prestations fournies.

Travaux plus performants

Des personnes se sont adressées au Médiateur suite à une décision de refus du SPW Logement d'effectuer le rapport de suivi des travaux au motif que ceux-ci diffèrent de ceux repris dans l’audit. Ces personnes ont pourtant réalisé des travaux plus performants que ceux préconisés par l’audit. Dans ce cas, l’Administration les invite dès lors à recontacter leur auditeur pour qu’il se charge du suivi.

Cette démarche a bien évidement un coût puisque l’auditeur refacture des honoraires dont le montant n’est, de surcroît, pas réglementé.

Le Médiateur a interpellé la Direction générale du SPW Logement en lui demandant de bien vouloir assurer le rapport de suivi dans ce cas de figure.

Cependant, l’Administration a fait valoir que le Gouvernement wallon avait délimité réglementairement ses compétences en lui soustrayant expressément les pouvoirs de rectification de la hiérarchie des travaux ainsi que de modification des caractéristiques des travaux au regard de ce qui est établi dans le rapport d'audit, pouvoirs incombant en conséquence aux seuls auditeurs.

Le Médiateur estime pourtant que, dans ce cas d’espèce, il serait légitime que le rapport de suivi puisse être réalisé par l’Administration.

Il s’est adressé au Ministre de l’Energie en recommandant que la réglementation soit modifiée afin de ne pas pénaliser les demandeurs qui ont réalisé des travaux visant une meilleure efficacité énergétique et en demandant à ce que des instructions soient données immédiatement au SPW pour qu’il puisse effectuer le rapport de suivi dans de tels cas.

En réponse, le Ministre a indiqué que dans le cas où les travaux réalisés ne coïncident pas avec ceux préconisés dans l’audit, le SPW propose généralement que l’auditeur mette son audit à jour pour refléter les travaux effectués permettant ainsi à l’Administration d’établir elle-même le rapport de suivi de travaux. Des tolérances sont de plus en plus appliquées quant aux valeurs des coefficients de transmission thermique acceptables et aux écarts de surfaces admissibles.

Il a indiqué que l’opportunité d’étendre le champ d’action de l’Administration concernant le suivi des travaux sera analysée dans le cadre de l'évaluation globale de la prime habitation.

03. 2022 | W - Energie | Prime habitation - Revoir la réglementation afin que les rapports de suivi des travaux puissent être réalisés par l’Administration lorsque les travaux sont plus performants que ceux repris dans l’audit

Considérant que l’arrêté du 4 avril 2019 instaurant un régime de primes pour la réalisation d'un audit, des rapports de suivi des travaux et des investissements économiseurs d'énergie et de rénovation d'un logement prévoit que l’Administration ne peut pas réaliser le rapport de suivi lorsque les travaux diffèrent de ceux repris dans l’audit ;
Considérant que cette situation pénalise les demandeurs qui ont effectué des travaux plus performants que ceux prévus initialement ;
Considérant que refaire appel à un auditeur entraine un surcoût supplémentaire pour les demandeurs ;
Le Médiateur recommande que la règlementation soit adaptée afin de permettre à l’Administration d’effectuer le rapport de suivi dans les hypothèses où les travaux sont plus performants que ceux préconisés par l’audit.

Energie | 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

Cette recommandation a été rencontrée par le nouveau mécanisme d’aide simplifiée complémentaire au système des primes Habitations (arrêté du 12 mai 2022) permettant également aux associations de copropriétaires de bénéficier de primes pour l’isolation de toitures et pour des petits travaux de salubrité et de rénovation énergétique et par l’arrêté du 18 mai 2022 en ce qui concerne l’installation des systèmes de chauffage.

Energie | 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

Cette recommandation a été rencontrée par l'arrêté du 12 mai 2022 permettant également aux associations de copropriétaires de bénéficier de primes pour l'isolation de toitures et pour des petits travaux de salubrité et de rénovation énergétique.

04. 2022 | W - Energie | 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.

Suivi de la Recommandation

Le Ministre a indiqué que cette problématique serait abordée dans le cadre de l’évaluation de la prime, **cette Recommandation reste d’actualité.**

AIR ET CLIMAT

Bilan de l'exercice 2022

Dans le domaine de l'air et du climat, le Médiateur a instruit 10 dossiers.
On constate une nette hausse de ces dossiers, qui étaient très peu traités auparavant.
L'unique thématique abordée est le retard dans la délivrance des agréments pour les chauffagistes et les frigoristes.

Absence totale de réaction à une demande d'agrément de type PEB L

Les faits

Monsieur S.V.C. a introduit une demande d'agrément en combustible liquide. Son dossier complet avait été envoyé à l'Agence Wallonne de l'Air et du Climat le 01/04/2022. Malgré l'envoi de différents rappels, M. S.V.C. ne savait toujours pas, après plus de quatre mois, si son dossier avait bien été réceptionné, et si celui-ci était complet. Il lui avait été simplement indiqué que la personne responsable de son dossier était absente et qu'une solution était recherchée. Dépité et fort inquiet que ses différentes démarches restent sans suite, M. S.V.C. a saisi le Service du Médiateur le 07/08/2022.

L'intervention du Médiateur

Une interpellation a été envoyée à l'AwAC le 08/08/2022. Il a été rappelé à l'Agence qu'en application de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009, l'Administration dispose d'un délai de 15 jours pour accuser réception d'une demande d'agrément et solliciter, le cas échéant, de compléter le dossier.
Il a également été rappelé que le même Arrêté prévoyait que l'Administration dispose ensuite d'un délai de 60 jours pour décider d'octroyer ou de refuser l'agrément. Ces délais étant largement dépassés dans le dossier dont question, le Médiateur a demandé à l'Agence de réserver à la demande de Monsieur S.V.C. le bénéfice de l'urgence, et de lui indiquer le délai endéans lequel l'intéressé recevrait une décision relative à son agrément. Le jour même de l'interpellation, l'AwAC a répondu qu'elle mettait tout en œuvre pour avancer le plus rapidement possible dans la délivrance des agréments, mais que le retard était tel qu'il n'était pas possible de clôturer cet exercice rapidement. L'Agence ajoutait que, pour autant que le dossier du réclamant soit complet, son agrément lui serait normalement délivré sous quinzaine. Le 14/08/2022,

l'AwAC a appelé Monsieur S.V.C. pour lui indiquer que le dossier envoyé par recommandé le 01/04/2022 était introuvable. Monsieur S.V.C. a renvoyé son dossier par e-mail le jour même. En date du 24/08/2022, le gestionnaire de dossier a rappelé Monsieur S.V.C. pour l'informer du fait qu'il ne savait pas ouvrir les pièces jointes à son mail. Mon Service, qui était en copie de l'envoi, parvenait à ouvrir toutes les pièces… mais une faille informatique est évidemment possible. Néanmoins, dix jours ont de nouveau été perdus.
Monsieur S.V.C. a alors renvoyé une troisième fois son dossier, et était toujours sans nouvelles de l'Agence à la fin du mois d'août. Aucun accusé de réception ne lui a été envoyé de sorte que l'intéressé ignorait toujours si son dossier avait bien été réceptionné et s'il était complet. Le Médiateur a décidé d'interpeller une nouvelle fois l'AwAC le 30/08/2022, afin qu'il soit procédé à une vérification du dossier de Monsieur S.V.C. En date du 31/08/2022, il a été répondu qu'après analyse des informations transmises, il manquait finalement une pièce dans son dossier (le formulaire). En conséquence, un contact avait été pris pour finaliser la complétude de son dossier. Si Monsieur S.V.C. s'est montré compréhensif face au retard accumulé, il a regretté d'être resté sans nouvelles face à ses nombreux rappels..

L'issue de la médiation

Finalement, un courriel de confirmation avec un numéro d'agrément a été envoyé le 9 septembre 2022 à Monsieur S.V.C soit, in fine, plus de cinq mois après l'envoi de sa demande initiale, et un mois après l'intervention du Médiateur. Le Médiateur ne peut que regretter que le délai réglementaire n'ait pas été respecté dans ce dossier. En effet, nous rappelons qu'en application de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009, l'Administration dispose d'un délai de 15 jours pour accuser réception d'une demande d'agrément et solliciter, le cas échéant, de compléter le dossier, et d'un délai de 60 jours pour décider d'octroyer ou de refuser l'agrément. Ces délais ont été largement dépassés dans le cadre de ce dossier. En vertu du principe de continuité du Service public, l'absence d'un agent en charge de traiter certaines demandes ne peut justifier que ces demandes ne soient pas traitées. Au-delà du délai et de la problématique du retard accumulé, à laquelle le réclamant a pu se montrer compréhensif, il a surtout déploré les absences répétées de réponses à ses questions, les grandes difficultés à joindre le Service par téléphone, ainsi que l'absence de transparence dans le suivi de se demande.

Une absence de réponse qui coûte cher à une société de maintenance

Les faits

La société de maintenance de chauffage D.M. ne parvient pas à entrer en contact avec l'AwAC.Cette société rencontre deux types de problèmes : La validité des numéros d'agrément de ses travailleurs ne serait pas mise à jour sur la liste des techniciens chauffagistes agréés reprise sur le site de l'AwAC, malgré les formations de recyclage suivies par ses techniciens ; Suite à la réussite de la formation pour l'obtention de nouveaux agréments, la société ne reçoit pas les numéros d'agrément sollicités pour ses techniciens. Au moment de la saisine du Médiateur, en octobre 2022, pas moins de 6 techniciens restaient en attente de leur numéro d'agrément, lesquels avaient été demandés entre le 13/05/2022 et le 05/09/2022. Le préjudice pour la société D.M. est important, dès lors que la non-réception des agréments empêchait sa participation à des appels d'offre publics, alors que ses techniciens disposaient bien des formations et certifications requises, et qu'il ne leur manquait que leur numéro d'agrément pour commencer leur activité. Ne parvenant pas à entrer en contact avec l'AwAC, la société D.M. a déposé une réclamation le 11/10/2022 auprès du Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé l'AwAC le 11/10/2022. Aux termes d'un premier courriel envoyé le 14/10/2022, l'AwAC a confirmé au Médiateur que deux des demandes d'agrément étaient traitées, et que les agréments seraient envoyés par voie postale le 18/10/2022. Des recherches devaient être effectuées pour les quatre autres techniciens. Aux termes d'un deuxième courriel envoyé le 17/10/2022, l'Agence a indiqué qu'elle avait reçu le matin même les informations lui permettant de finaliser les quatre autres demandes, permettant ainsi l'édition des agréments dès le lendemain.

L'issue de la médiation

La médiation fut une nouvelle fois rapide. En moins d'une semaine, une situation bloquée depuis plusieurs mois a été débloquée. Si le Médiateur se réjouit de la réactivité de l'AwAC face à ses différentes interpellations, il ne peut que regretter l'absence de réponse et de réaction de cette dernière face aux demandes répétées des citoyens. De même, le Médiateur ne peut qu'une nouvelle fois regretter que le délai réglementaire n'ait pas été respecté dans ce dossier.

LOGEMENT DE SERVICE PUBLIC

Bilan de l'exercice 2021

Dans le domaine du logement de service public, le Médiateur a instruit 83 dossiers.
Les thématiques abordées sont similaires d'année en année : l'attribution d'un logement, la radiation d'un logement, les délais d'attente, la qualité du logement, le calcul du montant de loyer, les relations avec la société de logement, les relations de voisinage....

Bilan de l'exercice 2022

Le Médiateur a instruit 180 dossiers. Les thématiques abordées sont semblables d'année en année.

Une collaboration à sens unique

Les faits

Madame G. occupe un logement depuis de nombreuses années. Depuis 2018, Madame se plaint de ses factures de chauffage qu'elle estime erronées et précise que cela est dû aux calorimètres qui seraient défectueux.
Madame contacte alors à plusieurs reprises le Service technique de la société de logement, sans succès.
Pour Madame, le calorimètre dans la seconde chambre affiche « P2 ». Sur les factures, cette même chambre affiche 1.584 de consommation. Ce chiffre est resté figé pour les 3 années, ce qui est déjà interpellant. Par la suite, la société en charge des calorimètres précise que la chambre en question est au forfait. Cette même société précise également que sur les trois factures le calorimètre de cette chambre est mal installé et mal réglé. Seule la SLSP peut autoriser la modification des calorimètres.
Madame entreprend alors les démarches de recours auprès de la SLSP ainsi qu'auprès de la SWL. Cette dernière a répondu à Madame que le calcul des charges ne relevait pas de sa compétence. Quant à la SLSP, elle ne souhaite pas analyser sa demande.

L'intervention du Médiateur

Madame G. interpelle le Médiateur, lequel prend contact à son tour avec la SLSP. Au bout de 4 rappels, entre novembre 2021 et juin 2022, la SLSP répond qu'elle ne cesse de perdre du temps avec ce dossier d'autant plus que la SWL a déjà joué son rôle de médiation. Précisons bien une nouvelle fois que la SWL n'a pas fait son rôle de médiation étant donné que celle-ci a refusé de traiter la demande de Madame G. car cela ne rentrait pas dans le cadre de ses compétences. La SLSP invite Madame G à saisir le Juge de Paix.

Le rôle du Médiateur est bien de trouver un accord avec la SLSP afin que les locataires ne soient pas contraints de recourir au Juge de Paix. Dans notre cas, la SLSP semble fermée à toute médiation.
Le Médiateur demande alors à la société de plus amples informations ainsi que des documents appuyant ses arguments afin de les analyser au regard de ceux avancés par Madame G et ainsi de comprendre le dossier dans son intégralité.
La SLSP répond alors que Madame n'occupe pas son logement et que le Médiateur s'acharne inutilement sur ce dossier. La SLSP précise que la société en charge des calorimètres aurait signalé que Madame n'occupait pas son logement mais d'autre part, Madame précise au Médiateur que cette même société aurait confirmé le caractère défectueux des calorimètres. Nous voici donc avec deux sons de cloche.
Peut-on conclure sur base d'un jugement totalement subjectif qu'un locataire, qui essaye au mieux de faire des économies, n'occupe pas son logement ? A-t-on le droit de lui imposer un forfait pour une des pièces du logement sur base de ce même jugement ? Le Médiateur a alors demandé les documents en question à la SLSP, ce courrier est resté lettre morte.
Soit le Médiateur n'a pas toutes les informations en sa possession et la SLSP doit lui faire part de sa position ainsi que lui fournir des éléments complémentaires, soit il y a un réel problème et une médiation, voire une correction des factures, est nécessaire.
La neutralité du Médiateur lui impose d'examiner les faits tels qu'ils lui sont présentés et de confronter les points de vue; or la direction de la SLSP ne semble pas vouloir apporter sa pierre à l'édifice.

L'issue de la médiation

Depuis lors, les interpellations et les rappels sont restés sans réponse. La SLSP ne semble pas vouloir collaborer avec le Médiateur. Le dossier est toujours ouvert.

Accès aux données personnelles des locataires

En mai 2018, le RGPD (Règlement général de protection des données) est entré en vigueur. Les données à caractère personnel sont donc mieux protégées: que ce soit lors d'une inscription à une newsletter, une inscription dans un magasin ou encore lors du traitement d'un dossier locataire au sein d'une SLSP.

L'article 16 §1er du décret instaurant le service du Médiateur précise cependant que "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".

Depuis l'entée en vigueur du RGPD, certaines SLSP ont eu à cœur de préserver les données de leurs locataires et ont même refusé au Médiateur de lui fournir certains documents importants pour le traitement des dossiers. Cette difficulté, déjà exposée dans le Rapport annuel de l'année précédente, a encore fait l'objet de quelques réclamations durant cet exercice.

Le Médiateur à dès lors rappelé que tous les documents ou informations personnelles peuvent lui être communiqués afin de garantir au locataire un traitement optimal de son dossier.

Attribution et mutation

Les attributions et mutations restent un des sujets de réclamations les plus fréquents.

Une bonne part des réclamations nait de la frustration de l'attente sans perspective. En effet, la règlementation organise un mécanisme de priorités certes objectif, mais suffisamment complexe qu'il en devient opaque pour beaucoup : 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.

il s'agit finalement d'une forme de "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 contrôlées.

En outre, toute réforme du système d'attribution aura des répercussions sur les finances des SLSP. Rappelons que le loyer est notamment calculé sur base des revenus. Il faudra donc en tenir compte.

Les refus d'un logement

Plusieurs raisons poussent un demandeur de logement public à refuser ce logement.

La première raison est fondée par rapport à l'**état du logement**.

Le Service du Médiateur ne dispose pas d'une vision générale de l'état des logements, 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.

Une autre cause de refus est la **perception que certains demandeurs de logements 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 même, ils n'ont plus de logement et sont ballotés d'un 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…

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.

On peut encore voir une autre raison lorsqu'on analyse l'**objectif de certains demandeurs** ?

Certains demandeurs de logements n'ont en effet 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. Elles ont déjà été exposées précédemment. Il convient de les rappeler.

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. Evidente, intellectuellement, mais difficile à mettre en œuvre tant elle nécessite des fonds.

Une seconde piste est davantage d'ordre règlementaire. 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 règlementaire existe également : il s'agirait de prévoir que tout refus de logement entraine 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. Il rappelle qu'il a déjà proposé une recommandation qu'il reprend cette année encore.

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.

Suivi des Recommandations

05. 2022 | W **Logement de service public** | 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 la cadre de la réforme locative projetée lors de la précédente législature. Lors de son audition en Commission du Parlement de Wallonie, le Ministre a confirmé qu'il souhaite implémenter cette recommandation.

06. 2022 | W **Logement de service public** | 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 a déjà été commentée en sens divers. Faute d'une position définitive, le Médiateur **maintient donc sa Recommandation.**

CRÉDIT SOCIAL

Bilan de l'exercice 2021

Dans le domaine du Crédit social, le Médiateur a reçu 23 réclamations concernant la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) et 7 relatives au 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.

Bilan de l'exercice 2022

44 réclamations concernent la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) et 2 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. Les délais de traitement des demandes de crédit sont toujours un motif fréquent de mécontentement qui peut aboutir à des situations où le candidat doit renoncer à sa promesse d'achat.
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. Selon ce protocole, la SCWS transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les Rapports annuels 2021 et 2022 de cet organisme sont sont publiés ci-après.

La crise sanitaire, un accident, le retard dans les travaux: des circonstances qui justifient de la souplesse

Les faits

Monsieur M. a contracté un crédit auprès du Fonds du Logement et rencontre des difficultés dans le cadre du remboursement de son crédit hypothécaire, qu'il estime indépendantes de sa volonté.
Il a acquis l'immeuble en mars 2020. Quelques jours plus tard, travaillant dans l'HORECA, il a perdu son emploi, ne percevant plus que des allocations de chômage. Il a déjà pu bénéficier d'un report de 9 mois dans le contexte des mesures liées au COVOID 19. Cependant, les travaux ont pris du retard et fin 2020, l'immeuble a fait l'objet d'une fuite

d'eau importante qui nécessite des travaux supplémentaires.
En outre, début janvier 2021, Monsieur M. a été victime d'un accident, il a dû subir une opération l'immobilisant pendant 2 mois. De ce fait, il ne peut poursuivre les travaux qu'il effectue sans l'aide d'une entreprise.
Le Fonds l'a informé que la seule possibilité qu'il pouvait lui proposer était, s'il ne pouvait honorer le remboursement du mois de février 2021, de lui fixer un plan d'apurement à partir de mars 2021.
Même avec cette solution, Monsieur M. ne peut faire face au remboursement et contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Fonds en faisant valoir ces circonstances particulières d'autant que l'immeuble objet du prêt, est inhabitable. Monsieur M. n'a actuellement d'autres choix que de rester dans le logement dont il est locataire.
Le paiement de ce loyer (600€) et des mensualités du crédit (780€) le met dans une situation intenable puisque ses revenus du chômage temporaire avoisinent les 1200€. Son épouse ne travaille pas et il est seul à subvenir aux besoins de sa famille qui compte 3 enfants.
Le Médiateur invoque que Monsieur M. s'engage, dès que son état de santé le permettra, à poursuivre les travaux et qu'il estime qu'il pourrait déménager début mai 2021.
A ce moment, il devrait être capable d'assurer le remboursement mensuel du crédit et s'engage à respecter strictement un plan d'apurement pour les mois qu'il n'a pas pu honorer.
Le Médiateur demande donc au Fonds d'envisager des solutions qui pourraient être proposées afin de lui permettre de faire face à cette situation temporaire et exceptionnelle..

L'issue de la médiation

En réponse, le Fonds indique que deux reports de paiement ont déjà été consentis à Monsieur M. en 2021 suite à la crise sanitaire et à la perte de ses revenus.
Le Fonds n'a pu y répondre favorablement à la 3ème demande de report car elle ne rentrait pas dans le cadre défini par la loi du 20 décembre 2020 portant des mesures de soutien temporaires en raison de la pandémie du COVID-19 pour les motifs suivants :

- En vertu de l'art. 60 §2. 1° de cette loi, le preneur de crédit doit subir une perte de revenus suite aux conséquences économiques du coronavirus. Dans le cas de Monsieur M., il subit à ce moment une perte de revenus suite à un accident domestique le contraignant à bénéficier d'indemnités de mutuelle ;
- Conformément à la prolongation des orientations de l'Autorité bancaire européenne (ABE), les reports accordés successivement dans le cadre de la première et de la deuxième charte ne peuvent jamais dépasser 9 mois. Monsieur M. a bénéficié d'un report allant de l'échéance d'avril 2020 payable en mai 2020 à l'échéance de décembre 2020 payable en janvier 2021, soit un total de 9 mois.

Nonobstant cette impossibilité de lui accorder un nouveau report de paiement, le Fonds accepte de lui consentir des facilités de paiement jusqu'à ce qu'il intègre l'immeuble en l'autorisant à ne payer qu'une partie de sa mensualité, laquelle correspondrait à la différence entre le loyer et la charge des prêts. Il apurera par la suite l'arriéré.

Une réclamation a retenu l'attention du Médiateur. Le candidat-emprunteur a dénoncé que dans le cadre de sa demande, la SWCS lui demandait de faire remplir par son employeur une attestation de revenus indiquant que " Ces revenus, indemnités, allocations et autres ne font et n'ont jamais fait l'objet de saisie ou cession, délégation".

Or, une personne peut avoir, à un moment donné, rencontré un accident de vie entrainant une saisie alors que par la suite elle a à nouveau honoré tous ses remboursements.

Selon la SWCS les informations demandées dans le cadre de l'attestation de revenus sont utilisées pour examiner la demande de crédit et de s'assurer le respect de son obligation, en tant que prêteur, d'évaluation de la solvabilité de ses futurs emprunteurs avant toute proposition de crédit. La collecte de données dans le but d'évaluation de solvabilité est par ailleurs permise par l'art. VII.117 du code de droit économique.

Cette obligation trouve sa source dans le code de droit économique et est la conséquence de différentes obligations à charge du

prêteur :

- obligation de s'informer préalablement à la conclusion de tout contrat en demandant au consommateur qui désire contracter un crédit les renseignements que nous estimons nécessaires afin d'apprécier au mieux sa situation financière, ainsi que sa faculté de remboursement (art. VII.69, §1) ;
- devoir de conseil (proposer au consommateur le type de contrat et le montant du crédit le plus adapté compte tenu de sa situation financière et du but du crédit (art. VII.75, §1);
- devoir de refuser le crédit si le prêteur sait ou doit savoir que le consommateur ne pourra pas respecter les obligations découlant du contrat art. VII.77, §2.

Le but n'est pas de « ficher » la personne ayant fait l'objet de saisie ou de cession mais d'apprécier au mieux la situation financière ainsi que la faculté de remboursement de l'emprunteur afin de s'assurer qu'il pourra faire face aux obligations découlant d'un contrat de crédit.

C'est dans ce cadre que la SWCS demande des renseignements sur les saisies, cessions ou délégations actuelles ou passées relatives aux revenus. Par ailleurs, l'absence d'une précédente saisie, cession ou délégation ne constitue pas, prise isolément, une condition nécessaire à l'acceptation du dossier, mais seulement un point d'attention.

La SWCS a désormais décidé d'actualiser l'attestation de revenus et de limiter la déclaration d'absence de saisie, cession ou délégation à une durée d'un an.

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

En Commission du 27 avril 2021, le Ministre du Logement a indiqué que la Société wallonne du crédit social procède déjà à des ré-étalements de crédits mais ne le permet pas à des taux variables. L'agrément relatif à l'octroi des prêts permet, cependant, d'octroyer un nouveau prêt lorsque la conservation du logement est en péril. **Cette solution rencontre la Recommandation du Médiateur.**

1. RAPPEL DES DÉFINITIONS

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.
Abandonnée	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. PROCÉDURE

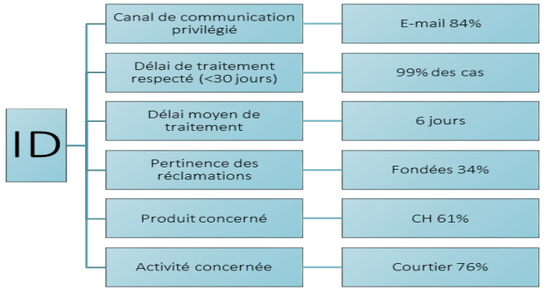
La cellule analyse en premier lieu la recevabilité de la réclamation sur la base des éléments précisés ci-avant. Elle évalue ensuite si elle est compétente pour y répondre directement. Si tel est le cas, la gestion se fait en totale ou partielle autonomie.
Les autres réclamations sont orientées vers 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 personnalisé 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 », « infondée » ou « abandonnée ».

RAPPORT 2021

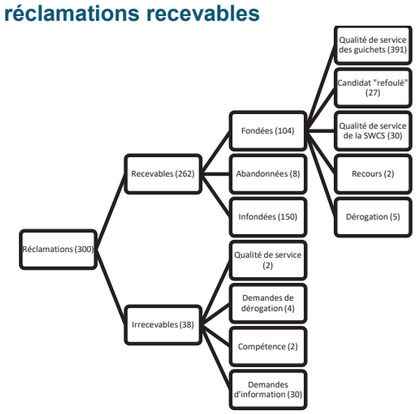
1. ÉLEMENTS MÉTRIQUES

Cette section va nous permettre d'aborder l'activité 2021 en présentant d'abord la carte d'identité des réclamations.

I. La carte d'identité des 300 réclamations reçues en 2021.



II. Les motifs des réclamations recevables

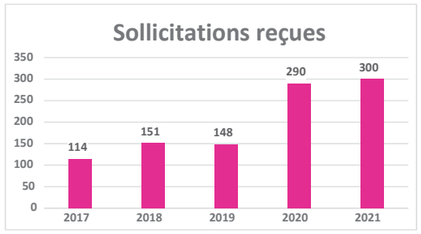


2. ELEMENTS D'ANALYSE

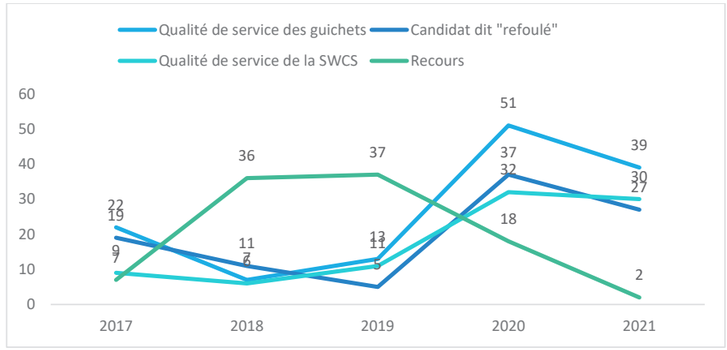
Nous croyons important de rappeler que les données présentées ci-dessus ne peuvent refléter qu'imparfaitement la réalité dès lors que les réclamions « orales » ne sont prises en compte que depuis le dernier trimestre 2020.

Au cours de l'année 2021, la cellule réclamation a reçu 300 sollicitations soit :

- Une moyenne mensuelle de 25;
- Une évolution de 3.4% par rapport à 2020 (95% en 2019, 92% en 2018 et 154% en 2017);



Evolution au fil des ans des réclamations par motifs recevables et fondées



En 2021 le nombre de réclamations reçues tend vers une stabilisation.
L'on notera que le nombre de réclamations considérées comme recevables et fondées diminue et que cette diminution se vérifie dans chaque catégorie.

Trois facteurs l'expliquent :

- L'adaptation des méthodes et espaces de travail suite à la première vague de la crise sanitaire ;
- La proactivité de la SWCS dans la mise en place d'améliorations « Win Win » dès qu'un dysfonctionnement était constaté ;
- La flexibilité de l'agence.

RECOMMANDATIONS

La cellule réclamation souhaite positionner ses réflexions dans le cadre de ses conclusions et, ce faisant, mettre en évidence les éléments qui lui semblent suffisamment critiques que pour justifier une recommandation.

1. Analyser l'opportunité d'inclure les informations relatives à l'échéance de la clause suspensive – et – du compromis dans le programme de gestion des demandes de prêts.
2. Considérer la possibilité d'ajouter le financement de l'audit à nos produits.
3. Inclure certaines restrictions dans nos simulations en vue de « resserrer le public cible ».

SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉEES AU MÉDIATEUR DANS LE RAPPORT ANNUEL

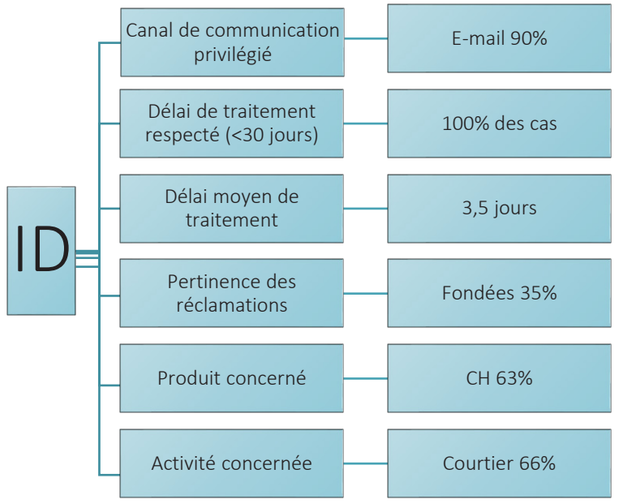
1. Renforcer la collaboration entre la SWCS et les partenaires en vue d'assurer la prise en charge des candidats dits refoulés par exemple au travers d'une charte
   Travail en cours en collaboration avec les partenaires.
2. Mettre en place un système de détection des dossiers dont le traitement aux différentes étapes de sa constitution est anormalement long ;
   Travail réalisé par un système d'indicateurs et la réorganisation des services de production pour spécialiser des agents pour la prise en charge de dossiers complexes.
3. Instaurer une procédure qui permette au service contact de déterminer la recevabilité d'une demande.
   Procédure ad hoc adoptée.

RAPPORT 2022

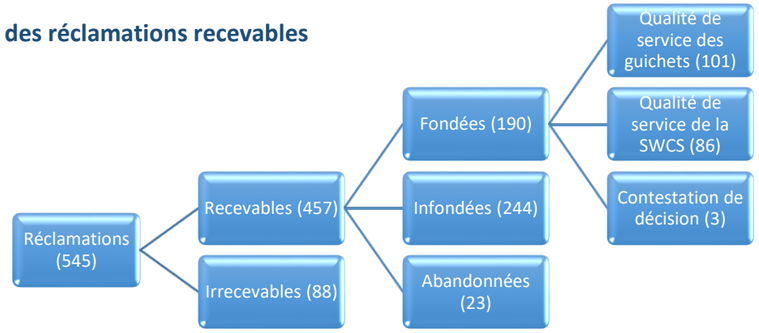
1. ÉLEMENTS MÉTRIQUES

Cette section va nous permettre d'aborder l'activité 2022 en présentant d'abord la carte d'identité des réclamations.

I. La carte d'identité des 545 réclamations reçues en 2022.



II. Les motifs des réclamations recevables



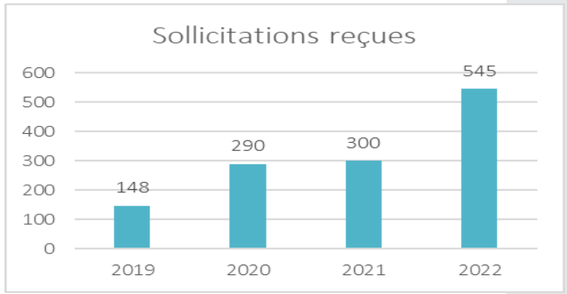
2. ELEMENTS D'ANALYSE

Il est important de rappeler que les données présentées ci-dessus ne peuvent refléter qu'imparfaitement la réalité dès lors que les réclamations sont comptabilisées par « personnes » et non pas par « motifs ».

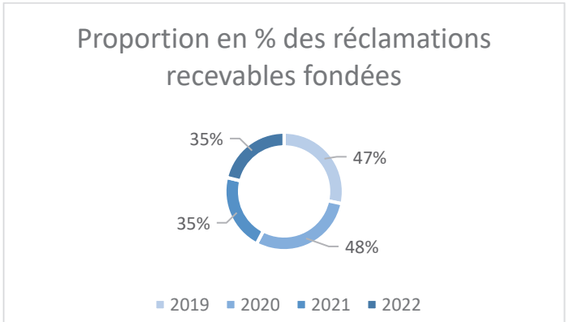
Ainsi, une réclamation ayant, par exemple, pour motif principal « la contestation d'une décision », ne fera pas l'objet de différentes comptabilisations et ce, même si des insatisfactions *secondaires* (accessibilité, qualité de service…) sont relevées par le plaignant et l'ont peut-être amené à introduire la plainte.

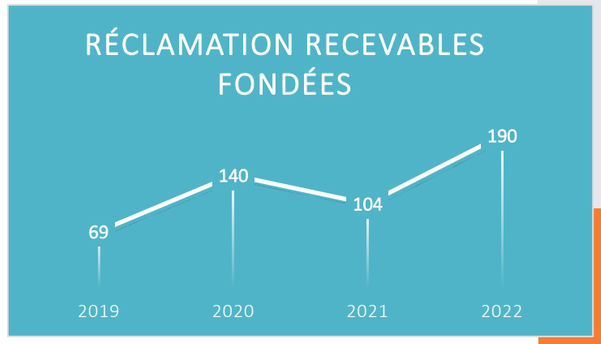
Au cours de l'année 2022, la cellule réclamation a reçu 545 sollicitations soit :

- Une moyenne mensuelle de 45,41 ;
- Une évolution de 81,66 % par rapport à 2021.



Evolution au fil des ans des réclamations par motifs recevables et fondées





L'on notera néanmoins que le nombre de sollicitations reçues entre ces années de comparaison a connu (en nombre) une augmentation significative de plaintes recevables (+57%) et de plaintes recevables et fondées (+55%). À nouveau, au travers du spectre de la production mentionnée plus en avant, cette augmentation est ramenée à 35,38% pour les plaintes recevables et à 41,79% pour les plaintes recevables et fondées.

L'essentiel de cette forte croissance s'observe principalement dans 3 catégories :

- ✓ La qualité de service des guichets et notamment les candidats dits « refoulés » ;
- ✓ La qualité de service de la SWCS et notamment les insatisfactions liées aux « délais » ;
- ✓ La contestation d'une décision et notamment les recours.

Trois facteurs peuvent expliquer cette augmentation :

- ➢ Le changement de mentalité du citoyen ;
- ➢ L'augmentation des taux ;
- ➢ L'angle de vue restreint sur les demandes globales et la politique interne « du secteur » ;

RECOMMANDATIONS

La cellule réclamation souhaite positionner ses réflexions dans le cadre de ses conclusions et, ce faisant, mettre en évidence les éléments qui lui semblent suffisamment critiques que pour justifier une recommandation.

- Accroître la disponibilité des équipes par téléphone en communiquant par exemple des périodes de permanence téléphoniques, …
- Accroître l'accessibilité de nos supports digitaux en intégrant par exemple des informations pratiques et évolutives.
- Etudier la possibilité de réorganiser la distribution et le pilotage du flux des demandes introduites dans le secteur.
- Optimiser l'analyse des motifs d'insatisfaction des clients en se dotant par exemple d'un outil *ad hoc*.
- Rappeler le devoir d'information et établir un plan de communication à l'attention des équipes de la SWCS.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉEES AU MÉDIATEUR DANS LE RAPPORT ANNUEL

1. Analyser l'opportunité d'inclure les informations relatives à l'échéance de la clause suspensive – et – du compromis dans le programme de gestion des demandes de prêts.

Cette fonctionnalité existe dans le programme de gestion des demandes de prêts. Un travail d'exploitation de cette information est en cours.

2.Considérer la possibilité d'ajouter le financement de l'audit à nos produits.

Procédure adoptée.

L'on notera qu'en 2022, les dossiers pour lesquels la SWCS a financé l'audit s'intégraient dans le cadre d'un accompagnement spécifique et "complet" de demandeurs n'ayant pas les moyens de financer un audit logement sur fonds propres mais dont le projet de rénovation devait s'inscrire dans la stratégie wallonne de rénovation.

3.Inclure certaines restrictions dans nos simulations en vue de « resserrer le public cible ».

Un simulateur pour nos crédits hypothécaires est actuellement en construction et rejoindra les outils digitaux mis à disposition du public.

Celui-ci intègre différent paramètres et fonctionnalités en vue de "resserrer le public cible".

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bilan de l'exercice 2021

Dans le domaine de l'Aménagement du territoire et de l'urbanisme, le Médiateur a instruit 47 dossiers au niveau régional en 2021.

Bilan de l'exercice 2022

Dans le domaine de l'Aménagement du territoire et de l'urbanisme, le Médiateur a instruit 40 dossiers au niveau régional en 2022.

Les exercices 2021 et 2022 ne sont pas sortis 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 tentent d'obtenir la régularisation, ou, au contraire, de celui du voisin qui souhaite la remise en état des lieux.

Ne disposant pas de cas emblématiques d'une problématique spécifique à présenter, le Médiateur propose de brièvement aborder le modus operandi de ce processus de médiation particulier.

Nous l'avions déjà évoqué dans le Rapport 2020. Mais en matière d'urbanisme, le Médiateur tient à relever que des réunions de médiation sont proposées aux parties au litige, à savoir, le réclamant et le Ministre de l'Aménagement du territoire et son cabinet, ce qui est assez inédit.

Nous tenons à remercier Monsieur le Ministre Borsus d'accepter de participer au processus de médiation. Les réunions de médiation sont toujours éclairantes : elles permettent à chaque partie de s'exprimer librement concernant une situation rencontrée, et d'entendre le point de vue de l'autre partie.

Lorsque le Médiateur l'estime opportun, il envoie, à l'issue de la réunion de médiation, une recommandation à Monsieur le Ministre, en vue de l'inviter à retirer son arrêté et à en prendre un nouveau. Si toutes les médiations

n'aboutissent évidemment pas à un retrait d'acte, elles sont toujours l'occasion de riches échanges, et permettent, a minima, au réclamant de comprendre la position de l'Administration. En ce sens, le Médiateur tient à souligner le rôle pédagogique de la Médiation.

La médiation peut aussi être l'opportunité, pour le réclamant, de comprendre les critères retenus par l'Administration en vue d'une nouvelle demande de permis. Dans ce dernier cas, aucune recommandation n'est envoyée et le dossier est clôturé après la rencontre. Le réclamant, ayant compris les attentes de l'Administration, introduit alors une nouvelle demande de permis répondant à ces critères.

Le Médiateur espère que cette collaboration avec le cabinet se poursuivra dans le futur.

Le Médiateur tient enfin à relever qu'à côté des médiations organisées avec le cabinet, il intervient régulièrement auprès d'administrations communales lorsque le problème se situe à ce niveau.

En matière d'urbanisme, la plupart des dossiers sont traités au moyen d'interpellations et d'échanges écrits. Dans certains cas, des médiations sont également organisées avec les représentants compétents au sein du Collège communal.

QUALITÉ DE VIE

Bilan de l'exercice 2021

Pour la Branche Handicap
Le Médiateur a reçu 39 plaintes concernant la branche Handicap. 40 d'entre elles avaient trait à l'aide individuelle (aménagement du logement, adaptation véhicule, aide hors nomenclature, règle des 65 ans, absence de demande préalable, délais de traitement). L'Emploi et la Formation ont fait l'objet de 4 réclamations (Prime de compensation, Autorisation d'engagement en ETA).
Quant à l'Accueil et l'Hébergement, 2 plaintes relatives à des demandes d'hébergement pour cas prioritaires et 1 pour un B.A.P.

Pour la Branche Santé - Aînés
35 plaintes relatives à la Crise du Covid ont été enregistrées. Elles concernaient le Tracing, le call center, les visites en maison de repos, en hôpital, mais aussi l'organisation de la vaccination en maison de repos, les convocations à la vaccination, le fonctionnement et suivi des tests PCR. Ces plaintes ont fait l'objet d'interpellation auprès de l'AVIQ, ou ont été transmises à la médiation fédérale, lorsqu'il s'agissait d'une compétence de Sciensano. En effet, l'AVIQ a la charge de la gestion des certificats émis mais uniquement à la suite d'une vaccination, les certificats liés à une contamination au Covid-19, confirmée par un test PCR, sont quant à eux gérés par Sciensano.
Dans le domaine des maisons de repos toutes les plaintes ont eu pour sujet la gestion directe ou indirecte du Covid, à l'exception de 2 plaintes visant la facturation et le droit de se déplacer.
Les autres sujets ayant trait à la Santé concernaient l'hôpital psychiatrique Les Marronniers (4 plaintes), la santé mentale (1 plainte) et les soins de proximité (1 plainte). Les réclamations qui touchent à la relation patient-soignant sont relayées aux Médiateurs hospitaliers, ou à la médiation fédérale "Droits du patient", à l'exception de ce qui concerne exclusivement l'organisation de la médiation hospitalière (1 plainte).

Bilan de l'exercice 2022

Pour la Branche Handicap
Le Médiateur a reçu 38 plaintes concernant la branche Handicap. 31 d'entre elles avaient trait à l'aide individuelle (aménagement du logement, adaptation véhicule, aide hors nomenclature, règle des 65 ans, absence de demande préalable, délais de traitement, factures).
L'Emploi et la Formation ont fait l'objet d'1 réclamation.

Quant à l'Accueil et l'Hébergement, 2 plaintes relatives à des demandes d'hébergement pour cas prioritaires et 1 pour un B.A.P.

Pour la Branche Santé - Aînés
Pour cette branche, le Médiateur a reçu 42 réclamations.
Dans le domaine des maisons de repos les 9 plaintes ont eu pour sujet les suites de la crise COVID, la gestion directe ou indirecte du Covid.
Les autres sujets ayant trait à la Santé concernaient l'hôpital psychiatrique Les Marronniers (2 plaintes), la santé mentale et les soins de proximité. Les réclamations qui touchent à la relation patient-soignant sont relayées aux Médiateurs hospitaliers, ou à la médiation fédérale "Droits du patient", à l'exception de ce qui concerne exclusivement l'organisation de la médiation hospitalière.

Rapport 2021 et Rapport 2022

BRANCHE HANDICAP

Emploi et Formation

Un folder ambigu

Les faits

Madame W., secrétaire d'une très petite entreprise, contacte le Médiateur au sujet de la date de début d'intervention de l'AVIQ pour la prime à l'intégration qui a été accordée à M. E. En effet, la date notifiée est le 18 septembre 2021, soit la date de la demande, alors que M. E. a été engagé le 1er.
Elle explique qu'elle a pourtant rencontré les interlocuteurs d'un centre de formation et du Forem Conseil Entreprises afin de connaître les conditions d'embauche dans le cadre de la prime à l'intégration. Ils ne lui ont pas mentionné le fait que la prime prenait cours à la date de la demande.
Madame W. a également tenté de vérifier ces conditions auprès de son référent au Bureau régional mais celui-ci était en congé pour trois semaines. Pressée par le temps, elle a repris le folder publié par l'Agence sur lequel apparaît un encadré rouge intitulé « En pratique ». Celui-ci indique que « la demande doit être introduite avant l'embauche ou dans les 6 mois qui suivent ». Madame W. saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Vérification faite par le Médiateur, il apparaît que la question de la date de la prise en compte est indiquée dans le corps du texte du folder, titré « Intervention et rémunération », consacré au montant et au paiement trimestriel. Ce n'est qu'à la dernière phrase de ce chapitre qu'il est effectivement précisé :
« ...elle prend cours à la date de la demande ou au plus tôt à la date où le travailleur est reconnu par l'AVIQ». Le Médiateur informe Madame W. que la prime est limitée à un an et que ces 18 jours entraînent par conséquent 18 jours de report en 2021. Toutefois, Madame W. répond que la période de confinement-Covid a été très difficile pour eux et qu'ils comptaient absolument sur cette aide pour compléter le salaire

de septembre de M. E., à qui, par ailleurs, le patron doit accorder beaucoup d'attention et de temps.
Compte tenu de ces divers éléments, qui montrent la bonne volonté de cette entreprise et le manque d'informations reçues, le Médiateur sollicite l'Agence afin qu'elle revoie exceptionnellement la date d'intervention et, par ailleurs, suggère de revoir la formulation de ce folder.

L'issue de la médiation

L'Agence répond rapidement au Médiateur : elle accepte de rétroagir et marque son accord sur la prise en compte de la décision à la date du 1er septembre 2020.
D'autre part, elle prend note de la Recommandation de révision et de simplification du folder qui sera examiné prochainement par les services compétents..

Aide individuelle

Le secteur de l'Aide individuelle à l'intégration reste prioritaire parmi les contestations parvenues au Médiateur, liées à la Branche Handicap de l'Agence. Ceci sans surprise puisqu'il est aussi celui qui génère le plus de décisions. Les réclamations majoritaires portent sur des décisions de refus d'intervention d'aménagement, problème récurrent .

Un siège fixé, pas accroché !

Les faits

Monsieur W. s'est vu refuser sa demande d'intervention dans l'achat d'un siège adapté pour vélo. En effet, Monsieur W., 20 ans, a demandé un buggy kidscab (siège profilé accroché à l'arrière du vélo) afin de pouvoir participer aux activités sportives et de loisirs avec ses amis. Il est incapable de conduire un vélo ordinaire et a déjà fait des tests tout à fait concluants avec ce buggy tracté par un vélo. Il est stable, confortable, sécurisé et moins cher que l'équipement prévu pour une personne passive. Le prix n'atteindrait pas le plafond d'intervention.
Le motif de refus se fonde sur l'article 796,8e du CWASS, à savoir « 8° les voiturettes, scooters électroniques, systèmes de station debout, tricycles, cadres de marche, coussins d'assise pour la prévention des escarres, systèmes modulaires adaptables pour le soutien de la position d'assise, châssis pour siège-coquille, y compris les adaptations, que ces prestations figurent ou non sur la liste de remboursements de l'assurance soins de santé obligatoire, sauf exceptions reprises à l'article 793,794 et l'annexe 82 ». Monsieur W. n'est pas d'accord et saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur instruit la plainte et selon son analyse, le matériel demandé semble correspondre à la disposition reprise à l'annexe 82 qui prévoit :
"2.8. Vélo permettant de transporter une personne passive dans un siège (12.18.15)
2.8.1. Condition d'intervention :
Le demandeur présente des difficultés absolues pour conduire un vélo ordinaire.
2.8.2. Modalité d'intervention :
Le montant d'intervention de l'AVIQ est limité à 2.980,00 euros plus T.V.A."
La situation de Monsieur W. paraît cohérente par rapport à cette disposition : il ne peut en aucun cas utiliser un vélo ordinaire et le matériel demandé permet de transporter une personne passive dans un siège. Il ne pourrait par ailleurs pas participer à ces activités spécifiques, fondamentales pour son intégration sociale, sans ce matériel, qu'il a par ailleurs testé.
Le Médiateur interpelle l'Agence et demande que soit réexaminée la décision au vu de la situation concrète et spécifique de Monsieur W. .

L'AVIQ répond au Médiateur que ses arguments n'ont pas pu être pris en compte.
La motivation du refus sont les suivantes :
Le Kidscab n'est pas un vélo permettant de transporter une personne passive dans un siège tel que celui repris dans l'annexe 82 (point 2.8).
L'intervention prévue dans l'annexe pour les vélos permettant de transporter une personne passive dans un siège est destinée à du matériel composé d'une partie vélo et une partie siège. Or le Kidscab n'a pas de partie vélo et vient précisément se fixer sur un vélo ordinaire.
C'est une voiturette (buggy) ayant la possibilité d'être attachée à un vélo ordinaire via une adaptation.
Le Kidscab étant une voiturette non nomenclaturée, l'Agence ne peut dès lors intervenir vu l'article 796,8° du Code wallon de l'action sociale et de la santé qui stipule que « La prise en charge ne peut porter sur (. . .) les voiturettes, scooters électroniques, systèmes de station debout, tricycles orthopédiques, cadres de marche, coussins d'assise pour la prévention des escarres, systèmes modulaires adaptables pour le soutien de la position d'assise, châssis pour siège-coquille, y compris les adaptations, que ces prestations figurent ou non sur la liste de remboursements de l'Assurance soins de santé obligatoire, sauf exceptions reprises à l'annexe 82 ».
Et l'AVIQ conclut : "Si Monsieur W. le souhaite, il peut introduire une demande d'intervention pour un matériel qui correspond à la catégorie reprise dans la réglementation… à savoir un vélo permettant de transporter une personne passive dans un siège. Sa demande sera alors examinée sur base des conditions spécifiques prévues pour cette catégorie."

L'issue de la médiation

L'application stricte de cette règlementation, sans possibilité de pouvoir estimer l'adéquation d'un matériel adapté à des besoins spécifiques, a déjà fait l'objet de plusieurs demandes de médiation qui n'ont pas abouti au motif qu'aucune dérogation ne pouvait être accordée dans un souci d'égalité de traitement.
Tenant compte de ce qui précède, le Médiateur réitère sa Recommandation de revoir le dispositif qui permet à certaines conditions de déroger à la règle visée afin de pouvoir répondre aux demandes telles que celle de Monsieur W...

.

La limitation des 65 ans

Une personne est en situation de handicap avant 65 ans. Que se passe-t-il si elle demande de l'aide ultérieurement, sans avoir introduit de demande d'aide à l'Agence avant 65 ans ?

Depuis sa création, le Médiateur a été saisi de très nombreuses réclamations relatives à la limite des 65 ans. Certes des réclamations sur la limite de l'âge en tant que telle, pour la première demande, lui sont parvenues, mais il a instruit une plus grande proportion de dossiers pour des personnes qui n'avaient pas encore atteint l'âge de 65 ans au moment où un handicap est survenu, a été reconnu par d'autres organismes que l'Agence, et qui n'y avaient pas introduit une première demande de produits d'assistance en raison de ce handicap.

Les parcours de Madame J. et de Monsieur R. illustrent à souhait cette question malheureusement classique :

« Nous sommes interpellés par Madame J. au sujet d'une décision négative d'intervention dans le coût d'un élévateur. Ce refus se fonde sur le fait que Madame J. avait plus de 65 ans au moment de sa demande. Elle nous fait toutefois part du fait que son handicap a été reconnu en 2006 par l'INAMI, mais elle n'a jamais fait de demande d'intervention à l'AVIQ avant celle-ci… ».

« Monsieur R., alors âgé de 64 ans, est atteint d'un grave problème artériel ; il subit une greffe importante à la jambe gauche, puis une double amputation à la jambe droite. Les soins occasionnés par cette pathologie impliquent une hospitalisation de plusieurs mois, une rééducation, encore en cours, et un changement total de son mode de vie considérant notamment que Monsieur R. a dû déménager et que son nouveau logement doit être adapté.

Durant cette période difficile, Monsieur R. a fréquenté un nombre conséquent de professionnels de la santé et du secteur social. Il a introduit un dossier d'allocation à la Prévoyance sociale, il a bénéficié d'un logement d'insertion, et a reçu des soins à domicile de plusieurs types.

Monsieur R. explique au Médiateur qu'il n'a jamais été informé de la limitation des 65 ans. La décision de refus qui lui a été notifiée par l'AVIQ, en réponse à sa demande d'aide d'adaptation de son logement, met Monsieur R. en difficulté. Ayant perdu son travail, sans autre revenu qu'une allocation d'intégration et récemment divorcé, il ne peut aujourd'hui assumer les frais liés à son handicap.

L'AVIQ interrogée par le Médiateur, a maintenu sa position dans un souci d'égalité de traitement des demandes de ce type… ».

Cette règle était particulièrement discutable puisque les déficiences et handicaps des personnes concernées avaient été clairement identifiés avant 65 ans. Il arrivait dans bien des cas que des personnes n'aient pas eu connaissance des aides de l'AVIQ en temps opportun, ou qu'elles estimaient ne pas avoir besoin d'une aide des pouvoirs publics à ce stade, bien qu'elles aient eu à réaliser des adaptations. Parfois, l'aggravation brutale du handicap exigeait des aménagements impraticables sans aide, ou, le décès du conjoint, une mise à la retraite entraînaient une perte conséquente de revenus… La vie n'est pas un long fleuve tranquille.

La Cour constitutionnelle, interrogée sur l'article 275 du CWASS, a conclu le 22 février 2022[1] qu'il violait les articles 10 et 11 de la Constitution, en instituant une différence de traitement entre les personnes qui sont frappées d'un handicap avant l'âge de 65 ans, selon que ces personnes ont introduit ou non une première demande d'aide avant l'âge de 65 ans.

La position du Médiateur, forte des expériences dommageables dont il a été averti, est sans aucun doute en accord avec les conclusions de la Cour constitutionnelle.

Bien que l'arrêté du Gouvernement ne soit pas encore paru à la date de publication de ce rapport, l'AVIQ traite depuis juin 2022 les demandes dans le respect de l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 22 février 2022, c'est-à-dire en examinant les éléments médicaux qui attestent de la survenance du handicap avant 65 ans.

1. La Cour dit :
L'article 275 du Code wallon de l'action sociale et de la santé viole, en ce qu'il exclut de l'aide individuelle à l'intégration pour l'achat de produits d'assistance, au sens des articles 784 et suivants du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, une personne qui n'avait pas encore atteint l'âge de 65 ans au moment où elle a été frappée d'un handicap et qui n'avait pas introduit une première demande d'intervention avant cet âge, bien que l'existence du handicap ne soit pas contestée et que la nécessité des produits d'assistance découle directement de ce handicap.

BRANCHE SANTÉ - AÎNÉS

7. 2022 | 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 ;
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

Au 31 décembre 2021, 50 structures ont été identifiées par l'Agence en tant que SHNA.
De ces 50,
- 7 structures ont été officiellement reconnues,
- 8 structures ont reçu un avis défavorable pour une reconnaissance
- 7 dossiers sont toujours en cours
- 3 structures sont définitivement fermées

Le reste des établissements n'a pas encore entré de demande de reconnaissance.
Lors d'une procédure de reconnaissance, la Direction de l'Audit et de l'Inspection se rend dans les services afin de réaliser une inspection. C'est sur cette base que l'Administration propose une reconnaissance ou non à la Ministre en charge de cette matière. Cette Direction, en cas de plaintes, se rend également dans les services concernés.
Prenant pour base non définitive le nombre de 50 SHNA en Wallonie, le Médiateur s'inquiète des 25 services qui ne se sont pas manifestés.
Considérant que le manque d'informations fiables relatives à ces services , dont en particulier, la qualité de l'encadrement et des conditions de vie des hébergés, les caractéristiques de leur population, les modes de gestion, leurs finances, … et le respect du droit de plainte, il est envisageable que des résidents actuellement en situation très précaire, ne soient pas protégés.
Aux dernières informations reçues par le Médiateur, concernant l'étude du profil des SHNA reconnus, celle-ci devrait débuter prochainement, la pandémie ayant empêché la poursuite de cette étude en présentiel. Un groupe de concertation devait être également mené par l'AViQ, concernant la modification du décret relatif aux hébergements collectifs pour personnes en difficultés prolongées, mais l'état d'avancement de ce groupe, ainsi que le nombre de plaintes reçues de ce secteur pendant ou hors de la période de pandémie n'ont pas été communiqués au Médiateur.

Le Médiateur réitère sa Recommandation et la complète de la manière suivante :

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 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 ;
Considérant que la population visée est méconnue et qu'elle pourrait se trouver en situation de non-respect de ses droits fondamentaux ;
Le Médiateur recommande

- **de réaliser dans les meilleurs délais un contrôle impromptu des services qui n'ont pas introduit de demande de reconnaissance ;**
- **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**.

8. 2022 | W - **Qualité de vie** | Modifier 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

Lors de la présentation du rapport en Commission parlementaire, le 31 mai 2022, la Ministre de l'Action sociale a apporté les précisions suivantes :
"Sur l'évaluation du CWASS, un groupe de travail a été mis en place entre l'AViQ, le SPW, les cabinets de tutelle et s'est réuni plusieurs fois l'année dernière. À l'issue de ces réunions, une série de constats a été relevée, notamment sur l'étendue de la mission qui serait confiée à un cabinet d'avocats. Cependant, au vu de la crise et des inondations, ce projet a été postposé. Il a été prévu de travailler par étape et de commencer un travail en interne au sein des administrations en mettant en place des groupes de travail avec les services par matière. Le recensement des législations au sein de l'AViQ existe toujours sous forme de tableau." Depuis 2017, le Médiateur recommande de décodifier le CWASS et de travailler par groupe homogène de matières, ce qui permet entre autres de retravailler chaque bloc en son temps. N'ayant plus été informé de l'évolution de ce dossier, **la Recommandation est ainsi maintenue.**

9. 2022 | W - Qualité de vie | Rendre accessible les 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

Lors de la présentation du rapport devant la commission parlementaire le 31 mai 2022, la Ministre de l'Action sociale a apporté les précisions suivantes :
"Concernant votre recommandation sur la motivation des décisions et l'accès aux sources réglementaires – un accès facile et compréhensible aux sources –, l'AViQ met à jour assez régulièrement le lien hypertexte pour l'accès au Code via le Moniteur belge qui est à jour et qui met à disposition des tableaux de compétences qui renseignent les bases légales en fonction du secteur de compétences. En outre, l'AViQ doit veiller à ce que les réponses apportées aux citoyens soient claires en termes de référence légale qui cadre les réponses dans la démarche relative à la lisibilité des documents administratifs. Il est recommandé de mentionner les bases légales réglementaires en note de fin de courrier. L'AViQ a aussi entamé une réflexion avant la *crise sur la lisibilité de ses courriers. Elle va la poursuivre, notamment suivant les recommandations de l'ASBL »Lire et écrire » et d'eWBS.*
Maintenant, je lis la phrase : « Les frais ne constituent pas une dépense supplémentaire ». Je pense qu'il faut que l'on soit attentif. C'est vrai que la frontière peut être floue. Je vais y venir lorsqu'on parlera des aides matérielles, mais je pense qu'il faut s'assurer que, dans la motivation des réponses, les décisions soient aussi plus pédagogiques. Cela arrivera sur l'aide individuelle puisque l'arrêté qui a fait réagir le Médiateur – à juste titre – en 2019 n'est plus d'application. On peut donc considérer que la recommandation mise au niveau de l'Agence est caduque. Cela étant, la direction reste en constante recherche d'améliorations pour leurs dispositifs, ce qui inclut inévitablement la réglementation relative à l'aide à l'intégration. Une analyse avait été initiée en 2019. On s'est engagé auprès du cabinet de tutelle à remettre une proposition de modification pour la fin de cette année."
Une table des compétences est accessible sous la rubrique « législation » du site de l'AVIQ, de même que l'accès aux Codes via le Wallex. Cependant, les accès sont insuffisamment interactifs et intuitifs mais permettent au moins d'atteindre les Codes. Les mises à jour de la coordination du Wallex signalent si elles sont en cours, mais les délais peuvent être importants. Ainsi, Wallex signale que pour des raisons techniques, la version coordonnée jusqu'au 26 octobre 2019 n'est disponible qu'en pdf. **La Recommandation reste d'actualité**

Plaintes en maison de repos

Dans l'espoir de tous, 2021 devait marquer la fin de la partie Covid 19. Il a fallu se rendre à l'évidence : la pandémie n'a pas dit son dernier mot. La population a vécu un second time, marqué au fer rouge des chiffres quotidiens d'évolution des hospitalisations et des décès. L'expression terrible d'un épuisement général et de la certitude qu'il n'y aurait plus jamais de remise en question de la croyance en un monde meilleur.

Les pouvoirs publics ont cependant tenu la barre, malgré une ambiance mêlée de soutien et de scepticisme à l'égard des mesures de précaution.

Les services sociaux et de santé de première ligne, en milieu de vie ordinaire ou spécialisé, forcés par la catastrophe de l'impréparation de 2020, ont assimilé rapidement des kilomètres de procédure d'urgence. La seconde vague fut par conséquent mieux franchie. Mais si l'adaptation des pratiques médicales a fait un bond, il est apparu comme une évidence, que des carences profondes devaient être comblées au plus vite : dynamique de vie, état psychologique des travailleurs et résidents, respect des droits fondamentaux, cadre de personnel, humanisation des relations, qualité de l'alimentation, etc.

L'AVIQ et le Gouvernement ont déployé un arsenal de concertations sans précédent sur ces thématiques. Le tempo imposé et le nombre d'acteurs vont-ils permettre de vrais débats de fond ? Pour autant, la multitude de pistes évoquées va-t-elle accoucher d'une politique innovante ou d'un bataillon de « mesures » ? L'avenir le dira.

Le Médiateur, à l'instar de l'exercice 2020, a focalisé son attention sur l'innovation en matière de gestion de plaintes. Celles de première ligne au sein des Administrations elles-mêmes, suivi d'une gestion de seconde ligne par un organe totalement indépendant a fait ses preuves dans de nombreux pays grâce à sa clarté.

Le Médiateur, membre de l'active AOMF en matière d'échanges de pratiques relatives aux plaintes à l'égard des services publics, peut faire état d'expériences les plus convaincantes, mais il a dû constater avec consternation que son équipe n'a pas eu l'occasion de s'exprimer dans les groupes de travail axés sur cette question, terrain de prédilection du service de médiation depuis bientôt 30 ans.
En matière de première ligne, les services d'inspection de l'AVIQ ont été soumis à rude épreuve compte tenu de leur sous-effectif et du tumulte général qu'a provoqué la crise.

Les analyses de la crise Covid montrent que des signaux d'alarme avaient précédemment été tirés quant au personnel des maisons de repos, aux formations des directions, à la déshumanisation des prises en charge. L'analyse des risques fut manifestement sous-estimée, voire niée.

Mais est-ce le rôle de l'Administration de contrôler toutes les facettes du fonctionnement des maisons de repos ? Doit- elle vérifier le respect des normes et des droits des résidents, la conformité des comptes, mais aussi la qualité du suivi médical, androgogique, psychologique, etc ? Comment pourrait-elle exercer ces dernières missions au sein de 858 maisons de repos et dans quel but?

Les plaintes reçues par centaines pendant le confinement par l'inspection, ont mis en exergue de graves dysfonctionnements au sein de certains établissements. Comment auraient-ils pu être évités ?

Le scandale «ORPEA», bien que n'affectant apparemment et principalement que la France, révèle des mécanismes qui pourraient nous arriver : les normes pares-feu (politique de Qualité,…) existent, et même à profusion. Pourtant, ils ont été habilement contournés. Les fonds publics et les facturations aux résidents n'ont pas été affectés aux dépenses prévues - c'est le moins que l'on puisse dire puisqu'ils ont enrichi les actionnaires - et l'impact de cette fraude a affaibli gravement la santé des résidents. Pendant des années, les services d'inspection français n'ont pas relevé ces anomalies. Les mécanismes de traitement des plaintes n'ont pas fonctionné. C'est ici un point essentiel qui illustre leur importance : les patients ont subi les dérives, certains se sont tus par peur de représailles, comme les familles et les professionnels d'ailleurs. Pourtant, des plaintes ont été courageusement déposées, mais personne ne s'en est véritablement saisi.

Le respect des droits fondamentaux dans les lieux d'accueil des plus vulnérables a pris la tournure d'une éruption volcanique sous la pression du virus et de la presse. Les situations de crise, de guerre, de pandémie ont toujours révélé les failles des systèmes de prise en charge quasi ou totalement soustraits à la vie sociale.

Le scandale d'ORPEA montre l'importance des mécanismes de gestion des plaintes à deux niveaux successifs et indépendants l'un de l'autre. Ils ont également la responsabilité de demander ou pas que soient menés des contrôles experts complémentaires.

La parole du bénéficiaire ou de ses représentants, est le meilleur contrôle qui soit. Ceci sans dénigrer aucunement les services administratifs chargés des inspections, tout naturellement parce que leurs tâches sont déjà immenses et essentielles. Si les inspecteurs financiers français avaient disposé du temps nécessaire, ils auraient sans doute pu constater les emplois fictifs, les surfacturations, les pots de vin, etc. Toutes les facettes de la bienveillance et de la qualité de vie ne pouvant se mesurer sous forme d'une inspection, si les familles avaient été entendues par un service de plaintes, les carences relationnelles, médicales, psychologiques, avaient plus de chance d'être repérées en temps utile.

La Direction de l'Audit et de l'Inspection de l'AVIQ est renforcée et son intervention en situation d'alerte en tout cas, est déjà revue afin de mener des contrôles dans de brefs délais et de façon inopinée. Certes son rôle ne se restreint pas à l'urgence, mais le Médiateur pense qu'il n'y a pas lieu d'équiper des services d'inspection comme des couteaux suisses à tout faire dans ces matières, en particulier parce qu'il existe déjà une panoplie d'appareils adéquats.

Une bonne articulation entre les services existants en vue d'utiliser les compétences particulières de chacun pour identifier et traiter les dysfonctionnements semble plus payant.
Les droits des patients, c'est-à-dire tout ce qui a trait à la relation patient-soignant, font déjà l'objet d'un service de médiation. Mais comme l'ont souligné à de très -trop- nombreuses reprises la Médiatrice « Droits du patient » et le Médiateur de la Wallonie, les maisons de repos, entre autres, n'ont jamais pu concrètement bénéficier de ce service pourtant rendu légalement obligatoire.

Par ailleurs, plusieurs acteurs privés ou semi-publics se chargent d'un call-center, d'accompagnement de situations de maltraitance envers une personne, de prévention et de formation.

L'appareil de veille est aussi complété par la loi anti-discrimination (Unia) et bientôt de l'OPCAT, autorité nationale indépendante du Gouvernement, chargé de visiter tout lieu où des personnes, enfants ou adultes, sont ou peuvent être privées de liberté (prisons, homes, institutions publiques de protection de la jeunesse, centres de détention pour étrangers, maisons de retour, hôpitaux, commissariats, etc.) afin d'écarter le risque de traitements inhumains ou dégradants.

L'accessibilité, la lisibilité, la transparence et l'impartialité du service de traitement de plaintes sont des principes déterminants, tant en première qu'en deuxième ligne. Lorsque le citoyen reste insatisfait de la réponse qui lui a été fournie, l'indépendance du service de seconde ligne est une qualité incontournable. Cette conjonction du double contrôle et le transfert de plaintes vers les services existants à compétences ciblées, jugulent le risque de laisser passer des catastrophes sous le radar.

10. 2022 | W - **Qualité de vie** | Organiser le droit de plaintes au niveau des maisons de repos et d'hébergement et mettre en œuvre l'OPCAT

Considérant les réclamations et témoignages recueillis durant les deux périodes de confinement ;
Considérant les points d'attention de la Commission d'enquête parlementaire relative aux maisons de repos et d'hébergement durant la pandémie ;

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 plainte des résidents auprès d'un organisme indépendant de seconde ligne ;
Considérant l'évolution rapide de la pyramide des âges ;
Le Médiateur recommande :

- **de prévoir et d'organiser explicitement le droit de plainte en double ligne 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 des personnes dans les organismes que la Wallonie agrée, et dont l'objet social ou/et médical implique parfois l'enfermement.**
- **d'articuler la Direction des audits et inspections avec les services de plaintes et de veille, privés ou publics, en matière d'Action sociale et de Santé et de faire connaître ces processus vers le public**
- **de donner les moyens aux services agréés de promouvoir et respecter l'avis des résidents (ou de leurs représentants) en maison de repos, et résidentielles , en ce compris les soins, les soins palliatifs, l'euthanasie.**
- **de contrôler l'effectivité d'un Conseil des usagers et de leurs représentants.**
- **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 à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants - ratifié par la Belgique.**

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du rapport devant la commission parlementaire le 31 mai 2022, la Ministre de l'Action sociale a apporté les précisions importantes suivantes :
"Donc, sur le droit de plainte et la gestion de plaintes, on sait que la gestion des réclamations représente pour l'AViQ, un enjeu qui est assez important. L'Agence, à travers sa directrice générale d'ailleurs, a affiché à différentes reprises — c'était déjà dans le contrat de gestion précédent — mais de faire des réclamations qui lui sont adressées un indicateur fiable de la qualité des services rendus et un levier aussi d'amélioration de qualité. Je pense que c'est important.
Alors, sur la Direction de l'audit, comment cela fonctionne-t-il ? La Direction de l'audit et l'Inspection sont compétentes — enfin, c'est la même direction pour les réclamations qui sont déposées à l'encontre de toutes les structures agréées par l'AViQ, dont les maisons de repos, les services d'hébergement des personnes âgées en situation de handicap, les services de santé mentale, la défense sociale, et cetera. En première ligne, il est prévu que l'usager adresse sa réclamation auprès des services agréés ou conventionnés par l'AViQ. Des mécanismes de médiation ont été instaurés dans certains secteurs pour résoudre en première ligne les interpellations de ceux-ci. Il s'agit notamment du service de médiation au sein des structures du secteur handicap et du secteur hospitalier. En deuxième ligne, c'est la Direction de l'audit et de l'inspection, la DAISP, de l'AViQ qui intervient pour traiter les réclamations à l'égard du fonctionnement des établissements agréés ou conventionnés par l'Agence. Cette direction traite trois types de réclamations : les plaintes, les interpellations et les demandes de conciliation. Ces réclamations ne sont pas traitées selon la même procédure.
Les interpellations concernent essentiellement les réclamations qui appellent des explications et des éclaircissements de la part des citoyens. Elles ont été particulièrement nombreuses, vous l'avez dit, pendant la crise covid. Vous n'y avez pas échappé non plus. Vous en avez eu quelques-unes dans le contexte que les députés connaissent largement et qu'ils ont eu l'occasion d'approfondir par le biais de différents opérateurs et du fait que l'application des mesures de confinement des résidents et des procédures d'hygiène et de testing qu'ils posaient ont conduit comme réaction, parfois comme difficulté ou comme différence d'appréciation en lien avec les circulaires qui montraient dès le départ, dès le 11 mars, je crois, que les phénomènes de glissement étaient une exception à l'interdiction de visite. Comme vous l'évoquiez, Monsieur le Médiateur, les interprétations étaient parfois plus ou moins rigides et ont conduit à énormément de réactions de citoyens. Les plaintes sont traitées. J'en reviens aux interpellations. Les réclamations qui appellent des explications d'éclaircissement ont été nombreuses. Les conciliations ont pour but de résoudre des mécontentements des citoyens sans pour autant amorcer une procédure de traitement de plaintes. Qui dit conciliation veut dire forcément que les deux parties sont impliquées, l'établissement et le réclamant, sous la supervision d'un inspecteur de la direction et qui permet de donner une réponse bien plus rapide au réclamant. Cette direction réalise un suivi de la conciliation en vue de s'assurer que le service applique les résolutions discutées. Les plaintes sont traitées selon une procédure formalisée où la direction porte une attention sur les faits observés et les circonstances qui se rapportent spécifiquement à une violation d'une loi ou du décret, d'un arrêté, d'un règlement ou d'une inconduite sérieuse. À l'issue du traitement de la plainte, un rapport assorti d'un plan d'action est remis à l'établissement. La direction s'assure de la mise en œuvre de ce plan d'action. Les réclamations peuvent être introduites par plusieurs types de réclamants : les bénéficiaires et les proches du bénéficiaire, le personnel de l'établissement, un professionnel, et cetera. Vous savez que dans le cadre des investigations qui ont été menées à ma demande et par l'AViQ, nous abordons maintenant la gestion des plaintes avec un regard encore plus aiguisé. Il faut se dire que, en résumé, la gestion transversale des plaintes est bien assurée par l'AViQ. Il faut que l'on distingue les plaintes qui sont à l'encontre de l'AViQ et gérées par la direction du contentieux, et les plaintes introduites à l'encontre des opérateurs qui sont gérées de manière transversale par la direction de l'audit. Sur les plaintes, il y a un numéro gratuit de dépôt de plaintes et d'adresses mail via un numéro gratuit de l'AViQ et un mail. Lorsqu'une plainte arrive via un mail ou via le numéro gratuit, elle est immédiatement 13 transmise au service de l'audit et à l'inspection puis dirigée vers l'auditeur et l'inspecteur. Je rappelle le numéro vert de l'AViQ qui est le 0800.16.061 et qui est un numéro gratuit numerogratuit@aviq.be. ainsi que l'adresse Pour ce qui concerne le rapport des plaintes, je vois si je dois vous ajouter d'autres éléments sur les plaintes en plus de ce qui a déjà été évoqué précédemment dans les différentes commissions et le travail qui se poursuit entre l'AViQ et mes services. Je pense que sur la gestion de plainte, je peux en terminer à ce stade."
Elle ajoute :
"Je reviens au dispositif de plainte. Un dispositif existe pour déposer les plaintes en maison de repos et en maisons de repos et de soins : le registre des plaintes, Respect Seniors, et cetera. On doit renforcer encore l'information du grand public et la communication de ces différentes possibilités, voire réfléchir à une porte d'entrée unique ou les diversifier, selon l'analyse qui en sera faite pour le moment. Sur les conventions d'accueil signées entre les services et les personnes handicapées qui sont parfois traduites en FALC en famille, les projets de service mentionnent les mécanismes de gestion de plaintes. Les inspecteurs vérifient la disponibilité des informations lors des audits."
La partie "OPCAT", à savoir un contrôle indépendant des maisons de repos, n'était toujours pas réalisée, cette **recommandation est maintenue.**

11. 2022 | 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

Lors de la présentation du rapport devant la commission parlementaire, la Ministre de l'Action sociale a apporté les précisions suivantes :
"Pour les rapports sectoriels de gestion des plaintes, on a un rapport annuel et complet des plaintes traitées chaque année qui est établi en application de l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 qui porte exécution du décret-cadre du 6 novembre 2008 sur la rationalisation de la fonction consultative dans le domaine de l'Action sociale et de la Santé qui est communiquée au Gouvernement et au Conseil consultatif de l'Action sociale et de la Santé."
Les rapports sectoriels n'ayant pas été transmis au Médiateur, la **Recommandation reste d'actualité.**

12. 2022 | 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

Les services de médiation hospitalière ont transmis leurs Rapports annuels tant à la Commission fédérale de médiation « Droits du Patient », qu'à l'AVIQ jusqu'en 2019. Il était prévu que le Comité de Direction prenne position sur la manière d'adapter le cadre de la fonction de médiation au sein des hôpitaux mais également des plateformes de concertation en santé mentale (IHP, MSP). Toutefois, Ces travaux n'ont pas encore été menés. **La Recommandation reste d'actualité.**

ALLOCATIONS FAMILIALES

Bilan de l'exercice 2021

Le Médiateur a enregistré 117 réclamations concernant les allocations familiales.

Bilan de l'exercice 2022

Au cours de ce dernier exercice, les réclamations concernant les allocations familiales se sont élevées à 103. 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.

Reconnaissance de situation de handicap

Les faits

Madame H. a introduit un recours à l'encontre d'une décision négative du SPF Sécurité sociale concernant la reconnaissance de situation de handicap de sa fille.
Sur base d'une nouvelle expertise médicale, le Tribunal du Travail a reconnu, par un jugement de janvier 2021, la situation de handicap et a invité le SPF à délivrer une attestation en ce sens.
Ce jugement a également condamné la caisse d'allocations familiales à verser à Madame H. les suppléments d'allocations pour la période du 1er avril 2012 au 31 juillet 2019.
Plus d'un mois plus tard, Madame H. n'a toujours pas reçu l'attestation du SPF et la caisse ne veut pas lui verser les montants tant qu'elle n'a pas ce document. Elle s'adresse au Médiateur..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte le Service Médiation Famille. Il semble que la caisse, au vu de sa condamnation par le Tribunal du travail, devrait pouvoir régulariser les arriérés sans attendre la nouvelle attestation de reconnaissance de handicap du SPF. Parallèlement le Médiateur wallon contacte le Médiateur fédéral concernant l'invitation faite par le Tribunal au SPF à délivrer l'attestation.

L'issue de la médiation

La Caisse informe qu'elle a reçu l'attestation du SPF Sécurité sociale et que le paiement est prévu pour début mars.
Elle explique que le jugement n'indiquait pas la répartition des points entre les différents piliers pour la période du 01/04/2012 au 31/03/2013 pour laquelle un total de 9 points est attribué. La répartition est nécessaire dans la mesure où 2 montants différents sont prévus pour cette catégorie en fonction des points attribués dans le 1er pilier.

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 mesure avait été intégrée dans le plan de sortie pauvreté et proposée dans le cadre d'une modification du décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales.
Cependant, considérant l'impact budgétaire annuel estimé à plus de 45 millions d'euros, le Gouvernement a décidé de ne pas donner suite à cette recommandation. **Au vu de cette décision, la recommandation est clôturée.**

Rapport 2021 des plaintes

Nous avons reçu un total de 210 plaintes nationales en 2021 dont 175 sont clôturées.

Détail par caisse d'allocations familiales :

- Camille : 27
- Famiwal : 65
- Infino : 34
- Kidslife : 39
- Parentia : 45

Selon l'origine de la plainte :

- Médiateur : 53
- Ministre wallon : 11
- Palais royal : 2
- Intéressé : 125
- Autre: 19

Nombre de plaintes par thèmes/objet

- Dont des mesures générales ont pu être prises (114) :
  - Flux fiscal - 30. Une réforme de la procédure d'octroi des supplément sociaux a été approuvée. Cette réforme a pris effet dès le 1er Janvier 2021 et elle permet, dans la majorité des cas, de ne plus générer d'incfu pour les familles. Les paiements effectués sont valides sur base des revenus vérifiés au travers du flux fiscal, ou sur base du bénéfice du statut BIM. La nouvelle procédure a donc également pour effet de lutter contre le non recours au droit au statut BIM.
  - Attributaire invalide (supplément social) - 2. Ce point est également compris dans fa réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux.
  - Formulaire - 1. Le groupe de travail formé en 2020 afin de revoir et rendre plus compréhensible les formulaires et courriers destinés aux familles continue son travail. D'autres formulaires et courriers ont déjà été revus et modifiés.
  - 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) - 36. Ce point est également compris dans la réforme de fa procédure d'octroi des suppléments sociaux.
  - Changement de caisse - 7. Suite à la publication de l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 décembre 2020, exécutant les articles 25 et 72 du décret, une procédure permettant d'expliquer fes notions de demandeur, de demande et de délais a été faite afin de supprimer les problèmes liés aux changements d'affiliation à une caisse. Un audit des procédures d'affiliation en ligne des différentes caisses a été réalisé en 2021 par les inspecteurs du contrôle administratif.
  - Enfant atteint d'un handicap - 8. L'AVIQ a repris la compétence des Allocations Familiales Supplémentaires. Les premières demandes ont pu être traitées à partir du 1er octobre 2021. Un groupe de travail avait été formé afin que le transfert de la compétence du fédéral à la région wallonne se fasse sans discontinuité dans le traitement des évaluations.
  - Pas de droit/fin de droit - 29. Une proposition de modification du Décret a été introduite. Cela permettra de débloquer la situation de nombreux dossiers.
- Dont aucune mesure particulière n'a pu être prise car ce sont des problèmes non récurrents et liés à une situation particulière (96) :
  - Allocation de naissance - 6
  - Allocation d'orphelins - 5
  - Coparenté/séparation - 3
  - Dérogation SPF - 1
  - Désignation de l'allocataire - 5
  - Enfants atteints d'un handicap : retard du SPF - 1
  - Etudiant : crédits - 2
  - Etudiant : heures de travail - 3
  - Etudiant à l'étranger - 3
  - Etudiant/apprenti - 12
  - Fraude - 1
  - Gestionnaire de dossier- 1
  - Jeune demandeur d'emploi - 6
  - Paiement-28
  - Paiement indu suite à une faute de l'allocataire - 1
  - Paiement jamais reçu - 5
  - Placement - 1 o Rang - 2
  - Rapt d'enfant - 1
  - Récupération - 8
  - Retard de paiement - 1

La durée moyenne de traitement d'un dossier est de 65,53 jours calendrier.

Pour ce qui concerne les plaintes internationales, nous avons reçu 15 plaintes dont 9 ont été clôturées en 2021.

Les interventions du service médiation ont permis un impact financier positif pour les allocataires d'un montant de 92.340,86 €.

L'article 8 du protocole de collaboration entre le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonne Bruxelles et l'AVIQ demandait en outre une ventilation des plaintes suivant qu'elles sont fondées ou non. Le programme utilisé par le service de médiation ne permet pas encore d'extraire cette information. Une nouvelle version du programme permettant de faire ressortir cette information est prévue, mais la crise COVID a retardé cette nouvelle version et nous n'avons pas encore de date pour une mise en production. Néanmoins, l'analyse constante des plaintes reçues, croisées avec les constatations du contrôle des caisses et les retours du Comité de branche Familles nous ont permis de mettre en place des solutions ou structures d'échange en vue d'une amélioration pérenne de la qualité du service que les opérateurs et l'AVIQ rendent aux familles.

Rapport 2022 des plaintes

Nous avons reçu un total de 169 plaintes nationales en 2022 dont 150 sont clôturées.

Détail par caisse d'allocations familiales :

- Camille : 19
- Famiwal : 38
- Infino : 20
- Kidslife : 30
- Parentia : 62
- Selon l'origine de la plainte :
- Médiateur : 33
- Ministre wallon : 12
- Palais royal : 0
- Intéressé : 111
- Autre : 13

Nombre de plaintes par thèmes/objet

- pour lesquelles des mesures générales ont pu être prises (110) :
  - Allocation de naissance - 3 : Un AGW prévoyant des dérogations générales aux naissances à ('étranger suit son parcours législatif (cela résoudra les problèmes en cas de GPA par exemple).
  - Etudiant/apprenti - 8 : Une modification du Décret supprimant le plafond de revenus pour les alternants nés avant 2001 (contrats d'alternance, chef d'entreprise, masters en alternance) a été effectuée. Un AGW supprimant ce plafond pour les jeunes nés à partir de 2001 devrait être publié dans les prochaines semaines.
  - Flux fiscal - 63 : L'année 2022 fut une année de transition et la dernière année d'application de t'ancienne procédure d'octroi des suppléments sociaux. La réforme permet, dans la majorité des cas, de ne plus générer d'indu pour les familles. Les paiements effectués sont valides sur base des revenus vérifiés au travers du flux fiscal, ou sur base du bénéfice du statut BIM. La nouvelle procédure a donc également pour effet de lutter contre le non-recours au droit au statut BIM.
  - Jeune demandeur d'emploi - 7 : Nous avons mis en place un groupe de travail en collaboration avec le Forem. Il 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) - 2 : Ce point est également compris dans la réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux.
  - Pas de droit/fin de droit - 9 : Une modification du Décret vient d'être effectuée. Elle va permettre de débloquer ta situation de nombreux dossiers.
  - Récupération - 5 : Une modification du Décret a permis de revoir la notion de bonne foi afin de permettre aux caisses de renoncer plus largement aux indus.
  - Une circulaire déterminant les procédures est en cours de rédaction.
  - Supplément monoparental (supplément social) - 13 : Ce point est également compris dans la réforme de la procédure d'octroi des suppléments sociaux.
- pour lesquelles aucune mesure n'a pu être prise car ce sont des problèmes non récurrents et liés à une situation particulière (59) ;
  - Allocation d'orphelin - 2
  - Attributaire invalide (supplément social) - 4
  - Complément d'alfocations familiales par fa Belgique - 1
  - Coparenté/séparation - 1
  - Désignation de l'aflocataire - 9
  - Détachement - 1
  - Enfant atteint d'un handicap - 7
  - Etudiant ; crédits - 3
  - Etudiant : heures de travail - 3
  - Etudiant à l'étranger - 1
  - Gestionnaire de dossier - 3
  - Paiement - 15
  - Paiement indu à la suite d'une faute de l'allocataire - 1
  - Paiement jamais reçu - 3
  - Rang - 4
  - Travailleurs frontaliers - 1

La durée moyenne de traitement d'un dossier est de 68,91 jours calendrier.

Pour ce qui concerne les plaintes internationales, nous avons reçu 16 plaintes dont 9 ont été clôturées en 2022.

Les interventions du service médiation ont permis un impact financier positif pour les allocataires d'un montant de 33.396,48 €.

L'article 8 du protocole de collaboration entre le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonne Bruxelles et l'AVIQ demandait en outre une ventilation des plaintes suivant qu'elles sont fondées ou non. Le programme utilisé par le service de médiation ne permet pas encore d'extraire cette information. Néanmoins, l'analyse constante des plaintes reçues, croisées avec les constatations du contrôle administratif des caisses et les retours du Comité de branche Familles nous ont permis de mettre en place des solutions ou structures d'échange en vue d'une amélioration pérenne de la qualité du service que les opérateurs et l'AVIQ rendent aux familles.

ÉCONOMIE ET EMPLOI

I. Economie

Bilan de l'activité 2021

La pandémie de COVID-19 apparue à la mi-mars 2020 et touchant de plein fouet l'économie wallonne, n'a pas baissé d'intensité au cours de l'année 2021. Les impacts économiques ont à nouveau été importants. Tout comme elles l'avaient fait en 2020, afin d'amortir ces impacts économiques et sociaux désastreux pour de très nombreux indépendants et petites et moyennes entreprises, les autorités de la Wallonie ont décidé de prolonger les plans de soutien en mettant en place de nombreuses et diverses aides à destination des acteurs économiques en général tout en réservant certaines aides à des secteurs en particulier pour qui les effets de la pandémie étaient très, voire plus impactant.
Riche de l'expérience des premières aides lancées en 2020, nous avons constaté que le Gouvernement a affiné les conditions d'octroi afin de cibler au mieux les entreprises et indépendants ayant un réel besoin de soutien au regard des impacts qu'avaient la pandémie sur leurs activités et leur solidité financière.
L'administration wallonne a de nouveau dû traité tout au long de l'année 2021 de très nombreuses demandes. Tout comme l'année 2020, le Médiateur a été sollicité à de nombreuses reprises mais proportionnellement nettement moins au regard des 18 mécanismes d'aide lancés en 2021 par rapport aux 6 mécanismes lancés en 2020. En effet, le Médiateur a ouvert plus de 1.000 réclamations en 2020 pour 299 nouveaux dossiers en 2021. Par contre, plus de 188 dossiers demeuraient en traitement lors de la clôture de l'exercice 2020.

Bilan de l'activité 2022

Au cours de l'exercice 2022, les dernières réclamations relatives aux indemnités COVID-19 ont été clôturées. Ces dossiers étaient tout de même au nombre de 319. De leur côté, les demandes d'aide à l'investissement n'ont généré que 4 réclamations et 6 autres réclamations concernaient des matières diverses telles que la prime Restart Shop ou encore les indemnités dues dans le cadre des entraves provoquées par des travaux de voirie.

Constats

Au cours de l'année 2020, 6 mécanismes d'aide ont été mis en place par l'administration wallonne. Au cours de l'année 2021, ce ne sont pas moins de 18 mécanismes complémentaires qui ont été mis en place.

Aides mieux ciblées

Au regard des conditions à remplir pour pouvoir prétendre à bénéficier des aides lancées au cours de l'année 2021, nous avons constaté que les bénéficiaires potentiels étaient mieux ciblés.

1. Ciblage en fonction du secteur d'activité :

Dans son rapport d'activités précédent, le Médiateur soulignait le difficile choix qu'avait eu à faire le Gouvernement wallon pour choisir les secteurs à soutenir. Le Médiateur avait dû faire face aux déçus, ceux dont le secteur d'activité n'avait pas été repris comme éligible à l'octroi des premières aides. Tout au long des lancements des nouvelles aides, le Médiateur devait traiter ces réclamations d'entrepreneurs assez désabusés et se sentant laissés sur la touche.

Au cours de l'année 2021, des aides spécifiques ont été dédiées à certains secteurs ou certaines activités. Ainsi, les aides 7, 8 et 9 étaient destinées aux associations sans but lucratif qui réclamaient de l'aide depuis le début de la pandémie et qui se considéraient, à juste tire, comme un secteur économique important au sein de la Wallonie.

De même, les fournisseurs des entreprises ayant dû stopper leurs activités ont pu introduire une demande d'aide au regard de l'aide 12 qui leur était dédiée.

Enfin, les dancing et les autocaristes ont pu bénéficier d'une aide en particulier.

2. Prise en considération de la perte du chiffre d'affaires :

En plus d'un ciblage plus fin, les mécanismes mis en place en 2021 tenaient généralement compte de l'évolution du chiffre d'affaires. Ainsi, l'octroi de certaines aides dépendaient directement de la baisse du chiffre d'affaires sur des périodes déterminées. L'évolution du chiffre d'affaires était établi au regard des chiffres repris dans les déclarations TVA introduites trimestriellement par les entreprises. En se basant sur les chiffres repris dans les déclarations TVA, l'administration wallonne se basait sur une base de données fiables.

L'exploitation des données gérées au niveau de l'administration de la TVA a permis de traiter "automatiquement" un très grand nombre de demandes d'aide. Bien entendu, des cas particuliers ayant conduit au refus de l'octroi d'une aide sont apparus (nécessité de corrections a posteriori de déclarations TVA, mauvais encodage d'une rubrique TVA, demande de report d'un trimestre à l'autre, …). Nous devons souligner que la très grande majorité des dossiers soumis au Médiateur qui ont fait l'objet d'une interpellation auprès de l'administration wallonne a donné lieu à l'octroi des aides préalablement refusées suite au traitement "automatique" des données gérées au niveau de l'administration de la TVA.

3. Prise en compte du volume d'emploi :

Les aides lancées en 2021 ont également pris en considération le volume d'emploi de l'entreprise qui sollicitait une aide. La prise en considération du volume d'emploi permettait ainsi de prendre en compte la taille de l'entreprise. Plus l'entreprise occupait du personnel (plus elle était grande) plus le montant de l'aide augmentait.

La condition pour que le membre du personnel soit pris en considération était qu'un contrat de travail existe directement entre lui et le demandeur. Cette condition excluait de facto toutes personnes prestant pour l'entreprise mais ne faisant

pas partie directement de son personnel. Le cas le plus fréquent était celui des intérimaires. Le Médiateur a traité quelques réclamations relatives à cette notion de lien contractuel devant exister entre l'entreprise et les membres du personnel pour déterminer le volume d'emploi. Cela a principalement concerné des traiteurs qui avaient largement recours au travail intérimaire.

Tout comme pour évaluer l'évolution du chiffre d'affaires, l'administration wallonne a exploité une base de données dites certaines en reprenant exclusivement les données transmises périodiquement par les entreprises à travers les déclarations DMFA (Déclaration Multifonctionnelle à l'ONSS) qui contient les données de rémunération et de temps de travail de tous les travailleurs occupés chez un employeur au cours d'un trimestre donné.

Moins de nouvelles réclamations mais des traitements extrêmement longs

1. Erreur dans le nombre d'équivalents temps plein pris en considération :

Malgré l'exploitation des données DMFA, il arrivait que le nombre d'équivalent temps plein pris en considération pour la détermination de l'aide était erroné. Il n'était cependant pas difficile de rassembler les éléments permettant de constater l'erreur en vue de la corriger. Or, malgré l'envoi de tous les éléments à l'administration wallonne, il aura parfois fallu plus d'un an pour que le montant de l'aide soit adapté et que le demandeur reçoive le solde auquel il pouvait prétendre.

Le traitement anormalement long n'a, à notre connaissance, pas porté un trop grand préjudice aux entreprises, par contre cela a mobilisé beaucoup trop de ressources humaines pour traiter les rappels et autres demandes d'informations.

2. Correction a posteriori d'une déclaration TVA pour être éligible :

L'apport d'une modification d'une ou plusieurs déclarations TVA déjà envoyées entrainait également un allongement anormalement long du traitement de la demande d'aide.

Il arrivait que lors de l'introduction d'un déclaration TVA, une donnée ait été mal encodée (erreur de frappe ou rubrique erronée) ce qui avait pour conséquence de renseigner un chiffre d'affaires erroné qui pouvait conduire au refus d'octroi d'une aide.

Après analyse des éléments fournis par le demandeur et après que les corrections aient été apportées a posteriori à la ou aux déclarations TVA, il fallait attendre de très longs mois pour que l'administration wallonne analyse les nouvelles données à son tour de prenne une nouvelle décision.

3. Mise à jour des codes NACE :

Enfin, toute modification apportée aux codes NACE attribués à une entreprise afin de rendre cette dernière éligible, entrainait elle aussi des délais d'attente exceptionnellement longs.

Des traitements extrêmement longs mais une administration disponible

Comme évoqué et illustré ci-avant, le Médiateur a constaté que le traitement des demandes sortant du cadre automatique prenait énormément de temps pour aboutir à une validation de la demande d'aide et au versement de celle-ci. Par contre, le Médiateur souligne également que l'administration demeurait disponible à prendre en considération toutes ses interpellations. L'administration ne ménageait pas non plus ses efforts à procéder à des recherches en interne afin de consolider l'interpellation du Médiateur.

Cette disponibilité de l'administration est illustrée au regard du traitement de cette réclamation :

Une administration "hyper" disponible!

Les faits

Monsieur D. fait parvenir sa réclamation au Médiateur par courrier postal. Il explique avoir perçu l'aide n°2 d'un montant de 2.500€ mais pouvait prétendre à recevoir l'aide n°1 d'un montant de 5.000€. Or, les deux aides n'étant pas cumulables et ayant perçu l'aide n°2, Monsieur ne peut plus, à ce stade, percevoir l'aide n°1..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur ne dispose que de peu d'élément mais interpelle tout de même l'administration wallonne. Malgré le peu d'informations transmises, l'administration entame des recherches et répond au Médiateur en précisant qu'il semble que Monsieur D. éprouve des difficultés à utiliser le canal informatique pour communiquer. L'administration explique que Monsieur D. a bien introduit une demande pour obtenir l'aide n°1 mais n'a pas répondu dans les délais à une demande de renseignements complémentaires malgré l'envoi d'un rappel. L'administration consignant tous les contacts qu'elle avait avec les demandeurs (appels téléphoniques, courriels, courriers, …), l'agent de l'administration wallonne dédié à traiter les interpellations du Médiateur constate que Monsieur D. a fait part à plusieurs reprises qu'il n'arrivait pas, malgré l'aide d'un ami, à envoyer par le canal informatique les informations demandées. Les déclarations de Monsieur D. sont confirmées par le service informatique de l'administration qui a pu analyser les tentatives de connexion.
Sur base de ses recherches et de ses constats, l'administration propose à Monsieur D. de rembourser l'aide n°2 de 2.500€ pour pouvoir réintroduire une demande d'aide n°1. A nouveau, Monsieur D. informe le Médiateur qu'il éprouve des difficultés à suivre les recommandations de l'administration. .

L'issue de la médiation

Le Médiateur se tourne à nouveau vers l'administration wallonne qui propose ni plus ni moins de prendre un contact téléphonique avec Monsieur D. afin d'effectuer avec lui en direct les démarches informatiques requises pour pouvoir introduire la demande n°1 tout en transmettant toutes les informations requises pour être éligible à cette aide.
L'administration a été encore plus loin en aidant Monsieur D. a introduire et obtenir l'aide n°3 d'un montant de 3.500€.
Entre l'introduction de la réclamation et l'issue favorable finale se sont écoulés 4 mois. .

Le cas décrit ci-avant illustre plusieurs choses :

- Le Médiateur ne lâche rien.
- L'administration a fait preuve d'une grande disponibilité et a prouvé sa volonté de soutenir les entrepreneurs wallons.
- Il est indispensable que l'administration wallonne en général demeure accessible facilement et ne réduise pas les possibilités de contact aux seuls canaux informatiques.

Alors que la collaboration entre les services du Médiateur et le Service Public de Wallonie Economie a toujours été fructueuse et sans tâche, le Médiateur a appris au cours du second semestre 2022, que pour 10 réclamations relatives aux aides COVID-19, l'administration n'a tout simplement pas assuré de suivi à ses interpellations ni ses nombreux rappels.

Dans chacune de ses interpellations, le Médiateur transmettait des éléments qui pouvaient, à son estime, permettre à l'administration de modifier sa décision de refus d'octroi de l'aide prévue.

Lors de ses derniers entretiens en visioconférence, le Médiateur a appris que l'intégralité du programme d'octroi des aides COVID-19 avait été clôturé au 31 juillet 2022. Or, plusieurs réclamations n'avaient pas fait l'objet d'un suivi. Pour seule réponse, l'administration invitait le Médiateur à conseiller au réclamant de se tourner vers les tribunaux.

Stupéfait de cette position, le Médiateur a alors interpellé un membre du Cabinet du Ministre en charge de l'Economie.

Une position identique a été prise par le Cabinet, confirmant la clôture définitive de toutes les demandes d'aides COVID-19.

Le Médiateur n'a eu d'autre choix que de transmettre aux dix réclamants concernés la position administrative tout en la déplorant.

Le Médiateur n'a rencontré que 10 cas, mais combien de demandeurs ont-ils été dans cette situation où l'administration n'a réservé aucun suivi de la contestation du refus d'octroi de l'aide? Nul le saura.

II. Les aides à l'Emploi

Bilan de l'activité 2021

22 plaintes relative aux Aides à l'emploi sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2021.

Bilan de l'exercice 2022

31 plaintes relative aux Aides à l'emploi sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2022.
Durant ces deux exercices, l'essentiel des réclamations concernent le dispositif d'aide SESAM. Le nombre de dossiers relatifs aux APE est devenu extrêmement limité.

Le nouveau dispositif relatif aux aides APE est entré en vigueur. Il n'a généré que quelques réclamations qui ont été transférées à la première ligne, à savoir au FOREM, chargé de la gestion de ce dispositif.

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 permettaient pas de respecter l'engagement repris dans la décision initiale d'octroi. D'autres insistaient sur un oubli lié

au calcul des délais pour demander le renouvellement de l'aide. Enfin, certains contestaient la durée de la "pénalité" pour ne pas avoir respecté les conditions de l'aide, à savoir un délai de 3 ans avant de pouvoir introduire une nouvelle demande.

Le Médiateur attire une fois encore l'attention sur ces questions qui peuvent handicaper la bonne fin de l'aide accordée à certains employeurs.

Cette problématique pose le problème du droit à l'erreur administrative. Cette question est développée dans les recommandations générales, reprises en début de rapport.

III. Permis de travail

Bilan de l'activité 2021

S'agissant des réclamations concernant la Direction des Permis de travail (DPT) on dénombre 8 dossiers pour l'exercice 2021 (contre 12 en 2020), dont 5 concernent des permis de travail, 2 des dossiers de jeunes au pair et 1 une demande de carte professionnelle (demande d'autorisation d'une activité en tant que travailleur indépendant). Le nombre de réclamations adressées au Médiateur dans ces secteurs continue de diminuer, et ce nombre réduit s'explique sans doute par les recours administratifs organisés. Nous mettrons ci-après l'accent sur le cas relatif à l'un des jeunes au pair, occasion de revenir sur une recommandation déjà ancienne. Cette recommandation serait l'occasion d'une mise au point entre Région(s) et Etat fédéral, puisque ce dernier demeure le pouvoir normatif en la matière (voyez les développements ci-après).

Bilan de l'activité 2022

En 2022, 7 réclamations ont été reçues par le Médiateur concernant la DPT (3 d'entre elles, arrivées en fin d'exercice ont été partiellement traitées en 2023), dont 6 avait pour objet une demande de permis de travail, et 1 concernait une demande de carte professionnelle. Aucune de ces réclamations n'a été considérée comme fondée.

Focus sur la situation des jeunes au pair

A l'occasion du traitement d'une réclamation portant sur le dossier d'une jeune fille au pair, le Médiateur a rencontré le Directeur de la DPT et l'agente responsable des dossiers 'jeunes au pair' en août 2021, ce qui fut l'occasion de refaire le point sur cette matière qui avait déjà donné lieu à une Recommandation générale, formulée dès 2014 (!), et rappelée ci-après, sous rubrique.

Suite à la 6ème réforme de l'Etat, l'exécution des normes concernant les jeunes au pair est assurée par les Régions, mais le pouvoir normatif demeure au niveau fédéral. On a en effet considéré que le placement au pair ne couvrait pas un des cas de migration économique pour lesquels la compétence normative a été transférée aux Régions (permis de travail pour les candidats travailleurs salariés ou carte professionnelle pour les candidats travailleurs indépendants), mais relevait d'un projet culturel. A la fin des années 90, le Gouvernement fédéral a réglementé le secteur afin de mieux contrôler le séjour des jeunes au pair et lutter contre les situations abusives.

S'agissant des jeunes au pair, la réglementation de référence[1] n'a plus été modifiée depuis 2002 (le montant minimal d'argent de poche à allouer au jeune au pair à alors été fixé en euros; il est resté figé à 450 euros par mois).

Cette réglementation définit le jeune au pair, comme le jeune qui est accueilli temporairement au sein d'une famille, où il est logé et nourri en contrepartie de légères tâches courantes d'ordre familial, en vue de perfectionner ses connaissances linguistiques et d'accroître sa culture générale par une meilleure connaissance du pays en participant à la vie de la famille d'accueil.

C'est la famille candidate à l'accueil qui fait la demande d'autorisation d'accueillir le ou la jeune au pair, suivant la procédure décrite sur le site de la DPT[2]. Si l'autorisation est donnée, elle prend la forme d'un permis de travail B. Une fois obtenu, ce permis est envoyé au jeune qui pourra alors accomplir, depuis l'étranger, les démarches pour obtenir son visa : il s'adresse pour ce faire au poste diplomatique belge du lieu de sa résidence.

Après le volet "permis de travail", pris en charge par les services régionaux, les services fédéraux (poste diplomatique, Office des Etrangers, éventuellement Conseil du contentieux des Etrangers en cas de recours,…) prennent donc le relais pour le volet "séjour".

Mais une fois le jeune au pair sur le territoire, la DPT reprend la main et vérifie régulièrement le respect des conditions d'accueil au sein de la famille (versement de l'argent de poche, présence effective du jeune aux cours de langue,…), avec l'aide des services de l'inspection sociale du SPW qui effectuent au moins une visite dans le foyer d'accueil.

La DPT a exposé au Médiateur les difficultés rencontrées dans le cadre de cette procédure à double volets/ compétences (permis de travail et séjour), mais réglée par le pouvoir fédéral. Elle a pointé en particulier :
un manque de communication avec les services du SPF en charge de la demande de visa ;
un cadre légal à son estime à revoir, notamment en ce qui concerne :
une mise à jour du montant minimum de l'argent de poche à allouer (inchangé depuis 20 ans) ;
des notions à mieux définir juridiquement ;
la mise en place de sanctions ou de refus pour les familles qui ont exploité des jeunes au pair (en l'état, si un permis est retiré, une nouvelle demande peut être déposée, qui devra être acceptée si le dossier est complet) ;
une meilleure protection pour les jeunes au pair;

l'impossibilité pour la DPT de contacter les jeunes au pair durant l'instruction de la demande de permis, la DPT ne pouvant que se fier aux déclarations de la famille d'accueil ;
une absence de vision une fois passé le terme du placement : si la DPT demande systématiquement une preuve du retour du jeune dans le pays d'origine, cette preuve n'est pas toujours fournie, ce qui est d'autant plus problématique lorsque le placement s'est mal terminé (jeune au pair chassé(e) du foyer d'accueil ou l'ayant quitté après avoir été exploité(e), …). Le ou la jeune au pair disparait alors « dans la nature », et même si la DPT demande une inspection et essaye de le/la contacter, cela n'aboutit pas toujours ;
des cas d'exploitation de jeunes au pair ou de traite d'êtres humains (en 2021, deux dossiers ont fait l'objet d'une instruction auprès de l'auditorat du travail) ;
un manque total de vision sur la situation des jeunes au pair européen(ne)s, qui ne sont pas soumis(es) à la réglementation.

1. Arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers (art. 24 et suiv. - http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/1999/06/09/1999012496/justel)
2. https://emploi.wallonie.be/home/travailleurs-etrangers/permis-de-travail/jeune-au-pair.html#:~:text=Ce%20jeune%20doit%20%C3%AAtre%20porteur,un%20%C3%A9tablissement%20d'enseignement%20reconnu.

La DPT rapporte aussi des difficultés rencontrées dès la gestion du "volet séjour" de la procédure :

l'incompréhension, par certains jeunes au pair, des contrats qui leur sont présentés dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle (ignorance de leurs droits : jours de repos, nombre de jours de travail, ce qui est autorisé ou défendu), ce qui est perceptible à l'occasion des entrevues par les postes diplomatiques, et peut mener à des abus, voire des violences physiques ou psychologiques ;
l'existence avérée de filières de migration, avec "recrutement" de candidats jeunes au pair, qui doivent reverser une partie de l'argent de poche au recruteur ou à la famille à l'étranger ;
l'usage de la migration sous statut de jeune au pair avant un changement de statut (étudiant(e)s, notamment).

Vu le bilan évoqué plus haut pour cet exercice, aucun cas n'illustrera celui-ci dans cette matière. Nous préférons insister encore sur les constats faits lors de l'exercice précédent concernant les normes d'encadrement des jeunes aux pairs (mêmes si en 2022 aucune réclamation n'a été reçue par le Médiateur à ce sujet), ainsi que sur la recommandation reprise ci-dessous.

Suivi des Recommandations

13. 2022 | W - Permis de travail | Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Considérant la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers ;
Considérant l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 susvisée, en particulier ses dispositions concernant les jeunes au pair (articles 24 et suivants);
Considérant que le modèle actuel est dépassé et ne permet plus de rencontrer les objectifs visés au début des années 90 et se doit dès lors d'être remplacé par une formule mieux adaptée ;
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.
Suite à la rencontre d'août 2021 avec la Direction des permis de travail, le Médiateur a convenu qu'il prendrait contact avec son homologue fédéral pour relayer auprès de celui-ci les difficultés rencontrées par la DPT avec les services fédéraux (ce projet demeure d'actualité et mérite d'ailleurs d'être élargi à d'autres problématiques). Quoiqu'il en soit, afin que l'attention soit maintenue sur cette problématique considérée dans sa globalité (évolution normative notamment), **cette Recommandation est maintenue.**

IV. FOREM

Bilan de l'activité 2021

Au cours de l'exercice 2021, le Médiateur a reçu 43 réclamations relatives au FOREM.

Bilan de l'exercice 2022

En 2022, le nombre de réclamations se chiffre à 27.
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-services.
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 des Rapport 2021 et 2022 sont publiés ci-après.

Le billet réduit de la SNCB pour les entretiens d'embauche, insuffisamment connu

Les faits

Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires (Ombudsrail) s'adresse au Médiateur suite à une plainte d'un voyageur concernant le billet réduit de la SNCB pour les entretiens d'embauche.
Le voyageur concerné (inscrit au VDAB - organisme flamand de l'emploi et de la formation) n'avait pas pu se procurer ce type de billet car le guichet était fermé. Cependant, ce type de billet est également disponible à bord des trains sans supplément, ce que le voyageur ignorait.
A la demande de l'Ombudsrail, la SNCB a adapté son site en ajoutant explicitement la possibilité d'acheter ce type de titre de transport à bord du train.
Cependant, la possibilité d'acheter ce billet à bord pour les demandeurs d'emploi semble être mal connue par ses utilisateurs potentiels..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a suggéré au FOREM de promouvoir cette information auprès de ses usagers.

L'issue de la médiation

Le FOREM a intégré cette mesure sur son site internet et a demandé à ses services de promouvoir cette information dans le cadre de la délivrance des attestation.

Extrait du RAPPORT 2021

Le nombre total de réclamations reçues au cours de l'année 2021 s'élève, comme l'année dernière, à 315 dont 18 qui, conformément au processus de gestion des réclamations, n'ont pas été traitées du fait de leur irrecevabilité.

Déduction faite de ces réclamations, le nombre de réclamations recevables reçues pour l'année 2021 s'élève à 297 ; ce qui représente un statu quo par rapport à l'année précédente.

Au cours de cette année, le plus grand nombre de réclamations reçues concerne les Directions Générales du Siège central, avec 67 réclamations (21,27%). Viennent ensuite par ordre décroissant :

- le Territoire Hainaut : 57 réclamations (18,10%) ;
- le Territoire Liège/Huy/Verviers : 54 réclamations (17,14%) ;
- le Territoire Namur/Brabant Wallon et le SGD « Aides Publiques & Incitants Financiers » : 38 réclamations (12,06%) ;
- le SGD « Contrôle de la disponibilité » : 28 réclamations (8,89%) ;
- le Territoire Luxembourg : 15 réclamations (4,76%).

Les réclamations arrivent pour 79,12% via le site internet de l'Office, sont à 91,92% des plaintes formulées principalement par des demandeurs d'emploi (56,9%), des stagiaires (12,12%), des travailleurs (8,42%) et des entreprises (7,74%). Il est à noter que 14,14% des plaignants ont été classés en « Autres ». Il s'agit, d'une part, de parent, d'époux ou d'épouse d'usagers qui n'osent pas déposer eux-mêmes une réclamation et, d'autres part, d'utilisateurs de Titres-Services.

Parmi les 297 réclamations recevables, relevant toutes de la compétence du Forem, 29,63% sont fondées, 15,49% partiellement fondées et 40,74% non fondées ; 14,14% ont été classées en « Indéterminées ».

Pour ce qui concerne le délai d'enregistrement (5 jours ouvrables à dater de la réception de la réclamation), celui-ci est complètement respecté et s'élève en moyenne à 0,76 jour. Ce dernier était de 0,63 jour en 2020.

Quant au délai de traitement (20 jours ouvrables à dater de la date d'enregistrement de la réclamation), le pourcentage de réclamations traitées dans le délai imparti est de 87,54% (il était de 82,83% en 2020) ; le délai de traitement moyen des réclamations traitées et clôturées s'élève à 9,52 jours (il était de 11,87 jours en 2020).

L'analyse des réclamations reçues au cours de l'année 2021 montre que les principales causes de mécontentement sont, respectivement :

- la « Qualité des prestations » : 101 réclamations (34,01%) ;
- le « Respect de la charte de bonne conduite administrative » : 39 réclamations (13,13%);
- les « Autres causes » : 36 réclamations (12,12%) ;
- les « Aspects financiers » : 31 réclamations (10,44%) ;
- l'« Organisation des activités » : 26 réclamations (8,75%) ;
- les « Conditions matérielles des prestations » : 24 réclamations (8,08%).

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.

*N.B. : l'année 2021 a été particulièrement difficile en termes de gestion du temps de travail, notamment suite, d'une part, à un manque de ressources au sein de la Direction de la gestion des risques auquel il a fallu pallier et, d'autre part, aux incidents survenus au cours de l'année, et notamment, les inondations des 15 et 24 juillet. De ce fait, les rapports d'activités trimestriels n'ont pas pu être réalisés **dans les délais impartis**. Les tableaux (de suivi) des recommandations n'ont donc pas pu être envoyés aux directions concernées et n'ont donc pas pu faire l'objet d'une analyse et d'une réponse par ces dernières.*

FOREM

. Nombre de réclamations par entités / territoires

Nombre de réclamations par entité	2020		2021	
Anonyme	5	1,59%	1	0,32%
Non attribuée – **NA**	13	4,13%	17	5,40%
Par Territoire	***177***	***56,19%***	***164***	***52,06%***
Territoire Hainaut – **HNT**	86	27,30%	57	18,10%
Territoire Liège/Huy/Verviers – **LHV**	51	16,19%	54	17,14%
Territoire Luxembourg – **LUX**	13	4,13%	15	4,76%
Territoire Namur/Brabant Wallon – **NBW**	27	8,57%	38	12,06%
Par Direction Générale du Siège Central	***57***	***18,10%***	***67***	***21,27%***
Direction générale Produits & Services - **DGP&S**	47	14,92%	61	19,37%
Direction générale Stratégie – **DGStrat**	1	0,32%	3	0,95%
Direction générale Support – **DGSup**	7	2,22%	1	0,32%
Service Administration générale – **SAG**	2	0,63%	2	0,63%
Par Service à Gestion Distincte	***63***	***20,00%***	***66***	***20,95%***
Aides Publiques & Incitants Financiers - **SGD AP&IF**	24	7,62%	38	12,06%
Contrôle de la Disponibilité - **SGD CoDi**	39	12,38%	28	8,89%
TOTAL	**315**		**315**	

Motifs de réclamations	2020		2021	
02. Qualité des prestations	100	33,67%	101	34,01%
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative	22	7,41%	39	13,13%
14. Autre cause	53	17,85%	36	12,12%
05. Aspects financiers	24	8,08%	31	10,44%
03. Organisation des activités	25	8,42%	26	8,75%
01. Conditions matérielles des prestations	19	6,40%	24	8,08%
04. Orientation, sélection, examen	20	6,73%	12	4,04%
06. Information	13	4,38%	12	4,04%
09. Discrimination	4	1,35%	8	2,69%
11. Protection de la vie privée	9	3,03%	5	1,68%
08. Harcèlement	2	0,67%	2	0,67%
12. Sélection et recrutement du personnel de l'Office	2	0,67%	1	0,34%
13. sécurité	3	1,01%	-	-
10. Orientation stratégique, inadaptation des règles	1	0,34%	-	-
TOTAL	**297**		**297**	

Nombre de réclamations par sous-rubrique

Motifs de réclamations		2020		2021	
01. Conditions matérielles des prestations		***19***	***6,40%***	***24***	***8,08%***
01.01	Aménagement des locaux	-		-	
01.02	Matériel et fournitures	-		1	
01.04	Problèmes informatiques	-		20	
01.05	Logistique	19		3	
02. Qualité des prestations		***100***	***33,67%***	***101***	***34,01%***
02.02	Contenu des prestations	23		27	
02.03	Accueil téléphonique et humain	8		3	
02.04	Mauvaise prise en charge de la demande du client	48		38	
02.05	Refus d'accès aux services ou aux prestations	4		20	
02.06	Absence de contrôle	-		1	
02.07	Délai de traitement	7		4	
02.08	Pas de service	1		1	
02.09	Service manquant	2		1	
02.10	Décision de rechercher	7		6	
03. Organisation des activités		***25***	***8,42%***	***26***	***8,75%***
03.02	Délai d'attente pour obtenir une prestation	-		1	
03.03	Délai de réponse	1		-	
03.04	Organisation des formations	14		16	
03.05	Contrat absent	-		2	
03.06	Mauvaise organisation pour obtenir une prestation	5		4	
03.07	Accessibilité téléphonique	5		3	
04. Orientation, sélection, examen		***20***	***6,73%***	***12***	***4,04%***
04.02	Sélection du stagiaire	8		5	
04.03	Echec à un examen	4		3	
04.04	Rupture du contrat de formation professionnelle	8		4	
05. Aspects financiers		***24***	***8,08%***	***31***	***10,44%***
05.01	Délais de paiement	1		2	
05.02	Paie stagiaires	1		2	
05.03	Remboursement de frais	6		7	
05.04	Aspects fiscaux, documents, attestations, contrats	3		3	
05.05	Absence de paiement	5		11	
05.06	Paiement incorrect	8		6	
06. Information		***13***	***4,38%***	***12***	***4,04%***
06.01	Mauvaise information (offre erronée, fausse, périmée…)	-		2	
06.02	Absence d'informations (réponse, attestation, etc)	-		2	
06.03	Information parcellaire	-		2	
06.04	Information non transmise	-		1	
06.05	Diffusion et contenu des offres	13		5	
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative		***22***	***7,41%***	***39***	***13,13%***
07.01	Attitude d'un membre du personnel	22		39	
08. Harcèlement		***2***	***0,67%***	***2***	***0,67%***
09. Discrimination		***4***	***1,35%***	***8***	***2,69%***
09.00	Non déterminé par le plaignant	-		1	
09.01	Sexe	1		1	
09.02	Age	1		1	
09.03	Racisme	-		3	
09.04	Etat de santé, handicap, caractéristiques physiques ou génétiques	2		2	
10. Orientations stratégiques, inadaptation des règles		***1***	***0,34%***	***-***	***-***
11. Protection de la vie privée		***9***	***3,03%***	***5***	***1,68%***
11.01	Utilisation des données à caractère privé	9		5	
12. Sélection et recrutement du personnel		***2***	***0,67%***	***1***	***0,34%***
13. Sécurité		***3***	***1,01%***	***-***	***-***
14. Autre cause		***53***	***17,85%***	***36***	***12,12%***
TOTAL		**297**		**297**	

Personnes / services mis en cause

Mis en cause	2020		2021	
Organisation du Forem	91	30,64%	84	28,28%
Formateur	15	5,05%	29	9,76%
Conseiller	42	14,14%	27	9,09%
Autre	15	5,05%	26	8,75%
Site internet du Forem	29	9,76%	20	6,73%
Autre agent	9	3,03%	16	5,39%
Titres-Services	3	1,01%	13	4,38%
Dispo Active	14	4,71%	12	4,04%
Dysfonctionnement informatique	0	0,00%	11	3,70%
Call center	3	1,01%	10	3,37%
Accueil téléphonique	6	2,02%	7	2,36%
Impulsion	5	1,68%	6	2,02%
Opérateur	11	3,70%	6	2,02%
Entreprise	14	4,71%	5	1,68%
Accessibilité téléphonique	3	1,01%	4	1,35%
Evaluateur	11	3,70%	4	1,35%
SESAM	4	1,35%	4	1,35%
Dispense	6	2,02%	3	1,01%
APE	6	2,02%	2	0,67%
Autre stagiaire	0	0,00%	2	0,67%
Partenaire	1	0,34%	2	0,67%
Agent d'accueil	2	0,67%	1	0,34%
Airbag	0	0,00%	1	0,34%
ALE	1	0,34%	1	0,34%
PFI	5	1,68%	1	0,34%
Autre DE	1	0,34%	-	-
TOTAL	**297**		**297**	

Tableau des recommandations 2021 - Territoire Hainaut

Relations avec les demandeurs d'emploi

1. Mettre en œuvre des actions permettant de répondre aux demandes formulées

par les usagers de l'Office quant aux modifications à apporter à leur dossier

Relations avec les Stagiaires

2. Mettre en œuvre des actions permettant d'informer les candidats stagiaires du suivi de leur dossier et de la prolongation du délai d'attente pour entrer en formation, et ce, en particulier lorsque le nombre de stagiaires admis en formation est limité et réduit suite à la mise en œuvre des mesures sanitaires liées à la pandémie de Covid-19

Gestion des collaborateurs

3. 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

Tableau des recommandations 2021 – Territoire Liège/Huy/Verviers

Relations avec les Demandeurs d'emploi

1. Mettre en œuvre des actions permettant de répondre le plus efficacement possible aux demandes effectuées par les usagers de l'Office en les transmettant au(x) service(s) concerné(s) ou en complétant leur dossier correctement

2. Mettre en œuvre des actions permettant de vérifier l'adresse correcte des usagers avant l'envoi de toute convocation

3. Mettre en œuvre des actions permettant de donner aux usagers des informations

correctes, en adéquation avec leur situation

Relations avec les Stagiaires

4. Mettre en œuvre des actions permettant d'informer les candidats stagiaires du suivi de leur dossier et de la prolongation du délai d'attente pour entrer en formation, et ce, en particulier lorsque le nombre de stagiaires admis en formation est limité et réduit suite à la mise en œuvre des mesures sanitaires liées à la pandémie de Covid-19

Gestion des collaborateurs

5. 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

Gestion proprement dite des réclamations

6. Mettre en œuvre des actions permettant de faire un retour et d'informer les plaignants du suivi de leurs doléances, soit par écrit, soit verbalement, surtout lorsque cette mention est faite dans la réponse qui leur est envoyée

7. Mettre en œuvre des actions permettant d'enregistrer dans l'application de gestion des réclamations, les retours verbaux et/ou écrits réalisés avec les plaignants dans le cadre du suivi de leur plainte

Tableau des recommandations 2021 – Direction Générale P&S

Relations avec les Demandeurs d'emploi

1. 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

2. Mettre en œuvre des actions afin de supprimer le flux automatique entrainant la radiation du registre des demandeurs d'emploi de tout usager qui ne perçoit plus d'allocations de chômage pendant plus de 2 mois, et ce, parce qu'il/elle n'a pas rentré ses cartes de pointages à la fin de chaque mois, mais plusieurs cartes de pointage au cours d'un même mois

3. Mettre en œuvre des actions permettant de répondre correctement aux demandes effectuées par les usagers de l'Office, que ce soit par email ou par téléphone

4. Mettre en œuvre des actions afin de rendre le site internet du Forem plus attractif, plus performant et plus efficient, que ce soit en termes de connexion, de recherches d'emploi ou d'interface

Gestion des collaborateurs

5. Mettre en œuvre la procédure « plainte sur les réseaux sociaux », ainsi que la communication interne destinée à tous les collaborateurs de l'Office et relative à l'usage des réseaux sociaux par ces derniers

Tableau des recommandations 2021 - SGD Aides Pub & Incitants Financiers

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)

2. Mettre en œuvre des actions permettant :

· Soit de traiter les demandes des usagers dans les délais impartis ;

· Soit de les informer d'un retard dans le traitement de leur demande, que ce retard soit imputable ou non à l'Office

3. Mettre en œuvre des actions permettant,

· d'une part, d'éviter des erreurs dans les dossiers des usagers ;

· et d'autre part, de vérifier la conformité des informations envoyées par courrier postal aux usagers avec celles données par le site internet de l'Office, et notamment celles provenant du calculateur

Tableau des recommandations 2021 - SGD Contrôle Dispo

Relations avec les Assurés sociaux

1. Mettre en place des actions permettant de vérifier les dossiers des usagers afin d'éviter l'envoi de documents relatifs à d'autres usagers que celui (celle) ayant été évalué(e)

2. Mettre en place des actions permettant d'informer les usagers, se présentant à un entretien d'évaluation en vis-à-vis, d'un éventuel retard dans leur prise en charge par l'évaluateur(trice) concerné(e) avec lequel(laquelle) ils ont rendez- vous

Extrait du RAPPORT 2022

Le nombre total de réclamations reçues au cours de l'année 2022 s'élève à 329 dont 19 qui, conformément au processus de gestion des réclamations, n'ont pas été traitées du fait de leur irrecevabilité.

Déduction faite de ces réclamations, le nombre de réclamations recevables reçues pour l'année 2022 s'élève à 310, soit 13 de plus qu'en 2021.

Au cours de cette année, le plus grand nombre de réclamations recevables reçues concerne les Directions Générales du Siège central, avec 109 réclamations (35,16%). Viennent ensuite par ordre décroissant :
• le Territoire Liège/Huy/Verviers : 50 réclamations (16,13%) ;
• le Territoire Hainaut : 49 réclamations (15,81%) ;
• le SGD « Aides Publiques & Incitants Financiers » : 35 réclamations (11,29%) ;
• le SGD « Contrôle de la disponibilité » : 30 réclamations (9,68%) ;
• le Territoire Namur/Brabant Wallon : 28 réclamations (9,03%) ;
• le Territoire Luxembourg : 9 réclamations (2,90%).

Les réclamations arrivent pour 78,39% via le site internet de l'Office, sont à 85,48% des plaintes formulées principalement par des demandeurs d'emploi (55,16%), des stagiaires (11,94%), des travailleurs (12,58%) et des entreprises (6,45%). Il est à noter que 13,55% des plaignants ont été classés en « Autres ». Il s'agit, d'une part, de parent, d'époux ou d'épouse d'usagers qui n'osent pas déposer eux-mêmes une réclamation et, d'autres part, d'utilisateurs de Titres-Services.

Parmi les 310 réclamations recevables, dont 95,48% sont de la compétence du Forem, 32,90% sont fondées, 14,19% partiellement fondées et 33,87% non fondées ; 17,74% ont été classées en « Indéterminées », et 1,29% sont irrecevables.

Pour ce qui concerne le délai d'enregistrement (5 jours ouvrables à dater de la réception de la réclamation), celui-ci est complètement respecté et s'élève en moyenne à 0,56 jour. Ce dernier était de 0,76 jour en 2021.

Quant au délai de traitement (20 jours ouvrables à dater de la date d'enregistrement de la réclamation), le pourcentage de réclamations traitées dans le délai imparti est de 85,48% (il était de 87,54% en 2021) ; le délai de traitement moyen des réclamations traitées et clôturées s'élève à 10,12 jours (il était de 9,52 jours en 2021).

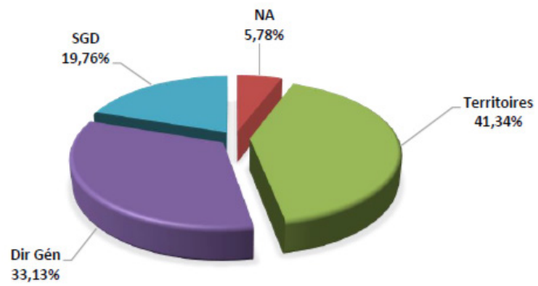
L'analyse des réclamations reçues au cours de l'année 2022 montre que les principales causes de mécontentement sont, respectivement :
• la « Qualité des prestations » : 82 réclamations (26,45%) ;
• les « Autres causes » : 56 réclamations (18,06%) ;
• le « Respect de la charte de bonne conduite administrative » : 34 réclamations (10,97%);
• les « Conditions matérielles des prestations » : 30 réclamations (9,68%).
• les « Aspects financiers » : 26 réclamations (8,39%) ;
• l'« Organisation des activités » : 21 réclamations (6,77%) ;
• l'« Orientation, sélection, examen » : 20 réclamations (6,41%).

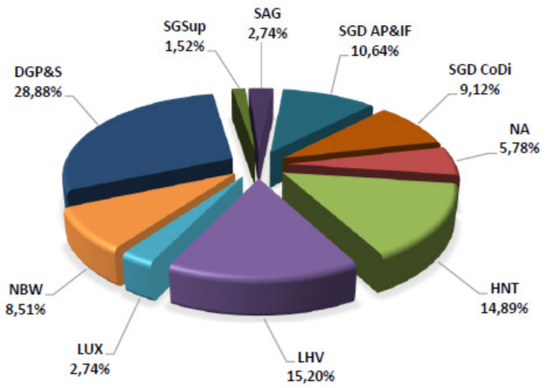
Cette analyse des causes de mécontentement conduit à la formulation de recommandations qui doivent être suivies et mener à la mise en oeuvre d'actions visant à solutionner le problème et/ou à améliorer le service concerné, de manière locale, centralisée ou transversale.

Ces recommandations sont formulées par Territoire, Directions générales du Siège central et Services à gestion distincte, et sont reprises sous forme de tableaux détaillés.

Nombre de réclamations par entités / territoires

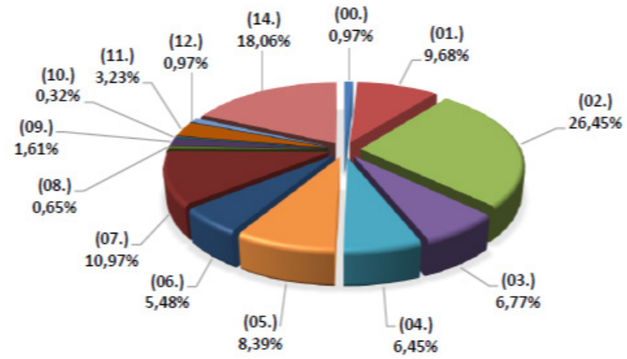
Nombre de réclamations par entité	2021		2022	
Anonyme	1	0,32%	-	-
Non attribuée – **NA**	17	5,40%	19	5,78%
Par Territoire	***164***	***52,06%***	***136***	***41,34%***
Territoire Hainaut – **HNT**	57	18,10%	49	14,89%
Territoire Liège/Huy/Verviers – **LHV**	54	17,14%	50	15,20%
Territoire Luxembourg – **LUX**	15	4,76%	9	2,74%
Territoire Namur/Brabant Wallon – **NBW**	38	12,06%	28	8,51%
Par Direction Générale du Siège Central	***67***	***21,27%***	***109***	***33,13%***
Direction générale Produits & Services - **DGP&S**	61	19,37%	95	28,88%
Direction générale Stratégie – **DGStrat**	3	0,95%	-	-
Direction générale Support – **DGSup**	1	0,32%	5	1,52%
Service Administration générale – **SAG**	2	0,63%	9	2,74%
Par Service à Gestion Distincte	***66***	***20,95%***	***65***	***19,76%***
Aides Publiques & Incitants Financiers - **SGD AP&IF**	38	12,06%	35	10,64%
Contrôle de la Disponibilité - **SGD CoDi**	28	8,89%	30	9,12%
TOTAL	**315**		**329**	





Causes de mécontentement

Motifs de réclamations	2021		2022	
02. Qualité des prestations	101	34,01%	82	26,45%
14. Autre cause	36	12,12%	56	18,06%
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative	39	13,13%	34	10,97%
01. Conditions matérielles des prestations	24	8,08%	30	9,68%
05. Aspects financiers	31	10,44%	26	8,39%
03. Organisation des activités	26	8,75%	21	6,77%
04. Orientation, sélection, examen	12	4,04%	20	6,45%
06. Information	12	4,04%	17	5,48%
11. Protection de la vie privée	5	1,68%	10	3,23%
09. Discrimination	8	2,69%	5	1,61%
12. Recrutement du personnel Forem	1	0,34%	3	0,97%
00. Irrecevable	-	-	3	0,97%
08. Harcèlement	2	0,67%	2	0,65%
10. Orientation stratégique, inadaptation des règles	-	-	1	0,32%
TOTAL	**297**		**310**	



Motifs de réclamations		2021		2022	
00. Irrecevable		-	-	***3***	***0,97%***
01. Conditions matérielles des prestations		***24***	***8,08%***	***30***	***9,68%***
01.01	Aménagement des locaux	-		-	
01.02	Matériel et fournitures	1		-	
01.04	Problèmes informatiques	20		30	
01.05	Logistique	3		-	
02. Qualité des prestations		***101***	***34,01%***	***82***	***26,45%***
02.01	Annulation d'une prestation	-		4	
02.02	Contenu des prestations	27		23	
02.03	Accueil téléphonique et humain	3		2	
02.04	Mauvaise prise en charge de la demande du client	38		31	
02.05	Refus d'accès aux services ou aux prestations	20		9	
02.06	Absence de contrôle	1		1	
02.07	Délai de traitement	4		4	
02.08	Pas de service	1		2	
02.09	Service manquant	1		1	
02.10	Décision de recherche	6		5	
03. Organisation des activités		***26***	***8,75%***	***21***	***6,77%***
03.01	Horaire d'ouverture	-		1	
03.02	Délai d'attente pour obtenir une prestation	1		-	
03.03	Délai de réponse	-		-	
03.04	Organisation des formations	16		8	
03.05	Contrat absent	2		-	
03.06	Mauvaise organisation pour obtenir une prestation	4		3	
03.07	Accessibilité téléphonique	3		9	
04. Orientation, sélection, examen		***12***	***4,04%***	***20***	***6,45%***
04.02	Sélection du stagiaire	5		10	
04.03	Echec à un examen	3		5	
04.04	Rupture du contrat de formation professionnelle	4		5	
05. Aspects financiers		***31***	***10,44%***	***26***	***8,39%***
05.01	Délais de paiement	2		1	
05.02	Paie stagiaires	2		-	
05.03	Remboursement de frais	7		5	
05.04	Aspects fiscaux, documents, attestations, contrats	3		4	
05.05	Absence de paiement	11		14	
05.06	Paiement incorrect	6		1	
05.08	Pas d'attribution d'une attestation	-		1	
06. Information		***12***	***4,04%***	***17***	***5,48%***
06.01	Mauvaise information (offre erronée, fausse, périmée...)	2		-	
06.02	Absence d'information (réponse, attestation, ...)	2		2	
06.03	Information parcellaire	2		-	
06.04	Information non transmise	1		-	
06.05	Diffusion et contenu des offres	5		15	
07. Respect de la charte de bonne conduite administrative		***39***	***13,13%***	***34***	***10,97%***
07.01	Attitude d'un membre du personnel	39		34	

08. Harcèlement		***2***	***0,67%***	***2***	***0,65%***
09. Discrimination		***8***	***2,69%***	***5***	***1,61%***
09	Discrimination	1		1	
09.01	Sexe	1		-	
09.02	Age	1		-	
09.03	Racisme	3		1	
09.04	Etat de santé, handicap, caractéristiques physiques ou génétiques	2		1	
09.07	Langue	-		2	
10. Orientations stratégiques, inadaptation des règles		-	-	***1***	***0,32%***
11. Protection de la vie privée		***5***	***1,68%***	***10***	***3,23%***
11.01	Utilisation des données à caractère privé	5		7	
11.02	Respect du principe de confidentialité	-		3	
12. Sélection et recrutement du personnel		***1***	***0,34%***	***3***	***0,97%***
13. Sécurité		-	-	-	-
14. Autre cause		***36***	***12,12%***	***56***	***18,06%***
TOTAL		**297**		**310**	

Personnes / services mis en cause

Mis en cause	2021		2022	
Site internet du Forem	20	6,73%	68	21,94%
Organisation du Forem	84	28,28%	60	19,35%
Conseiller	27	9,09%	30	9,68%
Autre	26	8,75%	30	9,68%
Formateur	29	9,76%	23	7,42%
Dispo Active	12	4,04%	16	5,16%
Titres-Services	13	4,38%	14	4,52%
Autre agent	16	5,39%	8	2,58%
Call center	10	3,37%	8	2,58%
Accueil téléphonique	7	2,36%	7	2,26%
Accessibilité téléphonique	4	1,35%	7	2,26%
Dispense	3	1,01%	6	1,94%
Impulsion	6	2,02%	4	1,29%
Opérateur	6	2,02%	4	1,29%
Entreprise	5	1,68%	4	1,29%
APE	2	0,67%	3	0,97%
Dysfonctionnement informatique	11	3,70%	2	0,65%
Evaluateur	4	1,35%	2	0,65%
SESAM	4	1,35%	2	0,65%
Autre stagiaire	2	0,67%	2	0,65%
Partenaire	2	0,67%	2	0,65%
Agent d'accueil	1	0,34%	2	0,65%
Congé éducation payé	-	-	2	0,65%
PFI	1	0,34%	2	0,65%
Airbag	1	0,34%	1	0,32%
Autre DE	-	-	1	0,32%
ALE	1	0,34%	-	-
TOTAL	**297**		**310**	

Tableau (de suivi) des recommandations

Tableau des recommandations 2022 – Territoire Liège/Huy/Verviers
Relations avec les Demandeurs d'emploi
1. Mettre en œuvre des actions visant à veiller à la bonne réalisation des plannings de rendez-vous, et ce, afin d'éviter tout retard auprès des demandeurs d'emploi convoqués en entretien
Relations avec les Stagiaires
1. Mettre en œuvre des actions permettant de préciser, lors des séances d'information, le processus complet de sélection des candidats stagiaires, en particulier lorsque ces derniers sont nombreux et que plusieurs sessions d'essai-métiers devront être organisées à des moments différents
1. Mettre en œuvre des actions permettant d'informer les candidats stagiaires du suivi de leur dossier et de la date d'entrée probable en essai-métier lorsque le nombre de candidats est trop élevé et nécessite l'organisation de plusieurs sessions différentes, à des moments différents
Gestion des collaborateurs
1. 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 • La réglementation en vigueur, notamment pour ce qui concerne l'interdiction pour une tierce personne d'accompagner un DE en entretien

Tableau des recommandations 2022 – DG Produits & Services
Relations avec les Usagers – Inscription en ligne
1. Mettre en œuvre des actions visant à améliorer et à faciliter la procédure d'inscription en ligne sur le site internet de l'Office
2. Mettre en œuvre une procédure globale, pour l'ensemble du Forem, visant à inscrire exceptionnellement, de manière rétroactive, un usager qui ne serait pas aller jusqu'au bout du processus d'inscription en ligne, si : • L'usager concerné a bien créé son espace personnel à la date qu'il mentionne ; • La date de création de son espace personnel n'est pas trop éloignée ; • L'usager est de bonne foi
3. Mettre en œuvre des actions donnant éventuellement la possibilité à des responsables d'écoles, comme le CEFA, d'inscrire des élèves de dernière année afin qu'ils soient dans les conditions pour permettre aux futurs employeurs de bénéficier d'aides à l'emploi
Relations avec les Usagers – Espace personnel
4. Mettre en œuvre des actions permettant d'informer les usagers, qui suite à l'introduction de 5 mots de passe erronés bloquent leur accès à leur espace personnel, que ce dernier sera à nouveau accessible dans les 15 minutes qui suivent
5. Mettre en œuvre des actions informant les usagers souhaitant modifier leur adresse email dans leur espace personnel que les 2 liens, envoyés à la fois sur leur ancienne et leur nouvelle adresse email, ont une durée de validité de 24h ; et que l'utilisation d'un de ces deux liens ne permet plus d'utiliser l'autre
Relations avec les Usagers – Site Internet de l'Office
6. Mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer le site Internet de l'Office et de rendre son utilisation plus efficace et efficiente, surtout en termes de recherche d'offres d'emploi
7. Mettre en œuvre des actions permettant • D'informer les usagers des mises à jour réalisées sur le site Internet de l'Office, qu'il s'agisse du site en lui-même, d'une application ou d'un module applicatif ; • D'envoyer des messages d'alerte sur la page d'accueil du site du Forem lors de tout changement, mise à jour ou remplacement d'interface
8. Mettre en œuvre des actions visant à mettre à disposition des usagers des documents ou procédures expliquant le nouveau fonctionnement du site du Forem, d'une application ou d'un outil applicatif ayant fait l'objet d'une mise à jour, surtout, lorsque leur utilisation est différente, voire radicalement opposée au fonctionnement de l'ancienne version du site, de l'application ou de l'outil applicatif concerné
Relations avec les Usagers – Call Center
9. Mettre en œuvre des actions visant : • Soit à réduire le délai d'attente lorsque les usagers téléphonent au numéro gratuit et n'obtiennent pas de réponse dans les 3 ou 4 minutes suivant leur appel, notamment en leur proposant de retéléphoner plus tard ou de laisser un message avec le numéro de téléphone ou de Gsm sur lequel ils peuvent être recontactés ; • Soit à relancer la musique mettant en attente les usagers qui téléphonent au numéro gratuit et n'obtiennent pas de réponse lorsque les 10 minutes prévues sont écoulées, en leur proposant notamment de retéléphoner plus tard ou de laisser un message avec le numéro de téléphone ou de Gsm sur lequel ils peuvent être recontactés
Gestion des collaborateurs
10. 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 règles en matière de respect, de courtoisie et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent aux usagers
11. Mettre à disposition des collaborateurs des outils ou des documents leur permettant de répondre correctement et de manière efficiente aux demandes spécifiques des usagers et, au besoin, de les réorienter vers les services ou les collègues compétents pour répondre à leur demande
Gestion des réclamations
12. Mettre en œuvre des actions afin de répondre aux plaignants et mettre le Service de gestion des réclamations systématiquement en copie

Extrait du Rapport de Gestion des plaintes en 1ère ligne | **FOREM**

Tableau des recommandations 2022 - SGD Aides Pub & Incitants Financiers
Gestion proprement dite des réclamations
1. Mettre en œuvre des actions permettant une meilleure communication entre : • Les Services du SGD concernés par les motifs des plaintes (Dispense, Titres- Services, Impulsion, APE, etc. ; • La gestionnaire des réclamations et de l'application Bizzmine au sein du SGD ; • (Le Service de Gestion des réclamations) ; Et ce, afin : • D'une part, de respecter les délais de traitement impartis ; • D'autre part, de disposer d'éléments de réponse clairs et précis quant à la manière dont les réclamations ont été traitées et les solutions apportées aux problématiques soulevées
2. Mettre en œuvre des actions permettant de formaliser et de diffuser la procédure de gestion des réclamations au sein du SGD, notamment lors de grands congés ou de maladie de longue durée.

FOREM

V. IFAPME

Bilan de l'activité 2021

14 réclamations relatives à l'IFAPME ont été adressées au Médiateur.

Bilan de l'exercice 2022

18 réclamations ont été analysées.
Comme en 2021, celles-ci concernent pour la plupart les conditions d'accès ou l'échec à un examen et n'ont pas amené de constats particuliers.
Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur. 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 ces deux derniers Rapports sont publiés ci-dessous.

La levée de l'exclusion d'une apprenante

Les faits

C. est apprenante en alternance dans la vente au sein de l'IFAPME. En décembre 2021, ses parents reçoivent une décision les informant de son exclusion au motif qu'elle est régulièrement absente des cours, sans justificatifs, et qu'elle n'a pas encore conclu de contrat d'apprentissage dans les 90 jours de son inscription..

L'intervention du Médiateur

Les parents contestent cette décision en invoquant que leur fille a fait, dès le mois de septembre, des démarches en vue de trouver un employeur, qu'elle a participé à un speed jobbing et que, dans ce cadre, elle avait trouvé un employeur mais qu'après une journée à l'essai, elle s'est rendue compte que le lieu était difficilement accessible en transport en commun.
Elle a poursuivi ses démarches et vient juste de refaire un essai chez un nouvel employeur, disposé à l'engager.
Le Médiateur demande à l'IFAPME de réanalyser la décision d'exclusion au regard des arguments des parents..

L'issue de la médiation

L'IFAPME, étant donné qu'un contrat sera signé prochainement lève exceptionnellement l'exclusion pour absence.
Toutefois, il rappelle aux parents que C. a l'obligation en cas d'absence de fournir un justificatif endéans les 48h auprès du centre de formation.
Toute nouvelle absence injustifiée aux cours ou en entreprise entrainera la dénonciation du plan de formation et donc du contrat ainsi que l'exclusion immédiate..

I. IFAPME et le contexte Covid-19 en 2021

Dès février 2020, l'IFAPME s'est saisi de la problématique émergente qui allait devenir la crise sanitaire. Un plan d'action transversal a été retenu par l'IFAPME pour gérer la situation avec ses Services et les Centres de formation du Réseau afin de tenir compte des spécificités et alternatives locales.

En 2021, ce plan de mesures a été poursuivi, tant auprès des membres du personnel et de l'organisation interne, qu'au niveau des publics cibles (apprenants, entreprises) et de l'organisation des activités de formation (Centres, Formateurs, Éducateurs, ...). Une déclinaison qualitative locale (via les Référents IFAPME, Conseillers en orientation, Centres, ...) a également été mise en œuvre pour conserver la proximité avec les bénéficiaires et partenaires du Réseau IFAPME.

Une évaluation des actions en 2021([1]) a montré que les réponses de l'IFAPME et de son Réseau, adaptées et complétées pour répondre aux impacts de la crise sanitaire, ont été globalement positives à divers niveaux :

- La formation à distance (Blended Learning) pour les apprenants ;
- L'achat ou le développement de didacticiels, serious games, cours en ligne, simulateurs et équipements didactiques en réalité augmentée permettant, par exemple, de simuler une tâche et de la répéter autant que nécessaire, ...
- L'adaptation des référentiels de formation via les Conseillers pédagogiques IFAPME afin de les rendre plus facilement adaptables au Blended Learning, voire la création de modules dédicacés à la Formation à distance (FAD) ;
- La formation des parties prenantes (formateurs, apprenants, voire entreprises) à l'utilisation de ces outils nouveaux et méthodes ;
- La mise à disposition des apprenants des locaux et équipements informatiques des Centres de formation (wifi ; pc ; imprimante ; ...) pour ceux ne disposant pas du matériel nécessaire pour poursuivre correctement leur formation ;
- L'organisation de helpdesks utilisateurs pour aider les apprenants à s'approprier les outils informatiques ;
- La création d'une boîte mail individuelle pour chaque apprenant ;
- La création de vidéos dans lesquelles l'apprenant se présente et adresse son « C.V. » aux entreprises formatrices potentielles ;
- La mise à disposition des référents de nouvelles salles de visioconférences dans les Services Alternance pour assurer le suivi à distance et interactif des apprenants dans leur parcours de formation individualisé ainsi qu'en entreprise ; ...

Citons encore, en termes de préservation de la qualité de l'offre de formation du réseau en 2021 :
la poursuite du vaste projet de pédagogie numérique intégré dans le plan stratégique IFAPME sur le long terme
la mutation technologique réalisée en 2021 des outils informatisés, utilisés par les Services Alternance et les Centres de formation pour le suivi pédagogique et l'accompagnement psycho-social des apprenants.
Ces outils métiers permettront d'intégrer et de traiter en 2022 les données dans un outil commun optimisant la gestion interne, d'une part, et le service rendu aux usagers, d'autre part.

1. 1 Extrait (pp 44-45) du « Bilan et opportunités de la gestion de la crise COVID-19 » - Document interne présenté au Comité de gestion en 2021

II. En termes de statistiques

Concernant les données générales, du fait de la situation inédite de la crise Covid, il se confirme que l'année 2020 s'est inscrite en creux concernant le nombre de réclamations reçues, notamment à la suite de la période de confinement qui avait requis la fermeture de divers secteurs, ne permettant que plus tardivement l'organisation des sessions d'examens. Également, la prolongation exceptionnelle de la période des inscriptions jusqu'à novembre a effectivement diminué le nombre de plaintes et recours. Ainsi, le nombre moyen de 280 dossiers pour 2018 (284) et 2019 (279), est passé à 162 dossiers en 2020 lors de la première vague Covid, pour revenir en 2021 à 218.

Evolutions des éléments de contexte

La fermeture totale en 2020 et au premier semestre 2021, a également induit un phénomène de contraction du nombre de places de formation dans les secteurs de la mobilité, de l'Horeca, de la vente, des soins aux personnes et de l'événementiel.

A ces périodes, les entreprises ont favorisé la stabilité de l'emploi de leurs travailleurs et ont eu moins d'opportunités pour former et accompagner des apprenants, jeunes et adultes.
Enfin, certains travailleurs de ces secteurs ont fait choix de se réorienter.
Certains assouplissements des mesures sanitaires entre septembre et novembre 2021 ont permis une amorce de reprise pour certains de ces secteurs durement impactés.

Les Inscriptions de septembre dans notre réseau semblent avoir suivi une augmentation majoritairement au niveau de la formation d'adultes en formations de Chef d'entreprise et de Coordination et d'encadrement (COEN).
Au niveau de l'apprentissage le nombre total est relativement stable, avec cependant un mouvement de hausse en première année (primo-entrants).

La baisse du nombre de plaintes observée en 2020 (113) correspond à la période de neutralisation des cours du second semestre de l'année de formation lors de la première vague Covid qui avait légèrement impacté le nombre de participants à la session d'examen de juin.
Le nombre de **plaintes adressées aux Centres** (175) en 2021 est revenu au niveau de 2019 (180).
On notera comme dit ci-après que le nombre des plaintes a évolué entre 2018 et 2021 d'une manière plus ou moins proportionnelle, en fonction du nombre d'inscrits à la baisse ou à la hausse et/ou en fonction d'éléments de contexte particuliers.

La répartition entre les deux niveaux de formation en alternance se présente comme suit en 2021 :

- en apprentissage, les plaintes ont conservé leur niveau : 16,06 % du nombre total de plaintes en 2021 pour 16,05 % en 2020.
- en formation de chef d'entreprise, les plaintes/recours représentent 81,64% en 2021, contre 80% en 2020 et 86% en 2019.

On remarque ici aussi que la diminution ou l'augmentation du volume des inscriptions a une incidence sur le ratio de plaintes.

En ce qui concerne la catégorie des plaintes relatives aux « **Évaluations et Examens** », elle reste la

catégorie la plus prégnante en 2021 : 78,29 % (contre 87,37% en 2020 et 82,98% en 2019) des plaintes reçues.
Du fait des décalages ou allongements des périodes d'évaluation et d'inscriptions, les plaintes de cette catégorie ont été un peu plus étalées dans le temps, comme l'an dernier.

Compte tenu de l'utilisation du tableau commun d'encodage Centres-IFAPME en 2021 la gestion des doublons a été facilitée. C'est pourquoi, dans l'annexe au présent courrier (p 2/3), les plaintes relatives aux Evaluations et examens sont reprises dans les chiffres "Plaintes Centres" .

Notons aussi que certaines mesures (primes) de soutien à la motivation des apprenants et patrons formateurs fluctuent également dans le temps. Ainsi la catégorie des « Bonus » prise en charge par l'IFAPME par suite du transfert des compétences du Fédéral en 2016, a été remplacée depuis 2018 par la catégorie« Incitants financiers » sur la base du nouveau dispositif mis en place par la Région wallonne.

Le traitement des dossiers a été réalisé selon le schéma habituel, via un courrier ou un mail intégrant une explication contextuelle (organisation, réglementation, consignes, ...), l'objectivation de la situation pour chacune des parties et en appliquant, dans la mesure du possible, un principe de préservation du parcours formatif du bénéficiaire.

Au niveau du terrain, la communication se voulait rassurante et soutenante, en stimulant au mieux les acquis pratiques et sans brader nos certifications.

Par ailleurs, l'examen des dossiers en 2021, sous l'angle de la recevabilité et du fondement, a établi que la moitié des plaintes Centres sont « non recevables » et que deux tiers des plaintes globales Centres sont « non fondées ».
Les recours introduits auprès de l'IFAPME sont recevables ou en partie à quasi 65% et in fine non fondés à 58 %.
On notera que l'établissement de la recevabilité des plaintes et recours, et leur fondement se fait, majoritairement en fin d'examen circonstancié du dossier.

Il a également été constaté qu'un certain nombre de déclarations sous le vocable "plainte" relevaient en fait de la "**gestion courante**" (demande d'informations ou renseignements ; d'accompagnement de démarches ; d'attestations diverses ; ...) et découlaient de l'absence du dialogue préalable avec le gestionnaire (ces cas font l'objet de la catégorie "Autres" dans Plaintes des Centres.

Ce constat a conduit à des améliorations en termes de communication : Plusieurs centres ont mis en place une **adresse courriel « Examen et résultats »**, permettant le dialogue et l'échange d'informations pour tout ce qui concerne les cours et, dès lors, les évaluations et examens, notification de résultats, seconde session, Travail de Fin d'Etude, ... lesquels ont permis de désamorcer bon nombre de plaintes potentielles, majoritairement non fondées, de cette catégorie.
En 2021, la Cellule Qualité a promu l'implémentation de cette adresse générique, mais les réalités des Centres en termes de ressources mobilisables ou d'organisation pour le suivi varient et n'ont pas permis la généralisation d'une utilisation harmonisée de cette adresse générique. Cependant, une solution alternative a été proposée pour ces Centres : une liste de mails relais (direction, correspondant qualité, agent administratif, ...) qui sera annexée à la procédure..

III. En ce qui concerne la gestion des plaintes et recours du Réseau en 2021

A la suite de l'**évolution de la Cellule Qualité et de la formation continue de l'équipe**, des réflexions et projets en lien avec la gestion des plaintes et recours du Réseau, entamés fin 2020, ont pu se concrétiser en 2021.

Tout d'abord la **création, l'adoption et l'utilisation d'un tableau commun** (Centres de formation et Services IFAPME) **d'encodage et de gestion des plaintes et recours.** Le **prototype** adopté en juillet 2021 par le Conseil du Réseau IFAPME a connu sa **phase test** au second semestre.
L'évaluation des retours des utilisateurs a permis d'adapter l'outil et de constater les effets d'amélioration : harmonisation progressive des encodages, évitement des doublons que générait antérieurement l'encodage dans des tableaux distincts, échanges plus opérationnels induits par ce contexte homogène, facilitation pour la clôture annuelle.
Un **Groupe de travail**, composé de représentants des Centres, des Services IFAPME, de la Secrétaire de la Commission des Recours et de la Gestionnaire du contrôle interne et qualité, a actualisé la **procédure de gestion des plaintes et recours, partagée** en intra réseau sur le site documentaire Qualité.
La procédure englobe dorénavant :

les **consignes et modalités d'encodage** du tableau commun ainsi que des précisions souhaitées par les utilisateurs ;
des liens vers

- les logigrammes (créés en 2020),
- des modèles structurés de courriers de réponse aux plaintes et recours,
- un feuillet d'information plus explicite à l'attention du public concernant les démarches successives en cas d'insatisfaction :
- gestion courante de son dossier, dialogue et proactivité comme première étape. Ensuite les différences et délimitations du champ couvert par la plainte, d'une part, et le recours, d'autre part. Enfin, le recours possible au Médiateur.
- L'intention est de transmettre cette information dès qu'une personne introduit une réclamation au niveau d'un Service ou d'un Centre de formation, pour soutenir le dialogue de première ligne avec le gestionnaire du dossier et clarifier, en amont, l'acte de dépôt d'une plainte ou d'un recours qui sont régulièrement la résultante d'une émotion et d'une déclaration peu objectivée (cf. taux de recours non fondés entre 40 et 70%).

L'application de la nouvelle version de la procédure a été adoptée par le Conseil du Réseau le 8 février 2022 pour application au 1er mars 2022.

Données générales		Chiffres	Pourcentage
Nombre total de plaintes/recours du Réseau		**218**	100%
Nombre plaintes du Réseau		187	85,78%
	Nombre de plaintes Centres	*175*	*80,27%*
	Nombre de plaintes Institut	*12*	*5,50%*
Nombre de recours		31	14,22%

Répartition des plaintes/recours par stade de formation	Chiffres	Pourcentage
Total	**218**	**100%**
Apprentissage	35	16,06%
Chef d'entreprise	169	77,52%
COEN	9	4,13%
Formation continue	3	1,38%
Autres types de formation : FADDE,...	2	0,92%

Plaintes Institut	Chiffres	Pourcentage
Total	**12**	**100%**
Recevables, en partie	7	58,33%
Non recevables	5	41,67%
Fondées	6	50%
Fondées en partie	1	8,33%
Non Fondées	5	41,67%

100%

Recours Institut	Chiffres	Pourcentage
Total	**31**	**100%**
Recevables, en partie	21	64,74%
Non recevables	10	32,26%
Fondées, en partie	13	41,94%
Non Fondées	18	58,06%

Plaintes Centres	Chiffres	Pourcentage
Total	**175**	**100%**
Recevables, en partie	83	47,43%
Non recevables	92	52,57%
Fondées, en partie	57	32,57%
Non Fondées	118	67,43%

Catégories plaintes Centres	Chiffres	Pourcentage
Total	**175**	**100%**
Apprenant discrimination	0	0,00%
Incitants financiers, remboursements	7	4,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	0	0,00%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	3	1,71%
Contenu formation (matière...)	1	0,57%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers, ...)	0	0,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours /formation : organisation (horaire, remplacements...)	5	2,86%
Droits d'inscription	1	0,57%
Évaluations et examens	137	78,29%
Exclusion cours	6	3,43%
Formateur	8	4,57%
Information /accueil manquement	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Autre[1]	7	4,00%

[1] Relèvent de la gestion courante des Centres et Services et ne sont pas des plaintes/recours au sens premier

Catégories plaintes Institut		
Total	**12**	**100%**
Apprenant discrimination	0	0,00%
Agrément entreprise	1	8,33%
Incitants financiers, remboursements	2	16,67%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	8,33%
Attestations / certifications / Diplômes/ homologation	1	8,33%
Contenu formation (matière...)		0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers, ...)	1	8,33%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Information / accueil manquement	0	0,00%
Agrément entreprise	0	0,00%

Plainte vis-à-vis d'un centre de formation IFAPME[2]	6	50,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'une entreprise formatrice	0	0,00%

[2] Évaluation, Examens. Remboursement minerval. Cours : organisation.

Catégories **recours** Institut	Chiffres	Pourcentage
Total	**31**	**100%**
Apprenant discrimination	0	0,00%
Agrément entreprise	0	0,00%
Incitants financiers, remboursement	1	3,23%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	0	0,00%
Attestations / certifications / Diplômes/ homologation	3	9,68%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	2	6,45%
Contenu formation (matière...)	0	0,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours /formation : organisation (horaire, remplacements...)	0	0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers, ...)	1	3,23%
Droits d'inscription	0	0,00%
Évaluations et examens	22	70,97%
Exclusion cours	1	3,23%
Formateur(s)	1	3,23%
Information / accueil manquement	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'une entreprise formatrice	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
100,00%		

1. Contexte 2022

Le Réseau IFAPME, constitué de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Petites et Moyennes Entreprises ainsi que des Centres de formation
IFAPME, participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de formation professionnelle et, à ce titre, est un des leviers du Plan de Relance de la Wallonie. Le Réseau IFAPME porte une attention particulière à l'égalité de traitement de tous: de l'accueil à la certification, tout au long de la formation et de l'accompagnement tant en Centre qu'en Entreprise, tant pour son public mineur que pour ses apprenants adultes. Il s'engage au quotidien dans le développement d'une offre de formation et de services universels et de qualité visant l'insertion professionnelle de ses bénéficiaires et la création d'activités et d'entreprises. Résolument orienté bénéficiaires et résultats, l'IFAPME veille à l'amélioration continue de ses interactions avec l'usager tant interne qu'externe, et ce au quotidien. Pour optimiser l'atteinte de ses objectifs« cœur de métier», l'IFAPME a adopté, depuis 2021, la méthodologie de gestion de projets. Celle-ci induit la transversalité nécessaire à la bonne continuité du service public et aux besoins des citoyens. La dynamique PEPS est soutenue par un « PMO ». . PEPS signifie « Plus d'Efficacité, Plus de Sens ». Cette appellation a été choisie par les agents IFAPME.

La dynamique PEPS s'articule autour de 4 principaux programmes :

1. Bien-être et Gestion des talents des Collaborateurs et Collaboratrices ;
2. Organisation et pilotage de l'IFAPME ;
3. Stratégie numérique ;
4. Communication interne, externe et intra-réseau IFAPME

Le nouveau Contrat de gestion de l'IFAPME a été signé, le 18 janvier 2023. Ce nouveau Contrat de gestion est la feuille de route qui donne les principaux objectifs des 5 prochaines années. Renforcer l'accrochage tout au long de laforrnation et à tous les niveaux, jusqu'à la certification, en est la pierre angulaire. Les axes prioritaires traduisent l'ambition de mobiliser les publics jeunes et adultes pour les amener à un niveau de professionnel.le.s qualifié.e.s, plébiscité.e.s sur le marché du travail. Tout agent du Réseau IFAPME a un rôle essentiel à jouer auprès de chaque apprenant, citoyen.

Nous pouvons aussi souligner deux points de contexte interne :
• Suite au départ à. la pension de la gestionnaire en titre du processus « Gérer les plaintes et recours au sein du Réseau IFAPME », une réorganisation a eu lieu.
• Lors de l'audit Qualité externe, la mise en commun des informations, décisions, suivis et les nouvelles modalités ont été saluées par l'auditeur externe.

2. Données chiffrées

En 2022, le Réseau IFAPME a comptabilisé 19.943 apprenants inscrits avec au minimum 1 présence au cours. Une augmentation de 891 apprenants par rapport à 2021 .

Cette augmentation ne s'est pas répercutée au niveau des plaintes. Pour cette année civile 2022, 178 plaintes et 31 recours ont été enregistrées pour l'ensemble du Réseau IFAPME.

Les ratios de 2021 et de 2022 sont similaires : 1, 15% en 2021 et 1,05% en 2022. Nous constatons une légère baisse du nombre de plaintes concernant les Centres de formations, un chiffre identique, à 2021, pour les recours et plaintes adressés à l'Institut.

Un tableau commun à l'ensemble des acteurs du Réseau a permis l'extraction des chiffres en annexe à la présente. Il permet :

- Un encodage à l'instant « T » ;
- De distinguer si la plainte et/ou la demande relève(nt) de la gestion courante ou pas ;
- Le tableau commun est un élément de préparation au point relatif à la gestion des plaintes au sein des revues locales de Direction ;
- D'avoir un état de suivis, à disposition en ligne, et donc une actualisation permanente des dossiers et données ;
- L'implémentation des améliorations dans la révision de la procédure permet de clarifier le système à deux niveaux en interne (art 7 du protocole) ;
- La thématique de la gestion des plaintes et l'échange de bonnes pratiques sont un point récurrent des réunions des Correspondants Qualité, des audits Qualité internes, et ce dans une démarche d'amélioration continue.

En comparaison aux données transmises l'année précédente (18.962), le nombre global d'inscrits lors de la rentrée 2022 (19.943) a évolué de quelque 981 unités, avec une augmentation des inscriptions principalement en formation d'adultes, même si elle est également présente en apprentissage.

La répartition entre les deux filières de formation en alternance se présente comme suit en 2022 : . .

en apprentissage, les plaintes ont augmenté : 21,53 % du nombre total de plaintes en 2022 pour 16,06 % en 2021 .

en formation d'adultes, les plaintes/recours représentent 75% contre 81,65% en 2021, 80% en 2020 et 86% en 2019, soit une diminution de plus de 5% en un an.

Nous pouvons remarquer que la diminution ou l'augmentation du volume des inscriptions n'a pas eu d'incidence directe sur le ratio de plaintes.

En ce qui concerne la catégorie des plaintes relatives aux « Évaluations et Examens », elle reste la plus prégnante mais a rencontré une diminution en 2022 : 60,61 % des plaintes reçues en 2022 pour 78,29 % en 2021 et 78,8% en 2020.

Le nombre de cas de plaintes adressées aux Centres (165) est en diminution de 10 unités malgré la hausse du nombre d'inscrits. L'explication peut se trouver notamment dans les efforts de communication réalisés cette année. Une adresse clef (générique ou spécifique) a été mise en place par chaque Centre de formation IFAPME pour que l'usager puisse directement poser sa réclamation portant sur les résultats obtenus au niveau des « Évaluations et examens». Cette action, véritable amorce pour ouvrir le dialogue et l'échange d'informations sur les cours, les évaluations et examens, les notifications de résultats, seconde session, TFE, ... a porté ses fruits. Les · plaintes relatives à cette catégorie sont majoritairement non fondées. Le besoin cj 'une explication de l'échec est prédominant. Nous avons pu constater, par la nature des réclamations, que l'habitude sociétale de la plainte et la facilité de l'exprimer à travers des réseaux sociaux, des mails, Internet a augmenté au détriment de la recherche de relations humaines.
En 2022, la Direction Maîtrise interne et Qualité a promu l'implémentation de cette adresse clef. Une formalisation et une· diffusion de l'information a été organisée en interne principalement vers les point d'accueil de l'usager (accueil Centres, Services et Centre de Contact).

3. Amélioration continue

Un groupe de travail interne au Réseau a revu, dès le premier trimestre 2022, le processus et la procédure associée « Gérer les· plaintes et recours au sien du Réseau IFAPME ».
Cette revue a conduit à l'évolution des documents et outils associés. Pour une augmentation de l'efficience du processus, des modèles de courrier ont été créés et une
documentation mise à disposition des usagers internes et externes. Un tableau commun à l'ensemble des parties prenantes (Centres de formation et Institut) a été mis en ligne. Cet outil offre une centralisation des informations au moment " T " ainsi qu'une vision globale des réclamations. Une évaluation des utilisateurs a permis d'adapter l'outil et de constater les effets d'amélioration : harmonisation progressive des encodages, évitement des doublons que générait antérieurement l'encodage dans des tableaux distincts, échanges plus opérationnels induits par ce contexte homogène, facilitation pour la clôture annuelle.
L'application de la nouvelle version de la procédure a été adoptée par le Conseil du Réseau le 8 février 2022 pour application au 1er mars 2022.

Au deuxième trimestre, nous avons anticipé le départ de la gestionnaire en titre du processus« Gérer les plaintes et recours au sein du Réseau IFAPME », ce qui a offert une opportunité de révision de la transversalité entre les Directions et Services. La Direction Maîtrise interne et Qualité a amorcé la formation continue des acteurs de première ligne et des experts métiers concernés par les plaintes. Une formalisation des rôles et responsabilités de chacun a été établie.

Au troisième trimestre, une adaptation de la technique « accusés de réception » a été testée, notamment avec pour objectif de prendre en compte la période de fermeture estivale des Centres de formation (congés des usagers internes, gestionnaires et experts).

La gestion des flux communicationnels internes au réseau a été a1,Jgmentée par une communication récurrente auprès des relais Qualité et du management, notamment via l'inscription de points récurrents à l'ordre du jour de réunions, de moments de formation, d'échanges interpersonnels directs suivant les situations rencontrées.

Au Quatrième trimestre, l'IFAPME a pu bénéficier d'une collaboration avec la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons. Six étudiants du Master de spécialisation « Gestion Totale de la Qualité» ont procédé à un diagnostic du circuit des plaintes et recours au sein du Réseau IFAPME. Des recommandations et des outils d'amélioration continue ont été proposés. Quelques pistes seront mises en œuvre en 2023 (Voir Perspectives).

De manière générale, en 2022, l'exploitation des outils numériques déployés lors de la période COVID a eu un impact positif significatif notamment sur le délai de réponses et la rapidité des échanges. Le partage du tableau de suivi des plaintes et recours facilite la centralisation des avis et évite une démultiplication de mails. Les réunions simplifient la compréhension des échanges et décisions, réduit le temps d'expertises, cadre les tôles et responsabilités, diminue le temps de réponses à l'usager externe. Le fait qu'elles puissent être organisées en distancie! réduit l'impact sur le temps de travail de chacun. Le gain de temps en résultant offre la possibilité d'une récurrence de ces réunions voir d'une augmentation de leur fréquence si nécessaire.

Le nombre de gestionnaires pouvant varier suivant les périodes et la charge de travail, un document interne a été créé afin de fixer les étapes à réaliser, les délais. Il fait lien avec les modèles types créés et

la bonne gestion des boîtes mails générique~ instaurées en 2022 pour optimalisation de la traçabilité. Ce système a l'avantage d'assurer les suivis en cas d'absence de gestionnaire nommé (équipe pluridisciplinaire et back-up).

Par ailleurs, l'analyse et les suivis des réclamations ont permis d'améliorer les pratiques du réseau et ce de manière continue.
Pour exemples,

- *Accompagner les centres à une meilleure application de référentiels métiers;*
- *Conforter le projet de révision d'un référentiel métier, en partenariat avec le secteur;*
- *Adapter les vocables utilisés, le visuel du site Internet IFAPME (Métiers en pénurie, action Permis B, .. .) ;*
- *Améliorer la communication dés modalités de contrat d'alternance, des conventions de stages, sur certaines entités, certains sites ;*
- *Améliorer la communication sur les absences aux cours, au bénéfice des usagers externes;*
- *Augmenter les rencontres, échanges entre les parties prenantes, différentes entités/sites/ centres/services/apprenants/entreprises.*

- Le tableau commun permet une vision globale et identique des situations rencontrées pour chaque gestionnaire : centre, service, institut. L'utilisation de celui-ci dans les revues de Direction locales, de Direction réseau est une plus-value.
- Les potentialités de « Teams » (Office 365) sont pleinement exploitées pour écrire, relire, adapter les réponses en équipe pluridisciplinaire.
- Le flux communicationnel est rationalisé via des boîtes mails génériques. Les plaintes sont suivies par des gestionnaires administratifs formés, selon des modalités définies pour un traitement optimal des réclamations.
- La formation des parties prenantes à l'utilisation des outils et méthodes est assurée au fur et à mesure des situations rencontrées (formateurs, apprenants,
- voire entreprises).
- Au niveau de l'accès au numérique en faveur de l'usager :
    - Une boîte mail individuelle a été créée pour chaque apprenant pour toute la durée de sa formation ;
    - Le projet PEPS de pédagogie numérique (intégré au programme« Stratégie numérique de l'IFAPME ») a été intégré dans le plan stratégique IFAPME pendant la durée du nouveau Contrat de gestion (5 ans) ;
    - Des espaces numériques accessibles au public ont été créés et feront l'objet d'un accompagnement des bénéficiaires par les agents des Services Alternance, dans .le cadre de la nouvelle programmation FSE, sous réserve des moyens reçus.

4. Conclusion : perspectives

Les acquis, le travail de l'ensemble des acteurs du Réseau IFAPME, les remontées d'informations, des interpellations des usagers internes et externes, permettent de planifier des actions, dans un objectif d'amélioration continue, pour l'année 2023.

Les pistes et actions envisagées sont, notamment :

Rapports plus formalisés, utilisation d'un canevas et ~e la ligne éditoriale de la charte communication interne au Réseau, ce qui permettra d'harmoniser, de comparer, de cibler des étapes d'amélioration.

Le **tableau commun** (partagé au niveau du Réseau IFAPME) sera encore amélioré en 2023, dans l'attente du développement du CRM ou d'un Portail Qualité avec intégration de la gestion des plaintes et recours (en cours d'analyse au sein de l'équipe projet PEPS - CRM).
Des indicateurs seront transmis trimestriellement aux parties prenantes, pour \.me augmentation de la connaissance commune mais aussi pour susciter l'adhésion, la
responsabilisation et un contrôle interne formalisé.

En ce qui concerne le **formulaire de dépôt de plainte** en ligne via le nouveau site Web IFAPME, celui-ci a été revu en 2019, 2021 et 2022. L'objectif est de guider le plaignant . dans sa démarche, en commençant par une-phase d'identification du gestionnaire, de manière à gérer les incompréhensions ou difficultés par un1échange individuel au plus près des événements et à trouver des solutions plus rapidement. Pour les bugs de réception ou de transfert du formulaire Web rencontrés antérieurement, les suivis du secrétariat de la Commission des recours ont permis, en 2022, de communiquer et de réduire les bugs techniques concernant 8 cas et de traiter ceux-ci dans les meilleurs délais possibles. Le prestataire informatique, en collaboration avec la Direction Communication et Marketing, a réalisé les investigations pour supprimer ces désagréments.
Le **feuillet d'information** à l'attention du public qui est proposé doit être adapté en points distincts d'information : plaintes et recours. Il sera simplifié pour une meilleure adhésion et une augmentation de son utilisation.

Un **renforcement de la formation** est programmé pour les agents d'accueil des Centres , des Services et du Centre de contact de l'IFAPME, qui sont en ligne directe face à l'insatisfaction de l'usager. Le but est une meilleure connaissance des modalités instaurées : promotion du dialogue en amont, accompagnement à l'utilisation d'outils numériques à disposition du public avec la possibilité de déposer une plainte en ligne, envoyer un mail aux boîtes génériques (plaintes, recours). Les besoins des bénéficiaires sont pris en compte, via des outils numériques à disposition, un accompagnement à l'utilisation des nouvelles technologies, un dialogue direct, des relations humaines, ... Ce type d'accompagnement permet aussi une traçabilité des réclamations ce qui donne un suivi global et des pistes d'amélioration, .. .
L'accompagnement des experts de 1ère et 2ème ligne, doit en outre être poursuivi pour une augmentation des bonnes pratiques.

Données générales	**Chiffres**	**Pourcentage**
Nombre total de plaintes/recours du Réseau	**209**	100%
Nombre plaintes du Réseau	177	84,68%
Nombre de plaintes Centres	*165*	*78,94%*
Nombre de plaintes Institut	*12*	*5,74%*
Nombre de recours	31	14,83%

Répartition des plaintes/recours par stade de formation	**Chiffres**	**Pourcentage**
Total	**209**	**100%**
Apprentissaae	45	21,53%
Formation d'adultes (Chef d'entreprise)	141	67,46%
Formation d'adultes (COEN)	16	7,66%
Formation continue	6	2,87%
Autres	1	0,48%

Plaintes Institut	**Chiffres**	**Pourcentage**
Total	**12**	**100%**
Recevables, en partie	8	66,67%
Non recevables	4	33.33%
Fondées	5	41,67%
Fondées en partie	1	8,33%
Non Fondées	6	50,00%

Plaintes Institut	**Chiffres**	**Pourcentage**
Total	**31**	**100%**
Recevables, en partie	9	29,03%
Non recevables	22	70,97%
Fondées en partie	7	22,58%
Non Fondées	24	77,42%

Plaintes Centres	Chiffres	Pourcentage
Total	**165**	**100%**
Recevables, en partie	90	54,54%
Non recevables	75	45,45%
Fondées, en partie	47	28,48%
Non Fondées	118	71,52%

Catégories plaintes Centres	Chiffres	Pourcentage
Total	**165**	**100%**
Apprenant discrimination	0	0,00%
Incitants financiers, remboursements	1	0,61%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	0,61%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	9	5,45%
Contenu formation (matière...)	4	2,42%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	2	1,21%
Cours /formation : organisation (horaires, remplacements ...)	13	7,88%
Droits d'inscription	3	1,82%
Évaluations et examens	100	60,61%
Exclusion cours	13	7,88%
Formateur	12	7,27%
Information /accueil/ manquement	1	0,61%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Autre [1]	6	3,64%

[1] Relèvent de la gestion courante des Centres et Services et ne sont pas des plaintes/recours au sens premier

Catégories plaintes Institut		
Total	**12**	**1000/o**
Apprenant discrimination	0	0,00%
Agrément entreprise	2	16,67%
Incitants financiers, rembourseme-nts	2	16,67%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diolômes IFAPME	0	0,00%
Attestations / certifications / Diplômes/ homologation	0	0,00%
Contenu formation (matière...)		0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers ...)	4	33,33%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Information / accueil manquement	0	0,00%
Exclusion	1	8,33%
Plainte vis-à-vis d'un centre de formation IFAPME [2]		0,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	3	25,00%
Plainte vis-à-vis d'une entreprise formatrice	0	0,00%

[2] Évaluation, Examens. Remboursement minerval. Cours: organisation

Catégories **recours** Institut	Chiffres	Pourcentage
Total	**31**	**100%**
Apprenant discrimination	0	0,00%
Agrément entreprise	0	0,00%
Incitants financiers, remboursement		0,00%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	0	0,00%
Attestations / certifications / Diplômes/ homolooation		0,00%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	1	3,23%
Contenu formation (matière...)	0	0,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Cours /formation : organisation (horaire, remplacements)	0	0,00%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers, ...)		0,00%
Droits d'inscription	0	0,00%
Evaluations et examens	20	64,52%
Exclusion	4	12,90%
Formateur(s)	3	9,68%
Information/ accueil manquement	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'une entreprise formatrice	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un centre IFAPME	3	9,68%

ENVIRONNEMENT

Bilan de l'exercice 2021

Dans le domaine de l'Environnement, au sens large, le Médiateur a instruit 42 dossiers.
Les thématiques abordées sont classiques : problème de permis de pêche et de chasse, contestations d'amendes administratives et de décisions du fonctionnaire sanctionnateur, de pollution et de nuisances sonores, de taxes sur les eaux usées.

Dans ce domaine des intercommunales Environnement, le Médiateur a instruit 15 dossiers.
Légère augmentation par rapport à 2020.
Répartition par intercommunale :
-BEP Environnement : 11 dossiers
-Intradel : 2 dossiers
-IPALLE : 1 dossier
-Indéterminée : 1 dossier
La principale thématique est l'absence de ramassage des déchets (10 dossiers).

Bilan de l'exercice 2022

Dans le domaine de l'Environnement, au sens large, le Médiateur a instruit 42 dossiers.
Les thématiques abordées sont identiques à celles rencontrées durant l'exercice 2021.

Dans ce domaine des intercommunales Environnement, le Médiateur a instruit 14 dossiers, chiffre stable.
Répartition par intercommunale :
-BEP Environnement : 10 dossiers
-Intradel : 2 dossiers
-IPALLE : 1 dossier
-INBW : 1 dossier
La principale thématique est identique à 2021.

I. Environnement

RAPPORT 2021

La procédure devant le fonctionnaire sanctionnateur et le respect des droits de la défense

Quand les scouts voient leurs droits de la défense bafoués pour avoir débarqué un bateau gonflable au mauvais endroit

Les faits

Monsieur T.S. est chef d'un groupe de scouts en Flandres.
Au mois de juillet 2020, sa troupe est partie en camp dans une commune wallonne traversée par différents cours d'eau.
N'étant pas informé du fait que des règles spécifiques existaient, Monsieur T.S. a écopé d'une amende de 150,00€ pour débarquement d'un petit bateau gonflable sur une aire qui n'était ni aménagée, ni autorisée pour le débarquement et l'embarquement de kayak.
Monsieur T.S. a été interpellé par courrier recommandé envoyé par Monsieur le Fonctionnaire Sanctionnateur le 21 octobre 2020. Le pli a été retourné à l'expéditeur avec la mention « ne reçoit pas/plus le courrier à l'adresse indiquée ».
Malgré ce retour de courrier, Monsieur le Fonctionnaire Sanctionnateur a décidé de poursuivre la procédure, légalement régulière puisque Monsieur T.S. était toujours domicilié à l'adresse de l'envoi. Il se trouve que Monsieur T.S. avait temporairement déménagé en raison d'importants travaux réalisés à l'adresse de son domicile.
En l'absence de réaction de Monsieur T.S., et pour cause, Monsieur le Fonctionnaire Sanctionnateur s'en est référé au procès-verbal initial de constat de l'infraction. A la lecture de celui-ci, il a conclu que ni les faits, ni leur caractère infractionnel n'étaient contestés. Le montant de l'amende administrative a été établi à 200,00€.
Un courrier réclamant ce montant a été envoyé à Monsieur T.S. le 30 décembre 2020.
Estimant qu'il n'avait pas pu faire valoir ses droits de la défense, Monsieur T.S. a saisi le Service du Médiateur..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé Monsieur le Fonctionnaire-Sanctionnateur, estimant que sa position posait effectivement question.
En effet, c'est pleinement informé du fait que son courrier n'avait pas été distribué à Monsieur T.S., et que ce dernier ignorait donc tout de la procédure engagée, qu'il a décidé de poursuivre la procédure et de lui infliger une amende administrative.
Comment se défendre quand on ignore tout d'une procédure engagée à son encontre ?
Partant de ce constat, le Médiateur a recommandé à Monsieur le Fonctionnaire Sanctionnateur de retirer sa décision en vue d'en prendre une nouvelle après avoir laissé au contrevenant l'occasion de présenter sa défense.
Monsieur le Fonctionnaire-Sanctionnateur a répondu que la procédure avait été pleinement respectée, qu'il disposait d'éléments suffisants pour prendre une décision de sanction administrative et qu'il maintenait sa décision.
Bien plus que la question du respect strict de la procédure, il s'agissait de questionner, le respect du droit fondamental de la défense dans des circonstances particulières..

L'issue de la médiation

Monsieur le Fonctionnaire-Sanctionnateur a maintenu sa décision.
Le Médiateur regrette l'issue de cette médiation..

La procédure décrétale de sanction administrative a prévu au niveau du fonctionnaire sanctionnateur, la possibilité d'être entendu avant que ce dernier prenne sa décision.

En l'occurrence, dans ce dossier, si l'on peut constater que la procédure mise en place par le Code de l'Environnement a été stricto sensu respectée, la question du respect des droits de la défense demeure, aux yeux du Médiateur, entière.

Cette question ne se limite pas à la seule application stricte des procédures et à une obligation formelle dans le chef de l'Administration.

La décision du Fonctionnaire-Sanctionnateur est d'autant plus regrettable qu'une décision de retrait ne mettait pas en péril son travail en matière de lutte contre l'impunité des infractions environnementales, travail dont l'importance est reconnue de tous. Ce dernier avait l'opportunité de retirer sa décision, d'inviter le demandeur à présenter sa défense, et, ensuite, de prendre une nouvelle décision qui aurait eu toutes les chances d'être mieux comprise et acceptée par le citoyen.

Du point de vue du Médiateur, les deux objectifs de lutte contre l'impunité des auteurs d'infraction et du respect des principes des droits de la défense semblent tout à fait compatibles.

Dans ce cadre, le droit de pouvoir effectivement être entendu est primordial. Comme le rappelle le Guide de bonne conduite administrative, « 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 ».

Dans ce dossier, force est de constater que l'Administration sera passée à côté de son rôle pédagogique, voire aura bafoué l'un des droits fondamentaux de not système judiciaire..

RAPPORT 2022

Une mise en place laborieuse du nouveau système de paiement des primes et autres subsides, mettant à mal la continuité des activités de nombreuses associations

Les faits

L'ASBL G.P.B. s'est vue octroyer une subvention de la Région Wallonne dans le cadre du projet « Ose le vert, recrée ta cour – édition 4 ».
L'objectif de ce projet est d'amener plus de biodiversité et de contact avec la nature dans les espaces extérieurs des établissements scolaires.
Au total, pas moins de 213 dossiers de candidature ont été envoyés, parmi lesquels 53 écoles ont été sélectionnées.
Ces écoles ont bénéficié de subventions régionales et d'un accompagnement par l'ASBL G.P.B. et par Natagora, afin de mener à bien leur projet.
L'association a introduit une demande de paiement de la deuxième tranche du subside, d'un montant de 134.000,00€, via l'envoi d'une déclaration de créance le 02/02/2022. Pendant plusieurs mois, celle-ci n'a pas perçu le moindre montant.

La non-perception de cet important montant compromettant les activités de l'association à court terme, celle-ci s'est tournée vers le Service du Médiateur le 14/06/2022.

L'intervention du Médiateur

Une interpellation a été envoyée au SPW Agriculture, Ressources Naturelles et Environnement le 14/06/2022, et un rappel lui a été adressé le 29 juillet suivant.
Par courrier du 10/08/2022, le SPW a confirmé au Service que la déclaration de créance d'un montant de 134.000,00€ avait bien été réceptionnée le 14/02/2022, et qu'elle avait été introduite dans le système comptable dès analyse. Le SPW ARNE nous a par ailleurs indiqué que les difficultés entraînées par la mise en place du nouveau système comptable n'avaient pas encore permis le paiement de la subvention. Le SPW Fiscalité a confirmé le 02/08/2023 que le dossier avait été approuvé dans le système et que la liquidation du paiement ne tarderait pas.

L'issue de la médiation

En date du 16/08/2022, l'ASBL a confirmé au Médiateur qu'elle avait bien réceptionné la deuxième tranche de 134.000,00€..

Au total, le Médiateur a reçu une quinzaine de dossiers concernant d'importants retards de paiement de primes et autres subventions dues par le SPW ARNE, parmi lesquels un dossier concernait un établissement scolaire qui n'avait pas reçu son subside dans le cadre du projet "Ose le vert, recrée ta cour - édition 4". D'autres dossiers concernaient évidemment d'autres SPW ou organismes wallons.

Le Médiateur ignore où s'est précisément posé le problème dans la chaîne de paiement.

Il n'ignore pas que la mise en place du nouveau logiciel budgétaire et comptable WBFin-SAP en janvier 2022 a fortement perturbé les procédures et rallongé les délais de paiement. S'il félicite cette avancée vers une dématérialisation et une facilitation du système de paiement, le Médiateur ne peut que regretter la lourdeur et les nombreux aléas qui ont accompagné la mise en place d'un tel système. De nombreux citoyens ou associations ont dû attendre de manière déraisonnable le versement d'une prime ou d'un subside, compromettant parfois l'activité de structures à court terme.

Enfin, le Médiateur tient à relever qu'il est très satisfait du maintien de la possibilité pour les citoyens d'envoyer les factures en version papier par voie postale. Le Service plaide depuis plusieurs années pour le maintien d'une stratégie multi-canal dans les échanges entre l'Administration et le citoyen. L'implémentation du nouveau logiciel parallèlement au maintien de l'envoi de factures sous format papier est un bel exemple de réussite de cette stratégie dans le chef de la Région.

D'importants délais dans le traitement des dossiers de sinistres Mazout, provoquant angoisse et incertitude chez les sinistrés

Les faits

En date du 15/08/2019, Madame M.T., a subi un sinistre au niveau de sa cuve à mazout, ayant entraîné la perte d'environ 1.000 litres de gasoil.
En date du 21/08/2019, un agent du SPW s'est rendu sur les lieux et avait identifié une possible pollution du sol.
En exécution du décret du 01/03/2018 relatif à la gestion et à l'assainissement des sols, des mesures de gestion immédiates en cas de risque de pollution ont été prises par Madame M.T.
Après assainissement, une évaluation finale de ces mesures avait été déposée à la Région le 11/08/2021 par l'expert agréé en charge du dossier.

Un agent du SPW ARNE a interpellé l'expert pour obtenir des compléments d'informations. Ces éléments lui ont été transmis dans le courant du mois d'août 2021.
Malgré l'envoi de plusieurs rappels, la Direction de l'assainissement des sols ne réservait pas la suite nécessaire au dossier.
Très inquiète et souhaitant régulariser la situation au plus vite, Madame M.T. a saisi le Service du Médiateur en date du 03/05/2022..

L'intervention du Médiateur

Une première interpellation a été envoyée au SPW ARNE le 19/05/2022. Un rappel lui a ensuite été adressé le 01/07/2022.
Le même jour, le SPW a répondu au Médiateur que la Direction de l'Assainissement des Sols devait faire face à un nombre croissant de dossiers à gérer, et que, de ce fait, les agents n'étaient plus en mesure d'instruire les dossiers dans les délais d'ordre fixés par la réglementation. Le SPW a assuré au Médiateur que tout était mis en ordre pour apurer le passif, et qu'une décision quant au rapport final transmis par Madame M.T. devait lui être adressée pour le 15/09/2022.
Alarmé par cette situation et par l'apparent rallongement des délais, le Médiateur a décidé d'interpeller Madame la Ministre concernant cette situation.
Un courrier lui a été adressé le 14/07/2022 afin de savoir si, face à l'ampleur du retard dans le traitement des dossiers, des mesures allaient être prises pour accélérer le traitement de l'arriéré.
Le Médiateur a insisté sur le caractère particulièrement angoissant des situations de sinistres mazout pour les citoyens qui en sont victimes, puisque ce type d'incident leur impose des frais considérables en vue de déterminer l'ampleur de la pollution de limiter sa propagation, et d'assainir le sol.
Le Médiateur rappelait en outre qu'un respect strict des délais réglementaires lui paraissait essentiel dans ces dossiers.
Par courrier du 21/09/2022, Madame la Ministre a répondu à cette interpellation.
Madame la Ministre a rappelé qu'avec l'entrée en vigueur début 2019 de la nouvelle réglementation concernant les sols, le nombre de dossiers introduits à la Direction de l'Assainissement des Sols n'avait cessé d'augmenter, alors que cette direction devait concomitamment faire face à de nombreux départs, que les recrutements effectués n'avaient pas permis de combler.
Madame la Ministre assurait également qu'elle mettait tout en œuvre, dans le champ de ses compétences et de ses responsabilités, pour régulariser la situation dans les meilleurs délais. Pour 2023, le plan de personnel prévoyait pour la DAS l'engagement d'un spécialiste en gestion, conservation et protection de l'environnement. En fonction de la répartition des moyens au sein du Département, jusqu'à deux spécialistes supplémentaires pouvaient être engagés à la DAS via ce plan de recrutement.
En complément, Madame la Ministre précisait avoir consacré une part importante des renforts additionnels accordés par le Gouvernement à l'administration pour la création de postes contractuels pour le Département du Sol et des Déchets. Il s'agissait de 7 postes contractuels à durée déterminée de 2 ans et de 6 postes en CDI. Sur ces postes, 6 agents étaient déjà entrés en fonction pour un CDD de 2 ans.
Au moment de l'envoi de ce courrier, des procédures d'engagement en CDI étaient en cours.
Madame Tellier rappelait également qu'il revenait au management du Département du Sols et des Déchets de veiller, au regard des ressources humaines disponibles, aux recrutements réalisés via le plan de personnel et des renforts accordés par le Gouvernement, de veiller au suivi efficace et rapide des procédures de recrutement et d'engagement mais également de lutter contre l'absentéisme, mettre tous les moyens pour garantir le bien-être des agents afin de solutionner les problèmes structurels du service concerné.
Madame la Ministre rappelait en outre que, pour les besoins urgents, il est également possible pour l'administration de recourir à des marchés de services permettant de l'appuyer dans ses missions.

Enfin, Madame TELLIER mettait en exergue que l'entrée en vigueur de l'article 122 du décret sols, approuvée par le Gouvernement le 17/06/2022, prévoit des procédures spécifiques pour les dossiers disposant d'une déclaration de recevabilité délivrée par l'ASBL PROMAZ.
Ces procédures sont simplifiées afin d'alléger la charge à la fois de l'usager, de l'ASBL PROMAZ et de la DAS. Le cabinet travaillait également à des modifications du décret sols visant à simplifier davantage les procédures spécifiques à Promaz, ce qui devrait permettre aux citoyens de voir leurs demandes traitées de manière plus rapide et directe.

L'issue de la médiation

Madame M.T. semble finalement avoir reçu sa réponse le 07/07/2022, de sorte que son dossier a pu être régularisé.

La mise en œuvre du Fonds PROMAZ

Saisi ces dernières années de plusieurs réclamations de particuliers confrontés à une pollution au mazout de leur terrain, le Médiateur n'a pu que constater l'incapacité de nombreux citoyens à faire face aux conséquences financières d'un tel événement. Outre les situations individuelles très compliquées qui peuvent en résulter, si un particulier ne dispose pas des moyens suffisants pour assainir son sol, les conséquences environnementales peuvent être énormes. Le problème de pollution devient alors un problème public.

Le Médiateur avait déjà interpellé la Région à plusieurs reprises dans ce type de dossiers. La naissance du Fonds Promaz laisse enfin entrevoir une solution concrète pour les victimes de sinistre mazout, et pour l'assainissement des sols en Belgique.

Promaz est un fonds créé à l'initiative du secteur pétrolier et agréé par le Gouvernement, qui intervient financièrement et/ou opérationnellement pour l'assainissement des sols pollués par un sinistre mazout.

Pour les bâtiments à fonction résidentielle appartenant à des particuliers, Promaz prend en charge les coûts d'assainissement jusqu'à 200.000,00€.

Pour les bâtiments à fonction non résidentielle appartenant à des sociétés, Promaz prend en charge les coûts d'assainissements jusqu'à 100.000,00€.

Les seules demandes recevables sont celles concernant des sinistres mazout ayant entraîné une pollution de sol. Ces demandes, qui peuvent viser des sinistres actuels et futurs, sont recevables jusqu'au 28/02/2025.

Il est particulièrement intéressant de noter que le fonds Promaz intervient également pour le passé et sans limite de temps (pas de prescription). Les citoyens doivent uniquement pouvoir prouver qu'ils ont subi un sinistre mazout, tout en apportant la preuve des débours effectués et en lien avec l'assainissement du sol.

Toute personne ayant subi un sinistre mazout peut ainsi demander l'intervention de Promaz. L'objectif de la mise en place du fonds est l'assainissement des sols. Dès lors, peu importe que le propriétaire du fonds se soit comporté en bon père de famille. Même si ce dernier n'a pas respecté les obligations de contrôles et d'entretiens, il pourra recevoir l'aide de Promaz.

Actuellement, il existe cinq type de dossiers :

(1) Ceux concernant des fonds déjà assainis par le passé et pour lesquels les propriétaires demandent un remboursement ;
(2) Ceux dans lesquels des travaux ont été entrepris par le propriétaire avant le 31/05/2022 et pour lesquels ce dernier veut continuer à gérer les travaux et demander un remboursement ultérieur ;
(3) Ceux dans lesquels des travaux ont été entrepris par le propriétaire avant le 31/05/2022 et pour la gestion desquels ce dernier veut passer la main à Promaz ;
(4) Les demandes pour lesquelles aucun acte opérationnel n'a été posé avant le 31/05/2022 et pour lesquels les propriétaires demandent une assistance financière ;

(5) Les demandes pour lesquelles aucun acte opérationnel n'a été posé avant le 31/05/2022 et pour lesquelles les propriétaires demandent une assistance opérationnelle.

Une liste de critères de priorité a été établie. Les dossiers prioritaires sont ceux dans lesquels la pollution présente actuellement un danger pour l'environnement.

Une fois une demande introduite, le fonds dispose d'un délai de 20 ans pour traiter la demande. Ce délai étant assez long, le propriétaire peut décider d'effectuer lui-même les travaux mais il devra alors avancer l'argent. Les montants lui seront ensuite remboursés dans les délais prévus l'accord instituant le fonds.

Le Médiateur se réjouit de l'entrée en activité du fonds. A ce jour, un dossier traité par son Service a fait l'objet d'une demande d'aide du Fonds, qui a été acceptée. Cette prise en charge est un réel soulagement pour la propriétaire de la maison, qui envisageait de vendre son bien pour pouvoir faire faire face aux frais de dépollution de son sol. A noter qu'il serait intéressant de connaître le nombre de dossiers qui ont pu profiter de la procédure simplifiée prévue par l'article 122 du Décret sols.

II. Intercommunales Environnement

Comme en 2020, rien de particulier n'est à signaler dans cette matière pour les exercices 2021 et 2022, les réclamations se clôturant de manière positive.

Suivi des Recommandations

14. 2022 | 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 est reprise depuis plusieurs années.
Pour rappel, les différentes parties intéressées ont avancé leurs propres réflexions à ce sujet.
L'administration wallonne propose 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).
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. »
La Ministre a quant à elle, précisé 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.**

DISTRIBUTION D'EAU

Bilan de l'exercice 2021

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 203 dossiers. On constate une augmentation d'un peu plus de 11% par rapport à l'année 2020.

Répartition par distributeur :

- SWDE : 169 dossiers
- CILE : 7 dossiers
- INASEP : 7 dossiers
- INBW : 6 dossiers
- Indéterminé : 14 dossiers

Les principales thématiques abordées sont : la facturation (73 dossiers), un raccordement (50 dossiers), une surconsommation (19 dossiers) et la qualité de l'eau (17 dossiers).

Bilan de l'exercice 2022

Le Médiateur a instruit 192 dossiers. On constate une légère diminution par rapport à 2021.
Répartition par distributeur :

- SWDE : 161 dossiers
- CILE : 11 dossiers
- INBW : 6 dossiers
- INASEP : 3 dossiers
- Indéterminé : 11 dossiers

Principales thématiques abordées habituelles : la facturation (90 dossiers), un raccordement (20 dossiers), une surconsommation (17 dossiers), la qualité de l'eau (16 dossiers) et le remplacement de compteur (8 dossiers).

RAPPORT 2021

Un simple bug

Les faits

Suite à la pandémie de coronavirus, le Gouvernement wallon a décidé d'octroyer une première intervention forfaitaire et unique fixée à 40€ par abonné sur la facture d'eau sur demande.
M. A. se voit refuser par la SWDE la réduction Covid-19 de 40€.
Pour pouvoir bénéficier de celle-ci, le demandeur devait se trouver dans une situation de chômage temporaire entre le 1er mars et le 30 octobre 2020, une attestation de l'organisme payeur devant être fournie.
Le refus essuyé par M. A. résulte du fait que le fichier concernant l'attestation était impossible à ouvrir.

L'intervention du Médiateur

M. A. contacte le Médiateur, lequel interpelle la SWDE en expliquant que le formulaire en ligne pour pouvoir bénéficier de la 1ère intervention de 40€ lui avait été envoyé en septembre 2020, donc dans le délai autorisé et que le réclamant avait bien joint l'attestation de l'organisme payeur délivré le 13/05/2020 pour un chômage ayant pris cours le 30/03/2020.
Le Médiateur propose donc à la SWDE qu'elle octroie malgré tout cette intervention au réclamant qui n'a commis aucune faute dans ce dossier. En effet, sa demande ayant bien été réceptionnée, la SWDE disposait du temps nécessaire pour contacter le réclamant afin de lui signaler le « bug », ce qui lui aurait permis de procéder à un nouvel envoi..

L'issue de la médiation

La SWDE accepte de revoir sa décision et suit la proposition du Médiateur. La réduction de 40€ est bien accordée.

Le client n'a que des droits et non des devoirs!

Les faits

Mme K. a acheté un immeuble en 2008 et celui-ci est resté depuis lors inhabité.
Pendant des années, la réclamante n'a jamais relevé l'index réel de son compteur et la SWDE a donc établi des factures annuelles sur base d'une consommation estimée.
En 2020, lors d'un changement de compteur, un agent de la SWDE se rend compte que le compteur tourne alors que le bâtiment est toujours vide et Mme K. en est avertie.
Ne prenant pas la peine d'identifier l'origine de la fuite, elle se décide à demander la mise hors service définitive de son raccordement et demande à la SWDE de ne lui facturer qu'un seul m³.
Etant donné que le bâtiment est inoccupé depuis des années et alors que rien ne l'y oblige puisque la réclamante ne remplit pas toutes les conditions requises, la SWDE accepte de lui accorder un geste commercial exceptionnel en réduisant le montant de la facture de 22.982,82€ à 6.104,52€, soit une réduction de 16.828,52€ sur le montant de la facture initiale. Pour ce faire, la SWDE a estimé la consommation du dernier exercice sur la base de la consommation facturée entre 2010 et 2015 (période des derniers relevés connus), soit une moyenne de 5 M³/an, et a appliqué la réduction sur cette base. Pour rappel, dans le cas de l'octroi d'un geste commercial, le volume d'eau correspondant à l'augmentation anormale de la consommation d'eau est facturé à 50 pourcents du CVD avec un maximum de 2 000

m³ et l'exonération sur le CVA est totale ; le Fonds social de l'eau continue à s'appliquer sur l'ensemble du volume d'eau consommé. Bien qu'elle ait marqué son accord sur cette proposition, elle se ravise et contacte le Médiateur pour lui exposer son mécontentement.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur précise à Mme K. que l'installation après compteur (donc les fuites éventuelles) et le contrôle de sa consommation relève de son unique responsabilité. En effet, le Code de l'eau et le Règlement général de distribution d'eau imposent à l'usager de communiquer ses relevés annuellement.
Il lui explique également que la SWDE s'est montrée plus que généreuse en lui accordant une réduction substantielle pour fuite cachée alors que les index réels n'ont pas été communiqués depuis plus de deux exercices consécutifs et que la fuite n'a pas été réellement identifiée.
Enfin, il invite celle-ci à honorer au plus vite cette facture, faute de quoi le geste commercial sera annulé.

L'issue de la médiation

Mme K. n'est toujours pas satisfaite et écrit encore au Médiateur à plusieurs reprises. Celui-ci ne peut que lui réitérer ses propos et lui rappelle que si le citoyen a des droits, il a aussi des devoirs et qu'en tant que cliente de la SWDE, il lui revenait de veiller au bon état de son installation privée et, le cas échéant, de fermer les vannes au vu de l'inoccupation de son immeuble. Il procède à la clôture de la réclamation.

Nourriture invendable

Les faits

La firme X a constaté, alors que la production de plats préparés était en cours, que l'eau de distribution était de couleur brune. La production a été immédiatement arrêtée. Toutefois, le montant des dégâts liés à cet incident a été estimé à ± 24.000€ (pertes liées à la main d'œuvre, pertes des sauces en cours de fabrication et des produits finis).
Le distributeur refuse d'indemniser la société, se retranchant derrière l'article 27 du RGDE (voir infra).

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur est saisi par la responsable Qualité de la firme en question.

L'issue de la médiation

Le Médiateur se voit dans l'obligation d'informer la réclamante de son impuissance face à ce type de dossier car le refus est systématique.

Application stricte de l'article 27 du Règlement général de Distribution d'eau en Région wallonne

Pour rappel, l'article 27 du Règlement général de Distribution d'eau en Région wallonne, issu de l'article D.206 du Code de l'Eau, concerne la protection des installations privées et précise que : « L'usager et le propriétaire prennent toutes les dispositions pour protéger leurs appareils et installations pour éviter les dommages de toute nature dus aux interruptions de service, aux variations de pression, aux remises en charge du réseau, au gel et aux modifications dans la composition ou la qualité de l'eau résultant de quelque cause que ce soit ».

Si l'on ne peut qu'approuver le fait qu'il est de la responsabilité des clients de protéger le compteur et leur installation privée contre le gel ainsi que de doter celle-ci d'un réducteur de pression si la pression habituellement fournie est élevée, il est beaucoup plus problématique d'arriver à prévenir tout incident pouvant modifier la qualité de l'eau fournie par le distributeur (boue, coloration anormale, coupure, …) en dehors de travaux prévus et annoncés.

Notre service reçoit assez régulièrement des réclamations à ce sujet et est déjà intervenu à plusieurs reprises mais les divers distributeurs adoptent une position invariable à ce sujet, se retranchant derrière cet article.

Or, comme le montre le dossier exposé ci-dessus, aucun dispositif ne pourra empêcher de l'eau boueuse ou colorée, des dépôts de sable ou de graviers d'atteindre une installation et de détériorer des biens privés (sanitaires ou linge irrécupérables, aliments impropres à la consommation, …).

Le Médiateur estime qu'il serait souhaitable que les différents distributeurs adoptent une attitude plus souple dans le traitement de tels dossiers, qu'ils les évaluent au cas par cas et indemnisent équitablement les clients dont la responsabilité ne peut être mise en cause.

A l'heure d'écrire ces lignes, la SWDE vient d'ailleurs, dans un dossier similaire mais dans lequel les dégâts subis étaient dus à une coupure inopinée de l'eau et non à un problème de qualité, d'indemniser le réclamant pour les pertes encourues.

Par extension, le même schéma pourrait être appliqué à l'ensemble des dossiers analogues.

15. 2022 | W - Distribution d'eau | Faire preuve de souplesse lors de l'examen des dossiers liés à la qualité ou aux coupures imprévues de l'eau de distribution

Considérant que l'article 27 du Règlement général de Distribution d'eau en Région wallonne permet d'exonérer de manière générale les distributeurs en cas de survenance d'un évènement modifiant la qualité ou les propriétés habituelles de l'eau distribuée à un endroit donné ;
Considérant que les différents distributeurs, de façon quasi systématique, se retranchent derrière cet article afin de couper court aux réclamations ;
Considérant que les clients peuvent difficilement protéger leur installation contre ce type d'incidents ;
Le Médiateur recommande aux distributeurs de faire preuve de plus de souplesse dans l'examen des demandes d'indemnisation relatives à des dégâts causés par un évènement imprévu ayant altéré la qualité ou la fourniture de l'eau de distribution.

RAPPORT 2022

Une redevance qui pose question

Les faits

L'intervention du Médiateur est sollicitée par M. G. au sujet d'un poste présent sur sa facture et qui concerne une redevance pour conduite-mère, redevance qui, après vérification, n'est réclamée que par INBW..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur examine divers documents provenant de cette intercommunale et il s'avère que cette redevance, qui a été mise en place en 1994, s'applique pour les lotissements et a pour but la mutualisation

des coûts en cas de renforcement futur et éventuel du réseau existant.
Le Médiateur interpelle malgré tout INBW afin de savoir si cette disposition particulière a bien été approuvée par le Gouvernement wallon.

L'issue de la médiation

INBW informe le Médiateur que cette redevance « conduite-mère » est bien une disposition qui lui est propre à in BW et qu'elle n'a pas besoin de l'approbation du Gouvernement wallon pour l'appliquer.
En effet, en matière d'approbation par les autorités wallonnes, les décisions sont de deux natures :

a) Le prix de l'eau (CVD) calculé conformément au plan comptable de l'eau et qui nécessite l'accord du régulateur qui est, en Wallonie, le Ministre de l'Economie ;
b) Les décisions des intercommunales soumises à tutelle spéciale d'approbation ou tutelle générale d'annulation.

Les tarifs « travaux et divers » auxquels appartient la redevance en question ne sont donc pas visés par ces mesures d'approbation et seul le Conseil d'administration d'INBW est compétent pour ces matières.
Cette information est relayée au réclamant qui est satisfait de cette réponse.

Suivi des Recommandations

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

Cette Recommandation est rencontrée. En effet, la Ministre Céline TELLIER confirme que le Fonds des Améliorations Techniques du Fonds Social de l'Eau couvre les frais de déplacement d'un agent du CPAS ou de la commune pour relever le compteur d'eau des personnes à mobilité réduite. Ces dernières peuvent donc adresser leur demande d'aide au CPAS de leur commune. Concernant la question de l'extension de ce fonds aux associations relais des CPAS, la Ministre considère finalement qu'il est plus opportun de travailler via la plate-forme interactive CPAS/Distributeurs de la SPGE qui entrera prochainement en service. Celle-ci prévoit que les associations aptes à le faire soient renseignées par le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté aux différents CPAS.

16. 2022 | W - **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 confirmait que les limiteurs ont de fait été interdits entre le 22 avril 2020 et le 31 octobre 2021 au vu de la crise sanitaire, et confirmait aussi sa volonté de les interdire définitivement.
Malheureusement, depuis lors, le Gouvernement wallon n'a pas approuvé la mesure.
Toutefois, d'autres mesures ont été instaurées afin d'éviter, dans la mesure du possible, le recours à ce dispositif.
La Ministre souhaite que, dorénavant, les limiteurs de débit ne soient d'application que pour les mauvais payeurs n'ayant pas de problème financier. A contrario, il est nécessaire que les personnes en situation de précarité puissent être aidées. Cette mesure doit demeurer exceptionnelle.
Dans les faits, le nouveau système prévoit que le CPAS dispose de 90 jours au lieu de 30 pour se prononcer sur le placement d'un limiteur. Le délai entre le défaut de paiement et le placement éventuel est donc étendu à 135 jours au lieu de 75 actuellement.
Enfin, le débit n'est plus réduit à 85 litres par heure mais à 100 (contre 300 en temps normal).
Vu ce qui précède, le Médiateur considère que cette Recommandation est partiellement rencontrée. Il sera attentif à la mise en œuvre de ce nouveau système au bénéfice des personnes les plus vulnérables.

RAPPORT 2021 DE LA GESTION DES PLAINTES DE LA SWDE

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

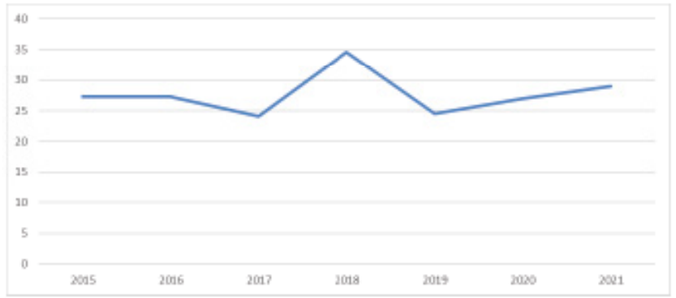
Par ailleurs et pour mémoire, le Code de l'Eau stipule en son article 13, que « Toute réclamation émanant d'un usager du service est immédiatement prise en considération ; le distributeur désigne en son sein les personnes chargées de recevoir et de traiter les plaintes. »

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 799 plaintes sur base du nombre de compteurs au 31/12/2021).

1) Plaintes enregistrées en 2021

En 2021, le Service de gestion des plaintes de la SWDE a enregistré 345 plaintes :

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du nombre des plaintes enregistrées par mois entre 2015 et 2021 :

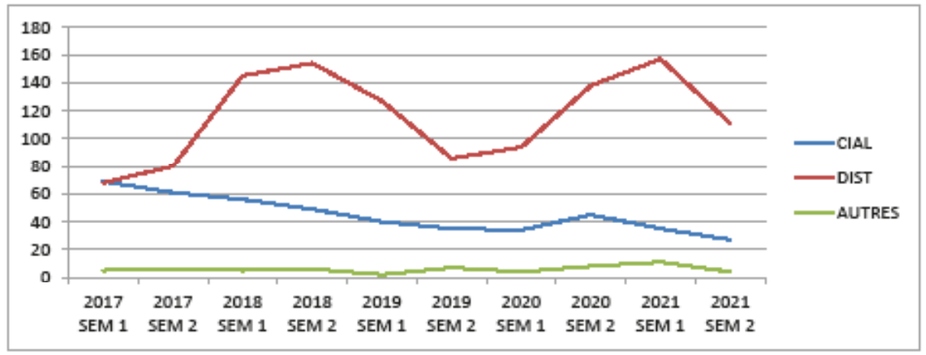


Cette évolution appelle les observations suivantes :

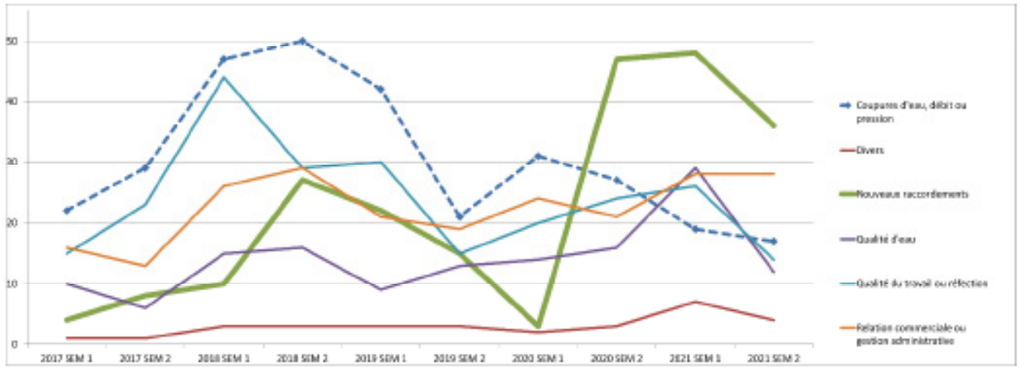
1) après une forte augmentation du nombre des plaintes en 2018, la tendance 2019 est à la baisse, mais avec une légère remontée en 2020 et 2021.

2) le taux de plaintes 2021 est de 0,3071 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 2018/2022.

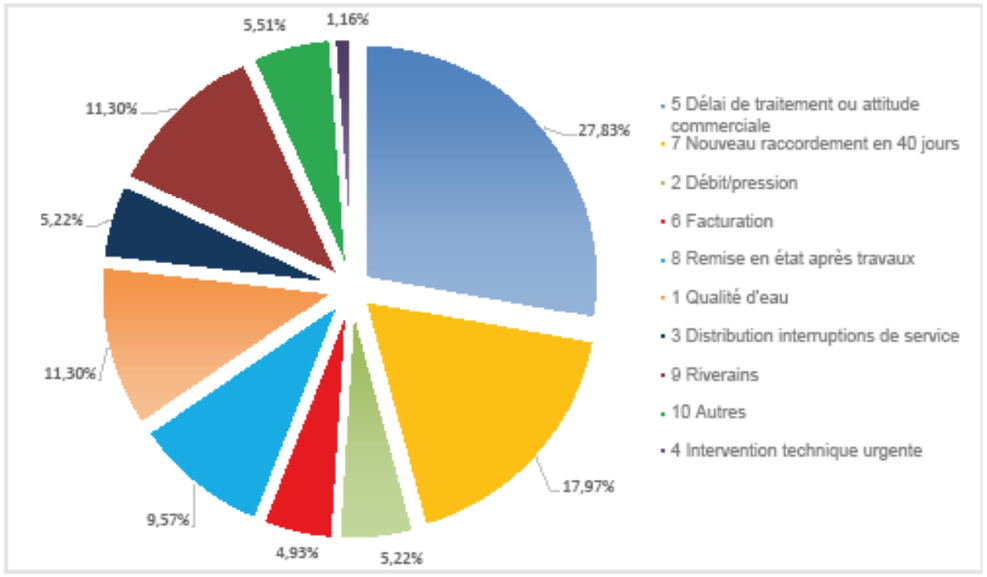
Si l'augmentation entre 2017 et 2018 était essentiellement due aux plaintes Distribution, c'est également dans les plaintes Distribution que se trouve l'explication de la diminution entre 2018 et 2019, ainsi que la remontée au 1er semestre 2021, comme l'illustre le graphique ci-après (nombre de plaintes enregistrées par pôle par semestre) :



Les motifs ou domaines de plaintes Distribution appellent les observations suivantes :
- coupures d'eau, débit ou pression : après un pic de plaintes en 2018, ce domaine d'activité directement lié aux conditions d'alimentation de nos clients a connu une tendance à la diminution, qui s'est confirmée en 2021
- nouveaux raccordements : cette activité a provoqué un nombre élevé de plaintes du 2d semestre 2020 au 1er semestre 2021, avec heureusement une tendance à la baisse au 2d semestre 2021, qui se confirme au 1er trimestre 2022 :

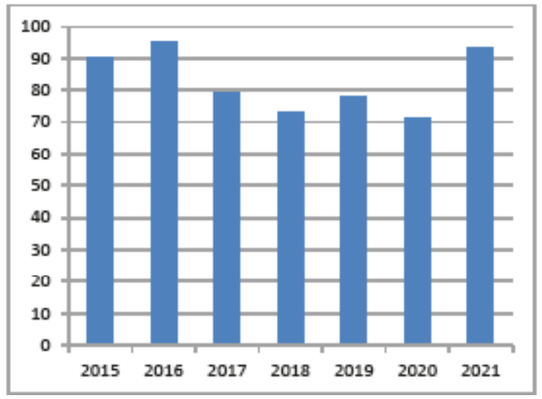


Le graphique ci-après classe les motifs des 345 plaintes de l'année 2021 (en %) :

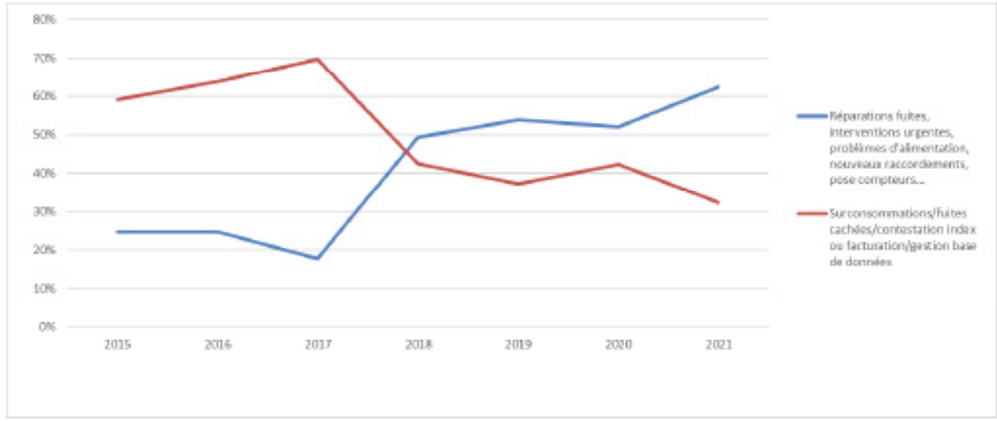


2) Réclamations du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles :

Le graphique ci-après illustre l'évolution très stable du nombre des réclamations adressées par le Médiateur entre 2015 et 2021 :



A partir de 2018, les réclamations d'origine commerciale (surconsommations/fuites cachées/contestation des index ou de la facturation) 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...) :



3) Mesures mises en 2021 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 2018.

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 un projet de révision globale du flux de gestion des plaintes, en application depuis 2014.

Les accents principaux ont été 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, de nombreux ateliers ont été organisés, pour écouter et impliquer des représentants de l'ensemble des membres du personnel amenés à traiter des plaintes, aussi bien techniques que commerciales, avec un premier livrable : une typologie de plaintes qui utilise le langage de nos clients et qui a été testée par des personnes extérieures à la SWDE.

Le premier semestre 2022 concrétisera un second livrable : permettre aux clients d'introduire eux-mêmes leurs plaintes directement sur le site internet de la SWDE, qui est par ailleurs en cours d'adaptation 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).

Le second semestre 2022 sera consacré à la finalisation de la solution informatique, qui permettra notamment de renforcer le suivi du traitement des plaintes et d'en améliorer le reporting. Avant d'arriver à cette solution informatique, le service Clientèle assurera déjà la centralisation de la réception des plaintes, leur suivi rigoureux et l'uniformisation des réponses apportées aux clients ainsi que les contacts y afférents.

RAPPORT 2022 DE LA GESTION DES PLAINTES DE LA SWDE

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 :

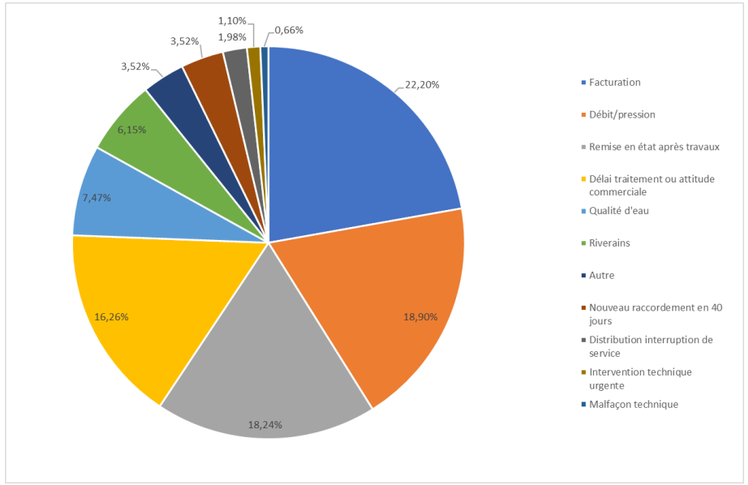
1) la plainte concerne « la manière dont la SWDE a géré une demande, une question ou un problème de ce client relatif aux activités, aux produits, aux services ou aux engagements de la SWDE envers sa clientèle, pour autant que l'insatisfaction, qui aura donc déjà fait l'objet d'une demande aux services 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.

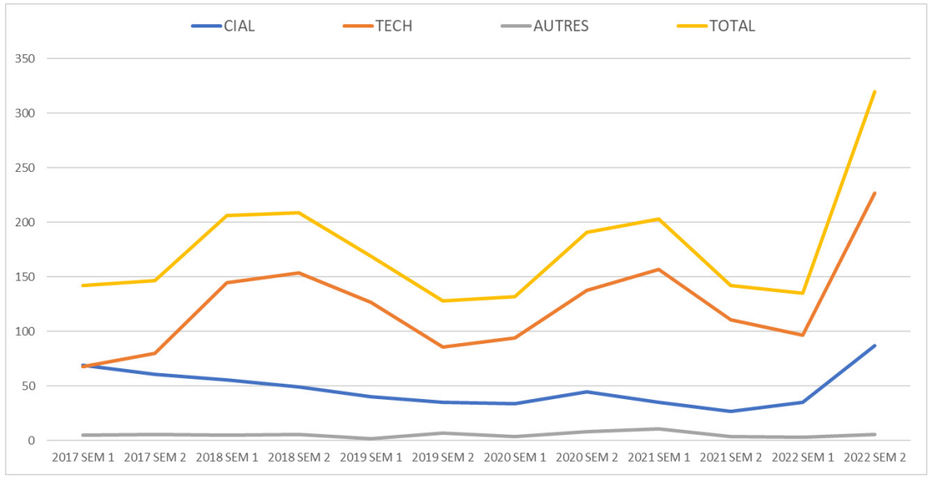
1) Plaintes enregistrées en 2022

En 2022, le Service de gestion des plaintes de la SWDE a enregistré 455 plaintes dont la répartition



2) Evolution entre 2017 et 2022 des catégories ou motifs de plaintes

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du nombre (TOTAL) des plaintes enregistrées par semestre entre 2017 et 2022, en distinguant les plaintes commerciales (CIAL), les plaintes techniques (TECH) et les autres plaintes (AUTRES) :

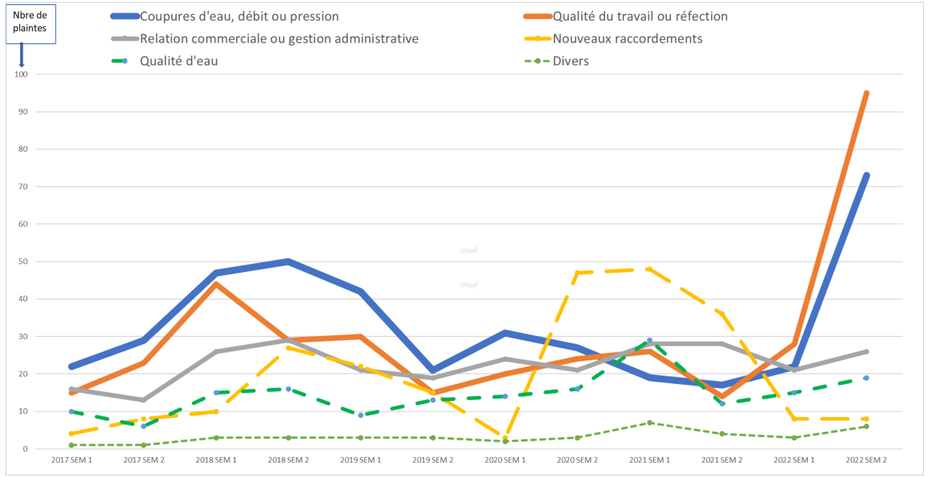


Malgré une augmentation du nombre de plaintes en 2022, le taux de plaintes est resté inférieur à la cible fixée dans le contrat de gestion 2018/2022 (0,70 plaintes /1000 compteurs), il s'élève en effet à 0,40. L'évolution de ce taux sur la période 2017-2022 est la suivante :

2017	2018	2019	2020	2021	2022
0,27	0,38	0,27	0,29	0,31	0,40

Les variations sont essentiellement dues aux plaintes techniques (TECH).

L'évolution semestrielle des plaintes enregistrées pour les différents motifs de plaintes techniques (TECH) est illustrée dans le graphique ci-après :

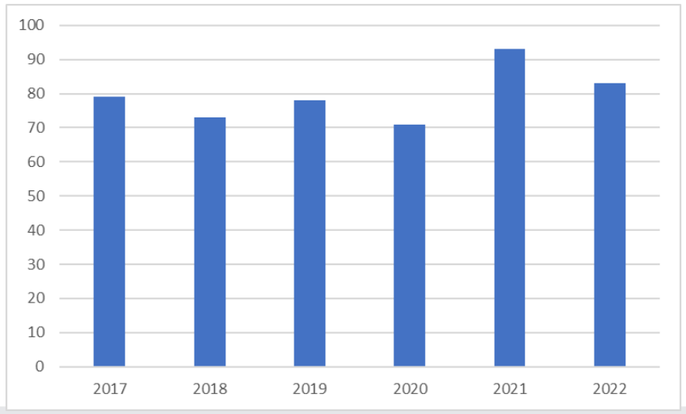


Ce graphique appelle les observations suivantes :

- pour les deux catégories « coupures d'eau, débit ou pression » et « qualité du travail ou réfection » : la forte augmentation au second semestre 2022 est à mettre en relation avec la mise en ligne du formulaire « plainte » sur le site internet, le 24 août 2022. Force est de constater que plutôt que de privilégier le contact téléphonique, qui reste le canal à utiliser en cas d'urgence, le formulaire a été utilisé sans qu'une réelle plainte existe. La typologie des plaintes liée à ce formulaire a fait l'objet d'une révision afin que son utilisation soit réservée à de véritables plaintes.
- l'activité « nouveaux raccordements » avait provoqué un nombre élevé de plaintes en 2020 et 2021 en raison de retards dans l'établissement des devis. Des actions ont été menées avec heureusement une tendance à la baisse amorcée fin 2021 et 2022
- les catégories « relation commerciale ou gestion administrative » qui concernent des activités techniques, « divers » (relative notamment à la facturation de prestations techniques) et qualité d'eau » sont restées stables.

3) Réclamations du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles :

Le nombre des réclamations adressées par le Médiateur entre 2017 et 2022 est relativement stable



4) Mesures prises en 2022 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 un projet de révision globale du flux de gestion des plaintes,.

Les accents principaux ont été mis sur les objectifs suivants :

- Faciliter le processus d'introduction des plaintes pour le client
- assurer plus de transparence au client vis-à-vis du traitement de sa plainte
- augmenter la satisfaction du client vis-à-vis du traitement de sa plainte
- renforcer l'intégration de l'orientation client
- saisir l'opportunité d'améliorer nos processus au travers de la gestion des plaintes

Le 1er juillet 2022, la gestion de plaintes a été transférée au Service Clientèle, qui désormais assure la centralisation de la réception des plaintes, leur suivi rigoureux, l'uniformisation des réponses apportées aux clients, les contacts y afférents ainsi que le reporting ; le nouveau gestionnaire des plaintes est Monsieur Patrick Huppermann.

Le 24 août 2022, lors du lancement de son nouveau site internet, la SWDE a mis en ligne notamment un formulaire « plainte » qui permet à tout client d'introduire une plainte à la SWDE, de manière directe au service de gestion des plaintes et avec l'édition automatique d'un accusé de réception

L'analyse des plaintes reçues depuis le 24 août 2022 a été suivie des actions suivantes :

- adaptation des informations d'ordre technique mises à disposition des clients, pour éviter qu'ils encodent en ligne des plaintes qui sont de simples demandes d'information ou des demandes de service qui peuvent être traitées directement et immédiatement par les services compétents (par contact téléphonique, par courrier, par message électronique, par formulaire de contact…)

- définition en interne des demandes ou réclamations à prendre en considération par la gestion des plaintes et réorientation des demandes mal aiguillées aux services concernés ou qui ne sont que des informations (par exemple.

En décembre 2022, le cahier des charges a été finalisé pour le marché du futur module informatique de gestion des plaintes ; la mise en production de cette nouvelle solution informatique est prévue au dernier trimestre 2023.

AGRICULTURE

Bilan de l'exercice 2021

Dans le domaine de l'agriculture, le Médiateur a instruit 33 dossiers.
Les thématiques abordées sont les aides ISA/ADISA, la conditionnalité, les déclarations de surfaces, les contrôles sur place, les calamités.
La motivation des décisions, la durée de traitement, la complexité des procédures sont les trois moteurs principaux de ces réclamations.

Bilan de l'exercice 2022

Dans le même domaine de l'agriculture, le Médiateur a instruit 22 dossiers.
Ce sont les mêmes thématiques qui font l'objet des demandes.

Rapports 2021 et 2022

Ce constat a déjà été dressé lors des exercices précédents : les dossiers de médiation relatifs aux aides à l'agriculture sont autant d'occasions pour le Médiateur de plonger dans la complexité du domaine afin de tenter la résolution d'un conflit ciblé, et d'entre apercevoir les sujets récurrents de mécontentement des agriculteurs qui nous saisissent. Mais il est bien conscient de n'appréhender que certaines facettes d'une organisation colossale.

Les thèmes importants qui ont traversé les réclamations durant ces exercices sont les délais de paiement, le traitement des recours, la qualité des motivations des décisions, les procédures de recouvrement.

Tous ces sujets démontrent une constante : la complexité de la Politique Agricole Commune est devenue difficilement gérable. Les efforts d'amélioration des supports informatiques sont loin de suffire à une simplification des procédures et des contrôles.

Des agriculteurs semblent ne plus pouvoir maîtriser leur environnement de travail, en particulier sur le plan administratif. Mais le climat s'y met aussi, la transformation des comportements et besoins alimentaires, la numérisation de tous les outils et la raréfaction des terres agricoles ajoutent de nouvelles, et parfois insupportables pressions.

L'administration, quant à elle, semble continuer à travailler à flux tendu. Et la mise en oeuvre de la nouvelle PAC ne va certainement pas en améliorant la situation. Le Médiateur aussi observé une incroyable endurance des agents, beaucoup de motivation et de grandes compétences internes.

Le droit à l'erreur administrative, tel que développé dans les recommandations générales, trouverait certainement à s'appliquer dans ce secteur et contribuerait également à améliorer la confiance des agriculteurs dans l'action des services administratifs.

En ce qui concerne les relations entre le Médiateur et l'administration, il faut constater qu'elles n'ont pas toujours été simples, notamment en ce qui concerne les délais de réponse aux interpellations. Mais des signes encourageants sont également apparus durant l'exercice 2022 à cet égard.

Une obligation d'audition qui n'est pas toujours respectée, en dépit des règles prévues par le Code Wallon de l'Agriculture

Les faits

En date du 18/10/2021, la société agricole B.P.E. a réceptionné trois demandes de remboursement d'aides pour un problème de contiguïté entre une tournière enherbée (MAEC – MB5) et une prairie permanente pour les années 2016, 2017 et 2019. Cette demande de remboursement faisait suite à un audit européen.
La société B.P.E. a introduit trois recours contre ces décisions auprès de l'OPW le 29/11/2021.
Aux termes de ses recours, elle faisait valoir que la tournière n'était pas contigüe étant donné qu'elle était séparée de la prairie permanente par un fossé d'une largueur de plus de 2 mètres.
D'un point de vue formel, la société demandait a être auditionnée concernant chacune des décisions, avant qu'une décision sur recours ne soit prise. Malgré cette demande explicite, la décision sur recours a été rendue sans qu'aucune audition n'ait eu lieu. En date du 26/07/2022, la société agricole a reçu une décision défavorable sur recours.
Estimant que ses droits n'ont pas été respectés, elle a déposé une réclamation chez le Médiateur en date du 25/08/2022.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé l'Organisme Payeur de Wallonie en date du 26/10/2022, lui faisant part des éléments de fond et de forme du dossier. Concernant les éléments de forme, il a rappelé que les intéressés avaient sollicité, aux termes des trois recours introduits le 29/11/2021, une audition préalable à toute décision, et ce en application de l'article D.17§2 du Code Wallon de l'Agriculture. Selon le Médiateur, cette demande n'ayant pas été respectée, la procédure de recours administratif était entachée d'irrégularité.
En date du 14/11/2022, le SPW ARNE a répondu au Médiateur, mais concernant la question de fond uniquement, en précisant que, dans tous les cas, la tournière était inéligible en raison du problème de contiguïté.
Le Médiateur a interpellé une nouvelle fois l'Administration concernant la question de l'audition.
Il lui a été répondu le même jour qu'il n'avait pas été donné suite à la demande d'audition car le SPW estimait que la situation était claire, et que l'audition ne ne lui aurait pas apporté d'élément nouveau susceptible de modifier sa position.
Le Médiateur a fait part de son étonnement concernant cette pratique. Non seulement aucune audition n'a été organisée mais, de plus, il n'a même pas été répondu à la demande des réclamants. Pourtant, l'article D.17§2 du Code Wallon de l'Agriculture prévoit qu'une audition doit avoir lieu si une demande en ce sens est faite dans le recours.
Le Médiateur a alors demandé au SPW ARNE si cette pratique était généralisée.

Le SPW lui a répondu que, s'il est vrai que le Code wallon de l'Agriculture indique que : « …. § 2. Le requérant peut, s'il en fait la demande dans le recours, être entendu par l'organisme payeur ou l'Administration désignée par le Gouvernement dans les formes prévues par le Gouvernement…. », l'Administration n'est pas dans l'obligation de l'entendre.
Le SPW a même ajouté que les auditions que l'O.P.W. effectue dans le cadre des demandes ADISA témoignent du fait que ces dernières apportent rarement quelque chose de neuf aux explications du requérant, ce qui amène l'OPW, et plus particulièrement la Direction des Aides agricoles, à faire le choix de traiter les nombreux recours introduits de la manière la moins chronophage possible et de privilégier les paiements des primes.
Si l'on reprend les termes du SPW, si les auditions apportent rarement quelque chose, cela signifie, a contrario, qu'elles peuvent parfois être l'occasion d'entendre de nouveaux éléments de nature à faire évoluer le point de vue de l'Administration.
Or, comment savoir si un élément neuf existe dans un dossier si aucune audition n'est réalisée ? Ne s'agit-il pas d'un défaut de bonne administration ?
Selon la lecture que le Médiateur fait de l'article D.17§2 du Code Wallon de l'Agriculture,, la possibilité est ouverte au réclamant de demander une audition ou non, et pas à l'Administration de l'accepter ou non.
Le SPW a répondu au Médiateur que, si le droit au recours et à l'information sont des droits fondamentaux qu'il prend particulièrement à cœur de mettre en œuvre, à un moment donné, les relances multiples sur un seul dossier commencent à se multiplier sans aucune plus value pour aucune partie. Le SPW a ajouté souhaiter rendre le Médiateur sensible au fait que la question des recours mobilise beaucoup de ressources et qu'il est important de les concentrer sur l'instruction des dossiers qui manifestement appellent à une nouvelle analyse contrairement au cas qui nous occupe présentement..

L'issue de la médiation

La demande de la société E.B.P. n'a pas été revue. La question du respect de la procédure n'a pu aboutir à un changement de point de vue de l'Administration, malgré les différentes interventions en ce sens.

17. 2022 | W - Agriculture | Appliquer strictement les droits de la défense dans les procédures de recours et notamment celui d'être entendu.

Considérant l'article D.17§2 du Code Wallon de l'Agriculture qui prévoit qu'une audition doit avoir lieu si une demande en ce sens est faite dans le recours. ;
Considérant l'interprétation faite par le SPW, à savoir que c'est le SPW lui-même qui décide si une audition du requérant présente un quelconque intérêt pour le traitement du recours ;
Considérant que cette interprétation fait fi du droit fondamental procédural à être entendu ;
Le Médiateur recommande d'appliquer strictement les droits de la défense prévus dans le Code Wallon de l'Agriculture, et de répondre favorablement à chaque demande d'audition qui est faite. Si les ressources humaines actuelles ne permettent pas de déférer à ces demandes, et, partant, de respecter le prescrit de la Loi, il invite Monsieur le Ministre à renforcer ses effectifs.

Faucher presqu'au bord du chemin est-il interdit ?

Les faits

MM. P, agriculteurs, exploitent 140 ha. Ils ont fauché l'herbe sur une prairie permanente jusqu'au bord du chemin. 5% de l'ensemble des primes des intéressés ont été prélevés en terme de sanction. Ils ont introduit un recours contre cette décision, recours rejeté.
Contestant la motivation non fondée selon eux de la décision, ils interpellent le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur constate que la décision sur recours mentionne l'obligation de maintenir les particularités topographiques et l'interdiction de toute destruction des éléments fixes du paysage, tel que les bordures de champs.
La règlementation relative à la Conditionnalité précise, concernant les bordures de champs, qu'il est interdit d'installer une culture, d'épandre un fertilisant, de labourer, herser, bécher, ameublir, modifier le relief du sol, semer, pulvériser, détruire la strate herbeuse sauf traitement spécifique contre les plantes invasives à moins de 1 m du bord de la plateforme d'une voirie (l'installation d'une clôture à moins de 1 m reste permise).
Le dossier montre que sur la prairie permanente longeant la route, il n'y a pas eu, en l'occurrence, d'apport de fertilisant, ni labour, ni pulvérisation, ni changement de relief, pas de destruction de la strate herbeuse ou apport de semence.
Par conséquent, le Médiateur s'interroge quant à la base légale qui stipule une interdiction de pâturer ou de faucher à moins d'un mètre de la plateforme des chemins en cas de prairies permanentes compte tenu que le pâturage une des formes de moisson évitant la destruction de la strate herbeuse.
Si l'interdiction de pâturer ou de faucher sur les bords de voiries est une mesure règlementaire, et est donc considérée comme une destruction du paysage, le 2°point de ladite mesure prévoit en tout état de cause que « Toutefois, l'agriculteur peut exploiter une parcelle agricole au-delà de cette limite s'il peut démontrer pLar tout moyen de droit que la limite du bien qu'il cultive ou entretient, s'étend effectivement à moins de 1 m de la plateforme de la voirie. ». Or, la commune concernée par la parcelle a précisé par courrier aux réclamants qu'ils détenaient un droit de jouissance de la surface du bord de chemin.
Le SPW a réfuté ce point au motif duquel « faucher la totalité de la parcelle, bord de route y compris, équivaut à emblaver une terre de culture jusqu'à la limite de la route. Ce n'est pas à vous à entretenir cette partie de la parcelle. La fauche éventuelle doit être effectuée entre le 1ier août et le 30 septembre. ».
Le Médiateur demande au SPW de répondre à deux questions :
En quoi faucher une bordure équivaut-il à emblaver une terre de culture ?
Quelle mesure définit à cet endroit les dates de fauche ?.

L'issue de la médiation

Le SPW répond au Médiateur : "Ce dossier et le problème soulevé de manière plus générale (fauche à moins de 1m de la plateforme de voirie) avaient été évoqués en front vert le mois dernier et une analyse juridique a été demandée au service juridique de l'OPW. Cette analyse plus poussée a donné raison au producteur, de sorte que le rapport de contrôle a été corrigé et la pénalité levée."

Suivi des Recommandations

18. 2022 | 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.

Suivi de la recommandation

La recommandation reste d'actualité.

19. 2022 | 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[1] .
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, 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.

1. 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

• 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

Cette recommandation n'a reçu aucun suivi, ni positif, ni négatif. Par conséquent, la Recommandation **est maintenue.**

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.

Suivi de la recommandation

Le Ministre de l'Agriculture et le SPW se sont engagés à améliorer de manière approfondie le fonctionnement du programme de distribution de fruits à l'école, notamment en simplifiant fortement les procédures pour les écoles. Ces modifications, notamment la possibilité d'accéder à un marché public centralisé, devraient entre en vigueur pour l'année scolaire 2023-2024. **Par conséquent, la recommandation est rencontrée**.

BIEN-ÊTRE ANIMAL

Bilan de l'exercice 2021

6 plaintes sont parvenues chez le Médiateur dans ce domaine durant l'exercice 2021. Face au nombre d'interventions de ce département, cette proportion de plaintes pose question.

Bilan de l'exercice 2022

Pour l'exercice 2022, le Médiateur a instruit 2 dossiers.

Le Médiateur constate que la page Internet du BEA ne comprend toujours 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 concernant le fonctionnement du service.

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.

Pourquoi tant de restriction des contacts directs? La question de la fracture numérique est-elle résolue? Quid de l'aiguillage des citoyens dans le cas d'une plainte sur le service ?

Le Médiateur persiste à rappeler que la mention de son service et d'un service de gestion de réclamation de 1ère ligne n'entraîne aucune déferlante de saisines. Le citoyen ne se plaint pas pour le plaisir, mais n'apprécie pas du tout de ne pas pouvoir le faire.

A noter également que la question de l'effet suspensif du délai de prescription du recours en annulation au Conseil d'Etat par l'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur devrait encore faire l'objet de clarifications avec ce service.

Les plaintes que le Médiateur reçoit concernent majoritairement le délai de traitement des agréments. En effet, des personnes s'impatientent car les chiots ou chatons sont quasi sevrés et doivent être vendus en urgence, alors qu'ils pensent ne pas avoir reçu leur agrément, ce qui n'est pas toujours le cas…

Les interpellations du Médiateur auprès de la Direction des permis & autorisations font souvent l'objet d'une réponse très rapide et des indications claires et précises. Dommage qu'il ait fallu parfois beaucoup de temps avant que le citoyen trouve le service de médiation.

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.

MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES

Bilan de l'exercice 2021

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 101 dossiers.
On constate une légère augmentation par rapport à l'année 2020.
Les principales thématiques abordées sont : le contrôle technique des véhicules (23 dossiers), la responsabilité en cas d'accident (15 dossiers), les voies hydrauliques (13 dossiers), les nuisances dues au trafic (9 dossiers) et l'examen du permis de conduire (6 dossiers).

Bilan de l'exercice 2022

Le Médiateur a instruit 72 dossiers.
On constate une diminution de 28% par rapport à l'année 2021.
Les principales thématiques abordées sont : le contrôle technique des véhicules (15 dossiers), les voies hydrauliques (8 dossiers), la responsabilité en cas d'accident (5 dossiers) et les nuisances dues au trafic (5 dossiers).

Rapport 2021

Pour quelle raison le SPW refuse-t-il de renouveler ma licence ?

Les faits

M. D., qui possède une société de taxis, contacte le Médiateur car le SPW Mobilité a refusé de renouveler son autorisation d'exploitation sans raison valable selon lui. Il se plaint que, de ce fait, son activité est totalement à l'arrêt et ses 5 employés en chômage temporaire..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la Cellule Taxis du SPW Mobilité et Infrastructures afin de connaître les raisons de ce refus. Cette Cellule apporte au Médiateur une raison plus que valable. En effet, il apparaît que le réclamant a bien reçu un courrier mentionnant les raisons de son refus d'approbation du renouvellement de l'autorisation en question.
Dans celui-ci, la Cellule Taxis évoque l'article 8§2 du décret relatif aux services de taxis et location de

voitures avec chauffeur qui précise que le renouvellement de l'autorisation est refusé dans les cas suivants :
1° si l'exploitant n'a pas respecté les dispositions du présent décret, des arrêtés pris en exécution de celui-ci ou des conditions d'exploitation ;
2° si l'exploitant ne répond plus aux conditions de moralité, de qualification professionnelle ou de solvabilité ;
3° si l'exploitant ne respecte pas la législation applicable dans le cadre de son activité professionnelle ;
4° si l'exploitant ne respecte pas le règlement communal relatif aux services de taxis.
Au vu de l'historique de la situation de M. D., le refus se base sur les points 1 à 3 :
Le premier renouvellement de l'autorisation d'exploiter un service de taxis lui a été accordé en 2017 pour une période d'un an. En effet, au vu des nombreuses amendes relatives aux infractions de sa société mais aussi en raison de sa situation financière instable, il était disproportionné, au regard des exigences de sécurité financière et de moralité, de renouveler l'autorisation pour une durée de 5 ans comme le prévoit habituellement la réglementation. Elle faisait déjà référence à l'article 8 du décret.
Un an plus tard, c'est pour une période limitée à 2 ans qu'il a obtenu le renouvellement de son autorisation, pour les mêmes raisons que celles décrites ci-dessus.
A l'époque, les conditions de ces deux renouvellements avaient été clairement établies avec l'agent sanctionnateur.
Cette année, lors de la réception de demande de renouvellement, l'Administration a constaté que la situation du réclamant n'avait guère évolué ; au contraire, celle-ci s'est aggravée.
En effet, un jugement l'a déclaré redevable d'un montant de 19000€ (+ frais de justice), sa dette s'élevant en tout à 25.000€. Les infractions ayant continué, il faut ajouter à cela 5000€ d'amendes administratives d'après jugement. Au vu de ce parcours chaotique, l'Administration a donc appliqué l'article 8 du décret et refusé le renouvellement. Malgré cette décision et sa proposition de respecter plus scrupuleusement la réglementation en « réduisant les infractions », l'Administration a appris qu'un de ses véhicules venait d'être saisi par la police car celui-ci continuait à rouler alors qu'il était en défaut d'autorisation.
L'Administration regrette sa proposition tardive de régler le montant des amendes administratives qui n'a été formulée qu'après le refus en question. Par ailleurs, il aurait été plus opportun qu'il s'engage à ne plus commettre d'infractions plutôt que de les « réduire ».
L'Administration a bien dû constater que, depuis maintenant huit ans, de nombreuses amendes lui ont été infligées, que celles-ci sont restées impayées et que, malgré ses rencontres avec l'agent sanctionnateur, son attitude n'a pas changé. L'Administration l'a informé qu'il lui serait loisible d'introduire une nouvelle demande d'exploiter un service de taxi auprès de l'Administration communale, dès qu'il apportera la preuve que l'entièreté des amendes aura été payée..

L'issue de la médiation

Ne constatant aucun dysfonctionnement dans le chef de l'Administration, le Médiateur invite le réclamant à respecter les conditions requises et l'informe de la clôture de sa réclamation.

Comment obtenir sa prime quand on ne possède pas le matériel requis ou le bagage informatique nécessaire?

Les faits

M. H. saisit le Médiateur au sujet de la fracture numérique dont est victime une partie des citoyens.
En effet, à cause d'un matériel informatique et de logiciels datés, le réclamant a eu toutes les peines du monde à obtenir la prime régionale pour l'achat d'un vélo. Celle-ci a finalement été accordée après 7 mois d'efforts et de nombreux contacts

aussi bien avec le SPW qu'avec le Cabinet du Ministre Philippe HENRY.
Toutefois, il en fait une question de principe et demande au Médiateur d'intervenir à ce sujet..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur relaie cette problématique auprès du SPW Mobilité et Infrastructures en soulignant l'existence de la fracture numérique qui touche une partie des citoyens.
Il souhaiterait, qu'à l'avenir, les diverses demandes de primes puissent simplement être introduites par courrier postal et demande quelles mesures seront mises en œuvre pour que l'accès reste possible à ceux qui ne disposent pas des moyens informatiques nécessaires.
Le SPW apporte une réponse circonstanciée à cette interpellation.
Il souligne que, d'une manière générale, dans la mesure du possible, le SPW essaie de coller à la stratégie multicanale, qui veut que l'ensemble des informations et démarches soient accessibles au citoyen via le canal de son choix (en présentiel dans les Espaces Wallonie, par téléphone au 1718, sur le web via le portail Wallonie.be).
Lorsqu'elle coordonne et valide les contenus des fiches d'informations, de contacts et de démarches rédigés à l'initiative des services opérationnels dans les différents SPW, qui servent de base à Wallonie.be, la Direction de la Communication rappelle systématiquement la nécessité de proposer différentes options à l'usager, afin que celui-ci ait le choix du canal qui lui convient.
Toutefois, il arrive que certains services, pour des raisons qui leur sont propres (staff insuffisant pour traiter des documents papier et recours à une automatisation du traitement des demandes en ligne, par exemple), décident qu'une démarche ne peut se faire que via un formulaire électronique. C'est très rare, et il faut que cela reste exceptionnel et fondé, mais c'est effectivement le cas de la prime vélo.
Dans les Espaces Wallonie, une aide concrète est apportée à l'usager qui n'est pas en mesure d'effectuer une démarche en ligne, et ce de plusieurs manières :
soit mise à disposition d'une version papier du formulaire, à n'utiliser que si la procédure en ligne n'est pas du tout envisageable pour l'usager (problème de compréhension, de langue, handicap, âge), avec transmission au service ad hoc ;
en cas d'absence de matériel personnel pour effectuer la démarche, l'agent de l'Espace Wallonie lui donne accès au « cyber-espace », un ordinateur en libre-service ;
s'il a besoin d'assistance pour compléter un formulaire en ligne, mise en place d'une nouvelle offre de service intitulée « accompagnement aux démarches en ligne » (pour l'instant disponible uniquement à Verviers, Liège et Charleroi) : sur rendez-vous, un collaborateur peut le guider et lui apprendre à utiliser Mon Espace pour introduire sa demande..

L'issue de la médiation

Suite à cette réponse, le Médiateur assure le réclamant qu'il est et restera attentif à ce que l'Administration soit accessible à tous les citoyens sans discrimination.

Contrôle technique

Au cours de cet exercice, le Médiateur a encore reçu un certain nombre de réclamations (14) relatives à la facturation du supplément pour contrôle tardif.

Depuis 2020, l'obligation de prise d'un rendez-vous pour présenter son véhicule est d'application, sauf en cas de revisite. Cette obligation a été abondamment relayée dans les divers médias et est bien présente sur le site internet des centres, ainsi qu'un avertissement relatif au délai d'obtention d'un rendez-vous.

Malgré cela, un certain nombre d'automobilistes ont tardé et se sont décidés peu avant la date limite, ce qui les a

amenés à présenter leur véhicule après celle-ci et donc de se voir facturer le supplément prévu par la législation pour présentation tardive.

Consciente de ce problème de délai, l'Administration a autorisé les centres de contrôle à rembourser ce supplément si les deux conditions suivantes étaient remplies : avoir réservé le rendez-vous au minimum 10 jours ouvrables avant la fin de validité du certificat de visite et ne pas avoir pu obtenir un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables qui suivent la prise de rendez-vous.

Aucun des réclamants ne remplissant ces conditions, le Médiateur a dû clôturer ces dossiers non sans leur rappeler que la prise de rendez-vous est ouverte deux mois avant l'expiration du certificat de visite et qu'il n'est pas nécessaire d'attendre de recevoir l'invitation à présenter son véhicule pour ce faire.

Rapport 2022

La procédure d'acquisition de mes terrains s'éternise

Les faits

Notre service est interpellé par M. K. concernant l'acquisition par la Wallonie de terrains lui appartenant.
La procédure s'y rapportant a été initiée en 2017 mais le réclamant est toujours en attente d'une décision quant au déblocage des fonds nécessaires à cette acquisition..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité afin d'obtenir des informations relatives à l'état d'avancement du dossier..

L'issue de la médiation

Après 11 mois et de nombreux rappels adressés au Ministre, celui-ci informe le Médiateur que ce dossier a effectivement été constitué par son prédécesseur sous la législature précédente mais que les transferts financiers nécessaires à la réalisation de cet achat n'ont pas été réalisés.
Par ailleurs, la Déclaration de Politique régionale (DPR) du Gouvernement actuel prévoyant « qu'au-delà du plan 2019-2025, à l'exception des travaux de sécurité et des connexions au réseau existant d'infrastructures essentielles (gares, hôpitaux et ZAE) et aux travaux de sécurité, le Gouvernement n'entamera pas l'étude et ne réalisera pas de nouvelles voiries et extensions de Voirie » et qu'il est également prévu de réaliser un travail d'abrogation des périmètres de réservation et projets de tracé devenus obsolètes, l'acquisition des biens du réclamant n'est donc plus à l'ordre du jour et la réservation de ceux-ci sera donc supprimée.

Contrôle technique

Depuis la fin de la crise due au Covid-19, le service du Médiateur a reçu un certain nombre de réclamations dues à l'impossibilité de pouvoir payer sa visite en espèces.

D'un point de vue exclusivement règlementaire, l'obligation de paiement par voie électronique a été instaurée par l'article 3 de l'Arrêté ministériel du 05 mai 2020 portant exécution de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 4 mai 2020.

Renseignements pris auprès de l'administration, un Arrêté du Gouvernement Wallon modifiant l'arrêté royal du 23 décembre 1994 et abrogeant l'Arrêté du Gouvernement wallon du 04 mai 2020 a été adopté, en première lecture, en séance du GW le 15/12/22.

De facto, dès publication de cet AGW, l'article 3 de l'arrêté ministériel du 05 mai 2020 portant exécution de l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 mai 2020, sera abrogé.

Dans l'attente de cet arrêté, le SPW Mobilité et Infrastructures, en tant qu'autorité de tutelle des organismes de contrôle technique, a fait appel, lors de différentes réunions sectorielles, à la bienveillance des stations de contrôle technique afin que les citoyens puissent aussi avoir la possibilité de payer leur contrôle technique en espèces.

Etant donné l'existence de quelques couacs, le SPW n'a pas manquer de rappeler à ces organismes d'offrir la possibilité aux citoyens de régler leur contrôle technique via cash.

N.B. : L'arrêté dont question supra est paru au Moniteur belge le 02/03/2023 et l'obligation de paiement électronique est donc supprimée.

Suivi des Recommandations

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'application web Avaries (voir à ce sujet les rapports annuels du Médiateur 2016 à 2020) a été mise en production en date du 1er juin 2022 et est désormais le seul applicatif utilisable par les services routiers du SPW Mobilité et Infrastructures y compris la SOFICO et le Contentieux général) pour la gestion des dossiers concernés. **Cette Recommandation peut donc être clôturée**

TRANSPORTS

Bilan de l'exercice 2021

Le Médiateur a reçu 145 réclamations concernant le transport public classique et 6 réclamations relatives au transport scolaire..

Bilan de l'exercice 2022

Les réclamations relatives au transport public se sont chiffrées à 121 et celles relatives au transport scolaire à 17.

L'objet des réclamations des usagers du TEC concernent des problématiques récurrentes :

- Le respect des horaires
- L'offre des transports jugée insuffisante
- 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
- Les difficultés à se procurer un titre unitaire

Dans le cadre du transport scolaires, les réclamations mettent principalement en cause le refus de prise en charge, l'accompagnement des enfants et la durée des trajets.

Quand le trajet d'une enfant en situation de handicap dure 4 heures quotidiennement, ses parents n'ont pas d'autres choix que d'effectuer le déplacement monde n'a pas de carte bancaire et n'a pas accès à internet

Les faits

C., 14 ans, est atteint de TSA - troubles du spectre autistique - et doit faire 4 heures aller-retour de transport scolaire quotidiennement entre son domicile et son établissement spécialisé. Ses parents se sont adressés aux Services du Transport scolaire et au Ministre des Transports. En août 2020, les parents sont informés que les horaires définitifs pour l'année scolaire 2020/2021 ne seront connus qu'en septembre et que l'Administration et le TEC s'engagent à traiter

de manière prioritaire la situation des élèves du circuit concerné. Mi-septembre, les parents s'adressent au Médiateur car ils sont toujours sans nouvelles.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Ministre des Transports afin de déterminer si les horaires sont désormais connus et si des solutions sont envisagées afin de réduire les délais de transport.
Il relève que les Services du Transport scolaire ont évoqué qu'une autre solution pourrait être 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. Cependant, les parents n'ont pas eu d'autres précisions. Le Médiateur demande donc au Ministre de préciser les points du circuit et les horaires où l'enfant pourrait être déposée et quel est le tarif appliqué dans le cadre du remboursement des kilomètres..

L'issue de la médiation

Le Ministre indique fin novembre 2020 que le circuit qui aurait pu concerner C. a été revu pour être plus performant dans sa globalité. La révision opérée n'est cependant pas favorable à C. Si elle voyageait en bus, C. serait chargée à 6h du matin et redéposée la dernière après 19h considérant que l'institut qu'elle fréquente est situé à 37 km de son domicile. En l'absence de possibilité d'aménager un horaire suffisamment confortable pour C., le Ministre propose d'intervenir dans le transport individuel à concurrence de 1616 euros par année. Le Ministre confirme qu'à l'heure actuelle, tenant compte des contraintes matérielles, il ne peut lui être proposé d'autres alternatives.

I. Transport scolaire

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, trois réclamations ont été enregistrées. Celles-ci mettent en exergue une problématique maintes fois dénoncée.

Le Médiateur rejoint les constats d'UNIA, du Délégué général aux droits de l'enfant et de la Ligue des familles dénonçant la situation de maltraitance qui persiste à l'égard des enfants de l'enseignement spécialisé dans les transports scolaires.

« Des trajets bien trop longs (jusqu'à 6h par jour !) pour des bus bien trop grands (parfois 50 enfants) et un accompagnement insuffisant (un personnel peu et souvent pas formé, voire absent) ».

20. 2022 | 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.
En commission du 30 mai 2022, le Ministre a indiqué que les circuits de transport scolaire étant mixtes, c'est-à-dire qu'ils peuvent prendre en charge à la fois des élèves de l'enseignement ordinaire et de l'enseignement spécialisé, il donc impossible de se concentrer uniquement sur l'enseignement spécialisé.
La circulaire budgétaire permet, cependant, pour des situations justifiées par la nature du handicap de l'élève - incompatible avec un transport en commun - , que la personne responsable puisse demander à assurer le transport scolaire avec son propre véhicule.
L'article 43 du contrat de service public de l'OTW 2019-2023 stipule que la Région s'engage à réaliser une étude relative au transport scolaire en vue de formuler une proposition de vision pour le futur du transport scolaire et des plans d'action nécessaires pour y parvenir. La problématique sera analysée dans ce cadre.
Le Médiateur considère que cette Recommandation reste d'actualité et donc la maintient.

II. Transport public

Le traitement des réclamations s'effectue en synergie avec le service de réclamations du TEC.

Un protocole de collaboration entre l'OTW et le Médiateur est en cours de discussion mais il n'a toujours pas été signé. Ce protocole devrait permettre de renforcer la collaboration entre les différentes directions régionales afin d'assurer un traitement plus efficace des réclamations.

Suivi des Recommandations

21. 2022 | 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

Le Ministre et l'OTW estiment que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée. L'OTW estime que cette Recommandation 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 dans les années à venir. Le Médiateur considère que **cette Recommandation reste d'actualité** et donc la maintient.

22. 2022 | 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

En Commission du 30 mai 2020, le Ministre des Transports a confirmé une volonté d'une plus grande collaboration entre les différents acteurs des transports et notamment le processus conjoint qui est en cours entre l'AOT et l'OTW concernant l'analyse du service, la perception du service .
Un comité de pilotage rassemblant l'AOT, l'OTW, des représentants des usagers notamment le CAWaB, Navetteurs.be et l'ASBL « Tous à pied », ainsi que le Médiateur a été mis en place. Ce dispositif a pour objectif de cibler des actions prioritaires à mettre en place pour améliorer la satisfaction des clients. Ces mêmes représentants des usagers sont également maintenant membres à part entière des organes de consultation des bassins de mobilité qui visent à donner des avis formels sur la définition de l'offre de transport TEC.
Enfin, en termes de lutte contre la précarité et d'aide aux personnes concernées par le vieillissement, le Gouvernement a bien prévu que la gratuité TEC, 12 euros par an, s'applique aux bénéficiaires du statut BIM et aux 65+ à partir du 1er septembre 2022. Les BIM, quant à eux, ont déjà connu une baisse tarifaire en septembre 2020.
Le Médiateur maintient cette Recommandation afin d'exhorter l'OTW à poursuivre ses démarches de collaboration et d'attention au public le plus fragilisé.

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

En Commission du 30 mai 2020, le Ministre a indiqué que l'OTW est résolument dans une démarche d'amélioration continue, notamment à travers son plan d'entreprise. Le socle de ce plan est porté par sa mission « offrir un service de transport public fiable et responsable ». L'établissement d'un guide du voyageur tel que proposé par le Médiateur suit cette vision au service des voyageurs
Le site letec.be est désormais composé de plusieurs pages «astuces» ou «bonnes pratiques» notamment pour guider les personnes à mobilité réduite ou bien décrire le TEC et ses missions.
Cette recommandation est dès lors rencontrée.

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 2021

Dans le domaine du tourisme, le Médiateur a instruit 13 dossiers, soit le même nombre que l'exercice précédent.

Parmi ces 13 dossiers, l'on compte une demande de renseignement et 12 réclamations. Dix réclamations sont relatives à la non-perception de primes COVID, et deux réclamations visent des difficultés relatives à l'obtention du pass Visit Wallonia.

Bilan de l'exercice 2022

Dans le domaine du tourisme, le Médiateur a instruit 6 dossiers durant l'exercice 2022.

Prime COVID considérée comme indûment perçue pour des gîtes wallons

Les faits

La société E. est propriétaire d'un gîte rural.
Dans la cadre du programme de soutien aux opérateurs du secteur touristique arrêté par le Gouvernement wallon dans le contexte de la crise sanitaire liée au COVID 19, le Commissariat général au tourisme a invité la société E. à introduire une demande d'intervention financière.
Monsieur B., en sa qualité de gérant de la société E., a complété le formulaire de demande électronique.
Si dans un premier temps la demande a été jugée éligible et recevable, le CGT a, dans un second temps, adressé un courrier recommandé à la société E. aux fins de déclarer la demande finalement irrecevable et de lui réclamer le remboursement du montant perçu.
La décision du CGT se fondait sur la circonstance que le demandeur qui apparaissait sur le formulaire de demande d'aide n'était pas le titulaire de l'autorisation pour l'hébergement.
La demande d'aide avait en fait été complétée par Monsieur B, en sa qualité de gérant de la société E., alors que

l'autorisation d'ouvrir un gîte avait été octroyée à la société en tant que personne morale.
Désappointée par ce revirement concernant une aide dont elle avait fortement besoin, la société E. a saisi le Médiateur..

L'intervention du Médiateur

Conscient de l'incrédulité et du mécontentement de la société E. face à cette décision, et ne comprenant pas le fondement de la décision du CGT, le Médiateur a interpellé ce dernier afin de connaître son point de vue sur cette situation.
Madame la Commissaire générale au tourisme a confirmé le bien-fondé de la créance, telle qu'elle avait été réclamée, en se fondant principalement sur le fait que la récupération était effectuée suite à un audit général réalisé par la Cour des Comptes au sujet des programmes de soutien en suite de la crise sanitaire liée au COVID-19.
La Cour des Comptes a ainsi fortement recommandé au CGT de procéder au recouvrement des créances du Plan de soutien 1 et du Plan de soutien 2 pour lesquelles les demandes d'aide n'avaient pas été introduites dans les formes et qui, dès lors, devaient être considérées comme indues.
Le CGT a rappelé qu'en tant qu'autorité publique, soumise aux recommandations de la Cour des Comptes et aux règles du droit civil, il ne lui était pas possible de faire autrement que de réclamer les sommes indues auprès des structures concernées.

L'issue de la médiation

Le CGT a maintenu sa décision. Le Médiateur n'a pu que prendre acte de l'argumentation juridique du CGT, appuyée par le rapport de la Cour des Comptes. Soucieux néanmoins de connaître le nombre de structures touchées par la même erreur de l'Administration, il a interpellé une deuxième fois le CGT. Ce dernier lui a indiqué que 41 dossiers de récupération similaires avaient été ouverts, parmi lesquels 21 dossiers étaient clôturés ou en cours de plan de paiement. Le Médiateur regrette l'issue de cette médiation. L'Administration semble avoir perdu de vue l'essence même et l'objectif de la mesure adoptée par le Gouvernement, à savoir soutenir les structures actives dans le secteur du tourisme confrontées à des difficultés durant la période de pandémie. Il est regrettable qu'une simple erreur matérielle, facilement réparable et étrangère à toute volonté de fraude, débouche sur un remboursement d'une prime plus d'un an après son octroi. Il nous semble difficilement compréhensible, en tant que Médiateur, de ne pas octroyer une aide à une structure qui en a besoin et qui est en droit de la recevoir.

23. 2022 | 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 modification de la composition de la Commission consultative de recours est bien prévue dans le cadre de la future réforme de Code wallon du Tourisme qui est actuellement en cours de rédaction. Un premier projet de texte devrait être déposé sur la table du Gouvernement wallon en juillet 2022.
Le Médiateur s'en réjouit mais, pour la forme, **maintient sa Recommandation jusqu'à ce qu'elle soit effectivement suivie.**

PATRIMOINE

Bilan de l'exercice 2021

Dans le domaine du Patrimoine, le Médiateur a instruit 4 dossiers.
Les principales thématiques concernent des difficultés autour des difficultés d'entrer en contact avec l'Agence.

Bilan de l'exercice 2022

Dans le domaine du Patrimoine, le Médiateur a instruit 3 dossiers.
Les principales thématiques sont identiques à celles rencontrées en 2021.

Quand l'absence d'un agent met à mal tout un projet de rénovation d'un bien classé

Les faits

Madame A.C. est propriétaire d'un château en Wallonie. Elle souhaite introduire une demande de permis d'urbanisme pour la réalisation de différents travaux, tels que le renouvellement de la couverture de la grange (qui nécessite une intervention urgente), l'aménagement intérieur d'une partie de la grange destiné à son activité professionnelle, l'installation d'un système d'épuration, et l'installation d'un système de chauffage.
Avant le dépôt d'une demande de permis d'urbanisme, le Code wallon du patrimoine prévoit la tenue obligatoire de deux réunions patrimoine.
Madame A.C. a introduit sa demande de première réunion de patrimoine le 18 juillet 2021 et cette réunion a eu lieu le 12 août 2021. Depuis le 31 mars 2022, elle contactait couramment l'AWaP afin de fixer la deuxième réunion obligatoire et permettre ainsi l'avancement du projet, sans succès. Madame C. et son architecte ont déposé une réclamation chez le Médiateur le 03/06/2022..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé le service de gestion des plaintes du SPW Territoire, Logement, Patrimoine et Energie en date du 07/06/2022, afin de connaître le délai endéans lequel la réunion pourrait être fixée.
En effet, bien que les articles 27 à 30 du Code wallon du Patrimoine ne prévoient pas de délai de rigueur pour la fixation de cette deuxième réunion, contrairement à ce qui est prévu pour la première, il était facilement concevable qu'un délai de deux mois sans réponse soit fort long pour la réclamante animée par son projet de rénovation. De même, l'inquiétude de Madame A.C. était légitime, plusieurs travaux nécessitant une intervention urgente.
En date du 8 juillet 2022, l'AWaP a répondu au Médiateur qu'elle ne pouvait fixer momentanément une deuxième réunion de patrimoine dans le cadre de ce dossier en raison de l'importante charge de travail à laquelle elle faisait face, et tenant compte de ses effectifs. L'AWaP se disait consciente des désagréments subis par le demandeur en raison de cette situation, et confirmait que des solutions étaient en cours d'élaboration pour pouvoir organiser la seconde réunion du patrimoine dans le courant du dernier trimestre de l'année.
Au mieux, la réunion pouvait ainsi se tenir sept mois après la demande des réclamants. Ce délai était difficilement acceptable pour ces derniers.
Un nouveau courrier a été adressé à l'AWaP le 29 août 2022 afin de savoir si une date de réunion avait déjà pu être fixée dans le cadre du dernier trimestre.
Par courriel du 3 octobre 2022, l'AWaP a répondu au Médiateur que l'architecte en charge du dossier avait repris ses activités, et qu'il lui appartenait, ainsi qu'à l'historien de l'art concerné, d'organiser une deuxième réunion de patrimoine dans les meilleurs délais. L'AWaP a en outre rappelé que la Direction opérationnelle Zone Ouest manquait cruellement d'effectifs, et que l'engagement de personnel relève d'une procédure longue et compliquée. Deux architectes qui allaient être embauchés à moyen terme sous contrat à durée déterminée de deux aideraient à améliorer la gestion des dossiers.
Une réunion de patrimoine intermédiaire a finalement pu être fixée le 8 décembre 2022.
La deuxième réunion a finalement pu avoir lieu le 15 mars 2023.

L'issue de la médiation

Le Médiateur a pu constater les difficultés rencontrées par l AWaP, qui a dû faire face à une importante charge de travail qu'elle n'était plus en mesure d'assumer en raison de l'absence de l'architecte en charge du dossier. Si l'AWaP a répondu aux interpellations du Médiateur, la deuxième réunion n'a finalement pu avoir lieu que le 15 mars 2023, soit près d'un an après la demande initiale formulée par le réclamant.
L'on peut dès lors s'interroger sur le respect du principe de continuité du service public, qui semble réellement mis à mal dans le présent dossier. L'absence d'un agent en charge d'un dossier, malgré sa qualification d'architecte, ne devrait pas bloquer celui-ci pendant près d'un an.
Au vu des ces importantes difficultés, le Médiateur a interpellé Madame la Ministre Valérie De Bue concernant cette situation..

DÉLAIS DE PAIEMENT

Bilan de l'exercice 2021

En 2021, l'état d'avancement des réclamations concernant la Direction du Contentieux a quelque peu évolué (156 dossiers clôturés sur 215) mais il restait toujours au 01/01/2022 des dossiers en attente de paiement de plusieurs années.

Bilan de l'exercice 2022

Au cours de l'année 2022, la situation s'est nettement améliorée avec l'arrivée d'un nouveau Directeur et de nouveaux collaborateurs. Ceux-ci se sont penchés sur l'arriéré ce qui a permis de clôturer de nombreux dossiers en souffrance. A date de clôture de ce dernier exercice, il restait 38 dossiers en attente sur les 96 réclamations adressées au Médiateur.

Le Tribunal du Travail donne injonction au SPW d'effectuer le paiement

Les faits

Un centre de médiation de dettes s'adresse au Médiateur en août 2021 car Madame D. ne perçoit plus ses allocations de déménagement et de loyer depuis le mois de décembre 2020. Le centre de médiation a tenté en vain d'obtenir des explications mais aucune réponse ne lui a jamais été apportée sur les raisons du non-paiement.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration et apprend qu'elle a suspendu les paiements dans l'attente de disposer du jugement du Tribunal du Travail déclarant Madame D. admissible au règlement collectif de dettes. Le centre de médiation n'a jamais été informé qu'il devait envoyer ce document.

L'issue de la médiation

En novembre 2021, l'arriéré des allocations n'est toujours pas versé malgré que depuis trois mois, l'Administration dispose désormais des informations nécessaires au paiement. Le centre de médiation de dettes prend l'initiative de se tourner vers le Tribunal du Travail qui adresse au SPW une injonction de verser les montants dus sans délais.
Le SPW a obtempéré à cette injonction. Ce dossier illustre bien l'inefficacité de la médiation parlementaire face à beaucoup de dossiers en attente au sein de la Direction du Contentieux.

Depuis une dizaine d'années, le Médiateur n' eu cesse d'attirer l'attention des autorités sur la gestion de ce service en déplorant qu'aucune mesure structurelle n'ait jamais été mise en place pour résorber l'arriéré des dossiers.

La désignation d'une nouvelle équipe début 2022 a permis de faire avancer grandement l'encours et d'enfin liquider des sommes aux bénéficiaires dont certains attendaient leur créance depuis plusieurs années.

Rappelons que la Direction du Contentieux avait l'objet d'un rapport de la Cour des Comptes du 11 juillet 2017 rejoignant les constats et recommandations émis par le Médiateur.

Ces recommandations semblent désormais rencontrées grâce aux changement de processus liés au logiciel WBFIN et à l'attitude proactive de la nouvelle équipe.

Suivi des Recommandations

24. 2022 | 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.

25. 2022 | 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.

26. 2022 | 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 ces trois Recommandations

Le Ministre et le SPW ont indiqué que le déploiement de la suite logicielle WBFIN-SAP devrait permettre que les dossiers les plus simples soient gérés directement au sein de la Direction de la comptabilité administrative, sans transiter par le compte bancaire du comptable du Contentieux.

Des avancées dans l'ensemble des procédures sont incluses dans le projet WBFIN auquel la Direction participe activement. Des projets doivent permettre :

- la diminution du nombre de dossiers entrants dans le service dès le 1er janvier 2022 lors du déploiement de la suite logicielle WBFIN-SAP. En effet, les dossiers les plus simples seront gérés directement au sein de la Direction de la comptabilité administrative, sans transiter par le compte bancaire du comptable du Contentieux ;
- le transfert déjà réalisé de la thématique des « fonds en souffrance » dans un autre service, avec deux agents, afin de soulager les responsabilités de la directrice du service ;
- l'implémentation dans le logiciel WBFIN-SAP, appelé à remplacer notamment le GCOM, de flux-experts qui permettront de limiter le temps de travail à consacrer à un dossier, accélérant dès lors les cadences et l'efficience du service ;
- diverses initiatives en cours entre le SPW BLTIC et d'autres entités SPW pour simplifier des processus en amont et limiter autant que possible l'arrivée de dossiers dans le service du Contentieux de la trésorerie.

Le Médiateur restera particulièrement vigilant quant à la mise en œuvre de ces réformes afin que l'arriéré soit rapidement épuisé et que l'on revienne à un traitement des dossiers dans un délai raisonnable.

CALAMITÉS

Bilan de l'exercice 2021

5 réclamations ont été reçues concernant une demande d'indemnisation.

Bilan de l'exercice 2022

Le Médiateur a reçu 32 réclamations.
Pour ces deux derniers exercices, les motifs de mécontentement concernent essentiellement les délais de traitement des demandes et les délais de paiement des demandes introduites dans le cadre des inondations de juillet 2021. Au vu de ce contexte particulier et au vu des effectifs disponibles, le Médiateur n'a pu que conseiller aux réclamants de faire preuve de patience. Il n'a pas constaté de dysfonctionnement dans le cadre du traitement des dossiers individuels. Considérant que les personnes sinistrées pouvaient introduire leur demande d'aide à la réparation jusqu'en avril 2022 et qu'elles doivent d'abord, avant de saisir le Médiateur, adresser selon la procédure réglementaire leur contestation auprès de l'Administration, le Médiateur n'a pas encore eu à analyser le contenu des décisions des administratives.

Un sinistré s'inquiète des délais de traitement de sa demande

Les faits

Un centre de médiation de dettes s'adresse au Médiateur en août 2021 car Madame D. ne perçoit plus ses allocations de déménagement et de loyer depuis le mois de décembre 2020. Le centre de médiation a tenté en vain d'obtenir des explications mais aucune réponse ne lui a jamais été apportée sur les raisons du non-paiement.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge le SPW afin de déterminer si la demande est bien complète et s'il est possible de préciser un délai endéans lequel le dossier pourrait être finalisé

L'issue de la médiation

Le SPW confirme que la demande est effectivement bien complète et que l'analyse du dossier sera finalisée fin novembre.Le Médiateur n'a pu que conseiller à Monsieur H. de faire preuve d'encore un peu de patience.

MÉDIATION COMMUNALE

Bilan de l'exercice 2021

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 3 dossiers. On constate une légère diminution par rapport à 2020. Les thématiques abordées sont : l'octroi d'un permis de location d'un appartement, des travaux de voirie et l'autorisation de placement d'une terrasse pour un débit de boisson.

Bilan de l'exercice 2022

Le Médiateur a instruit 2 dossiers. Il s'agit de deux demandes d'information sans démarches préalables. Les réclamants n'ont pas donné suite.

Pourquoi ne puis-je louer mon appartement qu'à une personne isolée?

Les faits

Mme C. nous contacte car, si elle a bien reçu la décision du Collège communal de sa commune l'autorisant à mettre en location un appartement de 26 m², elle ne comprend pas pourquoi cette autorisation limite le nombre d'occupant à une seule personne alors que ce logement n'est pas qualifié de « studio ».

L'intervention du Médiateur

Bien que notre service ne soit pas un service d'information de première ligne, le Médiateur lui apporte les informations nécessaires, à savoir que le permis de location doit indiquer le nombre maximum de personne(s) par unité de logement. Or, l'article 18 de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 30/08/2007 détermine que la superficie minimum pour 2 personnes est de 28 m2. Ce nombre fait partie des critères minimaux de salubrité des logements existants et des critères de surpeuplement. La décision de la commune est donc tout à fait conforme à la législation en vigueur..

L'issue de la médiation

La réclamante remercie le Médiateur mais souhaite de plus amples renseignements au sujet de la distinction "studio" et "appartement". Le Médiateur l'oriente à cette fin vers le Département du logement du SPW..

Comme toujours, le nombre de réclamations reste extrêmement bas par rapport au nombre de communes partenaires et aucune problématique particulière ne ressort de celles-ci.

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 connaitre 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 ces deux années 2021 et 2022, marquée par la pandémie de coronavirus et par la sortie de cette période exceptionnelle, 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 67000 visites en 2021 et 40000 en 2022

pour la page Facebook, 1243 personnes suivent la page de l'Institution.

49 publications entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021 et 31 entre janvier et décembre 2022 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 ; 550 tweets ont été publiés, et aujourd'hui nous en sommes à 966 abonnés. Ce chiffre reste très faible mais les statistiques de fréquentations du site Web montrent qu'il s'agit là d'une porte d'entrée non négligeable.

Enfin, depuis novembre 2020, l'Institution a décidé d'être également présente sur LinkedIn. 473 abonnés.

Malheureusement, plusieurs activités auxquelles le Médiateur est habituellement présent, n'ont pas eu lieu.

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 les années 2021 et 2022.

A noter que beaucoup d'activités se sont déroulés en visio, nouveau mode d'organisation de réunions, de plus développé.

Date	Evénement
2021	
5/1/2021	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
6/1/2021	Réunion avec la Médiatrice du Luxembourg et le Délégué à la Médiation auprès de la Défenseure des Droits de France (visio)
18-19/1/2021	Formation AOMF sur la dématérialisation de l'administration et les Médiateurs (visio)
21/1/2021	Audit externe du SMQ
21/1/2021	Réunion avec des Chefs de groupe parlementaire au Parlement de Wallonie (Namur)
25/1/2021	Réunion avec la Direction des allocations et prêts d'étude du Ministère de la FWB (visioà
28/1/2021	Réception virtuelle de nouvel an au Palais royal (visio)
28/1/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (visio)
2/2/2021	Réunion avec la présidente et le vice-président du Conseil d'appel des allocations d'études (visio)
1/2/2021	Réunion du Jury de sélection du Médiateur bruxellois (visio)
2/2/2021	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
4/2/2021	Réunion du Conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman - Région Europe (visio)
4/2/201	Colloque "Le citoyen et l'administration face au juge et au Médiateur" (1e partie) (visio)
5/2/2021	Réunion avec M. S. Guisse, Directeur général du SPW Fiscalité (visio)
11/2/2021	Colloque "Le citoyen et l'administration face au juge et au Médiateur" (2e partie) (visio
18/2/2021	Colloque "Le citoyen et l'administration face au juge et au Médiateur" (3e partie) (visio)
24/1/2021	Réunion du Conseil d'administration de l'Association des juristes namurois (Namur)
25/2/2021	Colloque 'Le citoyen et l'administration face au juge et au Médiateur" (4e partie) (visio)
2/3/2021	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
2/3/2021	Remise aux membres de l'Organe commun du rapport annuel 2020 du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Namur)
3/3/2021	Participation à la réunion des Médiateurs locaux avec le Comité P (visio)
4/3/2021	Réunion du Bureau de l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (visio)
8/3/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (visio)
8/3/2021	Participation à la réunion du Comité de direction du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (visio)
30/3/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans avec les responsables des secteurs CPAS des Unions régionales des villes et communes (visio)
12/4/2021	Réunion avec le service du contentieux de la comptabilité du SPW (visio)
20/4/2021	Réunion avec M. Collignon, Ministre des pouvoirs locaux sur la médiation locale (Namur)

21/4/2021	Réunion avec Mme Coziglou, Médiatrice régionale de l'énergie (visio)
22/4/2021	Réunion avec le Comité stratégique du SPW (Namur)
23/4/2021	Réunion sur le Mécanisme national de prévention (Bruxelles)
26-27/4/2021	Présentation du rapport annuel du Médiateur devant les Commissions permanentes du Parlement de Wallonie (Namur)
29/4/2021	Réunion du Conseil d'administration de l'Institut international de l'ombudsman - Région Europe (visio)
30/4/2021	Réunion du Bureau de l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (visio)
3-4/5/2021	Présentation du rapport annuel du Médiateur devant les Commissions permanentes du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
5/5/2021	Réunion avec Mme Hanse, administratrice générale et les chefs de service de l'Administration générale de l'Enseignement (visio)
6/5/2021	Assemblée générale de l'Institut international de l'Ombudsman - Région Europe (visio)
21/5/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (visio)
25-28/5/2021	Assemblée générale de l'Institut international de l'Ombudsman (visio)
26/5/2021	Réunion avec M. Bocquet, conseiller de la Ministre de l'environnement (visio)
1/6/2021	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
8/6/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans avec Mme Tillieux, Présidente de la Chambre des représentants (Bruxelles)
9/6/2021	Réunion avec Mme Devos, Directrice générale des Maisons de Justice du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
18/6/2021	Réunion du Bureau de l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (visio)
25/6/2021	Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (Bruxelles)
3/8/2021	Réunion avec M. Thirifay, Directeur Emploi et permis de travail du SPW (visio)
24/8/2021	Réunion avec M. P. Charlier, Directeur de UNIA (Bruxelles)
30/8/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsman (visio)
7/9/2021	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
14/9/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (Bruxelles)
22/9/2021	Réunion du Conseil d'administration de l'Association des juristes namurois (Namur)
24/9/2021	Journée des Juristes du SPW (visio)
27/9/2021	Participation à la Journée des réseaux institutionnels de la Francophonie (Paris)
30/9-1/10/2021	Salon Municipalia (Marche-en-Famenne)
5/10/2021	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
14/10/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (Bruxelles)
18/10/2021	Réunion de préparation d'un colloque organisé par le Centre Montesquieu de l'UCLouvain (Louvain-le-Neuve)
19/10/2021	Réunion de travail avec M. Renier, Conseiller du Ministre Borsus (Namur)
19/10/2021	Réunion de travail au SPW Agiculture, Ressources naturelles et Environnement (Namur)
25/10/2021	Réunion organisée par l'Opérateur de transport de Wallonie (Namur)
9/11/2021	Présentation en Commission du Parlement de Wallonie, du rapport spécial sur le vieillissement des résidents dans les Services résidentiels pour personnes en situation de handicap (Namurà
22/11/2021	Réunion des Médiateurs du Benelux (Bruxelles)
22/11/2021	Réunion avec M. Janssens, Greffier du Parlement de Wallonie
23/11/2021	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et ombudsmans (Bruxelles)
25/11/2021	Réunion de l'Assemblée générale de l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (visio)
29/11/2021	Présentation du Service du Médiateur à des étudiants en sciences politiques de l'UCLMons (Mons)
30/11-1-2/12/2021	Séminaire organisé par le Service pour l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Molenbeek-St-Jean)
6/12/2021	Réunion de travail avec Mme C. De Bruecker, Médiatrice bruxelloise (Bruxelles)
15/12/2021	Réunion du Groupe de travail ONU de l'Institut international de l'Ombudsman (visio)
16/12/2021	Réunion avec M. Caci, Membre du Comité P (Bruxelles)

2022

11/1/2022	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
13/1/2022	Réunion avec M. Reinier van Zutphen, Ombudsman national des Pays-Bas (Namur)
14/1/2022	Conférence de presse organisée par la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
19/1/2022	Audit externe dans le cadre de la certification ISO (Namur)
1/2/2022	Réunion de la Plateforme des droits humains (visio)
7/2/2022	Introduction à la médiation à des étudiants en bachelier sciences politiques des FUCAM (Mons)
11/2/2022	Réunion avec M. S. Guisse, Directeur général du SPW Fiscalité
21/2/2022	Réunion avec Mme J. Devreux, présidente du Conseil d'appel des allocations d'études (visioà
23/2/2022	Réunion du Conseil d'administration de l'Association des juristes namurois (Namur)
1/3/2022	Réunion avec le Bourgmestre et le Directeur général de la Ville de Braine-le-Comte (visio)
8/3/2022	Réunion avec M. le Ministre A. Dolimont, Ministre wallon des Finances et du Budget (Namur)
10/3/2022	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (visio)
15/3/2022	Réunion avec M. Ylieff, Directeur de la Direction du contentieux de la comptabilité du SPW Fiscalité (Namur)
24/3/2022	Réunion avec M. le Ministre C. Collignon, Ministre wallon des Pouvoirs locaux et du Logement (Namur)
15/4/2022	Réunion avec des représentants de la LUSS, la fédération francophone des associations de patients et de proches et le porte-parole des usagers des services de santé (Namur)

19/4/2022	Participation à un jury de recrutement chez les Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
21-22/04/2022	Participation au Salon Municipalia (Marche-en-Famenne)
25//42022	Réunion sur la médiation organisée par l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers (Anvers)
26/4/2022	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
29/4/2022	Réunion au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles)
4/5/2022	Réunion avec l'association Respect Seniors (Namur)
6/5/2022	Participation au Congrès annuel des Directeurs généraux des communes de Wallonie (Houffalize)
09-13/05/2022	Réunion du Conseil des Directeurs de l'Institut international de l'ombudsman (New-York)
16-19/05/2022	Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Marrakech)
24/5/2022	Présentation du rapport annuel devant la Commission Affaires générales du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
14/5/2022	Réunion sur le rapport annuel avec l'Administration générale de l'Enseignement (Bruxelles)
30/5/2022	Réunion avec Mme R. Yerna, Administratrice générale de l'IFAPME (Charleroi)
30/5/2022	Présentation du rapport annuel devant plusieurs Commissions du Parlement de Wallonie (Namur)
2/6/2022	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
14/6/2022	Participation à un jury de recrutement chez les Médiateurs fédéraux (Bruxelles)
14/6/2022	Réunion avec M. F. Cabaraux, Administrateur général de l'AG de la Culture du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
20/6/2022	Présentation du rapport annuel devant la Commission Fonction publique du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
21/6/2022	Participation à la Cérémonie académique à l'occasion du 50e anniversaire du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
22/6/2022	Réunion avec des représentants d'Amnesty International (Bruxelles)
24/6/2022	Réunion de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
29/6/2022	Réunion avec Mme C. De Bruecker, Médiatrice bruxelloise et M. Bart Weekers, Médiateur flamand (Bruxelles)
7/7/2022	Visite de l'aéroport de Liège et réunion avec des représentants de la Société wallonne des aéroports (Bierset)
6/9/2022	Réunion avec Mme C. Doppagne, Médiatrice Droits des patients du CHU de Liège (Namur)
8/9/2022	Réunion avec des représentants de UNIA au sujet des "maisons pirates" (visio)
8/9/2022	Réunion avec les Médiateurs fédéraux, régionaux et communautaires (Bruxelles)
9/9/2022	Participation à la fête organisée pour le départ à la retraite de M. B. Devos, Délégué général aux droits de l'enfant (Bruxelles)
17/9/2022	Participation aux cérémonies organisées à l'occasion des Fêtes de la Wallonie (Namur)
27/9/2022	Participation à la cérémonie officielle à l'occasion de la Fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bruxelles)
13/10/2022	Réunion chez PROMAZ (Evere)
4/10/2022	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
11-12/10/2022	Réunion du Bureau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (Paris)
13/10/2022	Réunion avec M. J. Nicaise, Administrateur général de Wallonie-Bruxelles Enseignement (Bruxelles)
18/10/2022	Réunion avec les agents du SPW en charge de la gestion de la première ligne de traitement des réclamations (Namur)
8/11/2022	Réunion de la Plateforme des droits humains (Bruxelles)
24/11/2022	Réunion du Conseil d'administration de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (Bruxelles)
29/11/2022	Participation au colloque organisé par la faculté de droit de l'UCLouvain sur le contrôle administratif et juridictionnel des finances publiques (Louvain-la-Neuve)
5/12/2022	Réunion avec le Collège communale de la Ville de La Louvière (La Louvière)
7/12/2022	Réunion avec M. S. Guisse, Directeur général du SPW Fiscalité (Namur)

Les relations internationales ont également été marquées par les conséquences de la pandémie. Cependant les activités ont pu reprendre en 2021 et retrouvé un certain rythme en 2022. Ce sont essentiellement les activités organisées dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) qui ont pu se tenir : organes statutaires dont l'assemblée générale en visioconférence en novembre 2021, congrès (mai 2022) et séminaires.

Le nouveau Bureau de l'AOMF a donc été élu en 2021 pour un mandat de 3 ans :

- Président : Marc-André DOWD, Protecteur du Citoyen du Québec
- 1er Vice-président : Marc BERTRAND, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 2e Vice-président : Mohamed BENALILOU, Médiateur du Royaume du Maroc
- Trésorier : Pascal ESSOU, Médiateur de la République du Bénin
- Secrétaire générale : Claire HEDON, Défenseure des Droits de France.

Au-delà de l'importance des contacts et des échanges qui ont lieu durant ces réunions internationales, des documents importants sont approuvés. Ils sont également régulièrement évalués.

Durant le Congrès de l'AOMF à Marrakech en mai 2022, une Charte de protection des droits des usagers des services publics en matière numérique a été approuvée. Il est repris en annexe au présent rapport. En effet, cette question est au cœur de l'activité des Médiateurs et Ombudsmans.

Nous tenons à reprendre les points les plus importants de cet important document :

« Les Médiateurs s'engagent à :

Formuler des recommandations aux autorités avec lesquelles les Médiateurs et ombudsmans dialoguent, les invitant à mettre en place ou à mettre à jour le cadre juridique le plus approprié, permettant notamment :

a) de garantir un droit d'accès à internet et aux outils informatiques, et de permettre à toute personne de choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication pour remplir les obligations que lui imposent, dans les conditions fixées par la loi, des institutions publiques ou privées investies de tâches d'autorité, de service public ou d'intérêt général.

A cet effet, une attention particulière doit être accordée à certaines catégories de personnes vulnérables, notamment les personnes en situation d'handicap, lesjeunes, les personnes âgées, les personnes privées de liberté, les personnes étrangères et les personnes en situation de précarité.

De même, doivent être développées l'éducation et la formation à la citoyenneté numérique en vue de l'autonomisation des personnes et l'acquisition de compétences d'apprentissage et de participation active à la société numérique.

b) de prévoir que toute information et toute communication relatives au traitement des données à caractère personnel soient aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples ;

c) qu'en application du principe de traitement loyal et transparent toute 5 personne doit être informée de l'existence de l'opération de traitement de ses données et de ses finalités ;

d) que tout usager puisse signaler à qui de droit, par tous moyens, les difficultés qu'il rencontre pour effectuer une démarche en ligne, et que lui soit offerte une solution alternative pour faire aboutir la démarche ;

e) qu'aucun usager ne soit pénalisé pour une erreur commise de bonne foi dans le cadre d'une démarche administrative en ligne ;

f) que les usagers, notamment ceux rencontrant des difficultés soient spécifiquement consultés dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation des services publics numérisés ;

g) que les enfants se voient garantis, y compris dans le monde numérique, le droit à la protection et à la participation et puissent bénéficier d'une protection spécifique en ce qui concerne leurs données à caractère personnel du fait qu'ils peuvent être moins conscients des risques, des conséquences et des garanties concernées et de leurs droits ;

h) de renforcer le « droit à l'oubli » numérique ;

i) de s'assurer que le cadre juridique régissant le numérique soit de nature à garantir les droits fondamentaux des usagers, quels que soient les progrès scientifiques et technologiques que connaît la société numérique ;

j) de mettre en place, le cas échéant, des autorités de contrôle ou de régulation habilitées à exercer leurs missions et leurs pouvoirs en toute indépendance en vue de la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. »

PARTIE 6

Qualité

La certification Qualité

Dans notre rapport 2020, nous indiquions que le renouvellement de la certification Qualité du Médiateur en juin 2019 était valable jusqu'en décembre 2022. Les deux exercices faisant l'objet du présent rapport conjoint 2021-2022 étaient donc a priori couverts par la certification, mais le processus prévoit bien sûr une surveillance régulière et des audits intermédiaires ont eu lieu. En raison du congé maladie d'un auditeur interne, le calendrier processuel a été légèrement décalé et l'audit externe prévu en décembre 2021 a été réalisé le 19 janvier 2022 (rapport rendu le 07/03/2022).

L'audit externe a notamment constaté que "l'année 2021 a été difficile à cause du télétravail et des absences de longue durée", mais, en dépit du relevé d'une non-conformité mineure et de 8 "points d'attention", Il a conclu que "le système de management documenté et mis en œuvre répond aux exigences applicables de la norme de référence" et, constatant que "les objectifs de l'audit ont été rencontrés", a recommandé à la commission de certification le maintien du certificat ISO 9001:2015 du Médiateur.

Le renouvellement de la certification prévu fin 2022 a lui aussi dû être différé et l'audit externe mené en vue d'une nouvelle certification triennale a finalement pris place les 7 et 9 mars 2023 (rapport rendu le 03/04/2023), si bien qu'officiellement le Médiateur n'a plus disposé de certification pendant un trimestre.

L'auditeur a cette fois constaté que "le système (ndr : le système de management de la qualité ou 'SMQ') a atteint un bon degré de maturité et est géré via le système Confluence". L'auditeur fait ici référence au logiciel dont le Médiateur s'est doté pour son intranet, qui lui permet notamment de gérer le processus d'amélioration continue. La crise Covid a en effet particulièrement incité l'institution à adopter ce logiciel sur la base duquel elle s'est forgée son propre outil, lui permettant une validation et un suivi 'à distance' de l'évolution des informations documentées, cet outil étant lui-même en constante amélioration.

Sur base de l'audit externe, qui n'a relevé cette fois que 3 points d'attention, une nouvelle certification de conformité à la norme ISO 9001:2015 (SMQ) a été accordée par l'organisme de certification Vinçotte au Médiateur pour : l'accueil des citoyens, l'accessibilité aux services, la gestion des demandes et le traitement des réclamations. Le certificat est accordé pour une période courant jusqu'au 2 avril 2026, moyennant les habituels audits de surveillance annuels.

Enfin, dès la fin de l'année 2022, le Médiateur a souhaité intensifier ses efforts en matière environnementale, en se fixant comme objectif, à terme, d'obtenir également une certification du respect des exigences de la norme ISO 14001:2015 (système de management environnemental). Au moment d'écrire ces lignes, le service du Médiateur ne s'est pas encore soumis à l'épreuve de cette certification, mais il a d'ores et déjà adapté sa déclaration de politique qualité, qui vise désormais le 'Système de Management de la Qualité et de l'Environnement' (SMQE).

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 2021, la dotation de l'Institution s'est élevée à 2.731.000€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.620.000€ et 1.111.000€.

Pour l'exercice 2022, la dotation s'est élevée à 3.056.000€, répartis entre 1.652.000€ pour la Wallonie et 1.148.000€ pour la Fédération Wallonie-Bruxelles.

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.

3. Personnel

A la fin de l'exercice 2021 (31 décembre 2021), le personnel du Service de médiation commun se composait de 21 personnes dont 19 effectifs :

- 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, 1 chef commis (agents de niveau B et C) et 1 agent de niveau D constituent l'équipe administrative.

A la fin de l'exercice 2022 (31 décembre 2022), le personnel se composait de 23 personnes dont 18 effectifs :

- Le Médiateur ;
- 1 directeur d'administration, 5 premiers conseillers, 1 conseiller, 3 conseillers adjoints (agents de niveau A) ;
- 2 premiers assistants, 2 assistants principaux et 2 assistants de direction, 2 secrétaires de direction, 1 chef rédacteur, 1 chef secrétaire, 1 secrétaire principale, 1 chef commis (agents de niveau B et C) et 1 agent de niveau D constituent l'équipe administrative.

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
- 1 agent est chargée de l'entretien du bâtiment.

A noter également que quatre agents (qui pour certains 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 ces deux années 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 8 - Charte de l'AOMF de protection des droits des usagers des services publics en matière numérique - Marrakech

Annexe 1 - Informations pratiques

Comment **contacter** le Médiateur :

• par voie écrite

›› courrier postal
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

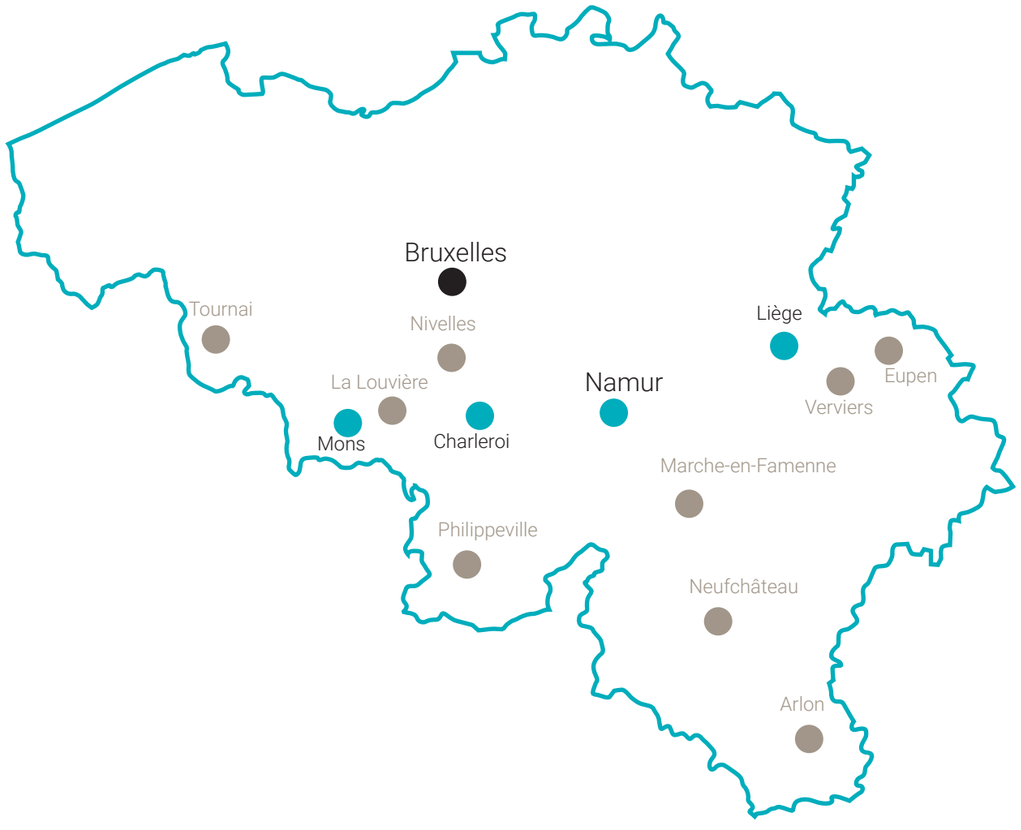
›› fax
081/32.19.00

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.

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 le bapport 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 65/169 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 n° 53* (A/68/53), chap. V, sect. A.
[4] Ibid., *soixante-neuvième session, Supplément n° 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 n° 53A* et rectificatif (A/71/53/Add.1 et A/71/53/Add.1/Corr.1), chap. II.
[6] Ibid., *soixante-treizième session, Supplément n° 53A* (A/73/53/Add.1), chap. III.
[7] Ibid., *soixante-quinzième session, Supplément n° 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[1] ;

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

[1] A/75/204.

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)[2] 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 ;

[2] 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

Annexe 8

AOMF
ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

Charte de l'AOMF de protection des droits des usagers des services publics en matière numérique

Marrakech le 18 mai 2022

PREAMBULE

CONSIDERANT :

- le rôle fondamental qu'exercent les Médiateurs et Ombudsmans, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) dans leurs différents pays en vue de la protection et de la promotion de la prééminence du droit, du respect des droits humains et des libertés fondamentales et de la garantie de la bonne gouvernance ;

- leur indéfectible engagement à renforcer nos actions de défense et de promotion des droits des citoyens en général et des usagers des services publics en particulier ;

- que la transformation numérique produit des effets sur l'autorité souveraine des États, sur les modes de gouvernement et sur les processus démocratiques ;

- que la transformation numérique ouvre des opportunités sans précédent au service d'une meilleure communication, du développement économique et social, de la modernisation de l'administration et le cas échéant d'une facilitation de l'accès aux droits pour certains usagers ;

- que la transformation numérique bouleverse toutefois les pratiques de prestation des services publics et de relation à l'usager ;

- Que la transformation numérique impacte directement le développement des enfants et nécessite l'évolution des systèmes éducatifs ;

- que la relation des usagers aux services publics ne saurait être assimilée à un

simple échange marchand ;

- que la dématérialisation des services publics reconfigure les parcours d'accès aux droits suscitant ainsi autant de perspectives que d'inquiétudes ;

- que l'évolution rapide des technologies a fait émerger de nouveaux enjeux pour la protection des droits de l'homme et des usagers des services publics, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, mais aussi de respect du principe d'égalité et de non-discrimination ;

- que la collecte et partage des données à caractère personnel ne cesse de prendre de l'ampleur ;

- que la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données à caractère personnel est un droit fondamental ;

- que les données à caractère personnel qui sont, par nature, particulièrement sensibles du point de vue des libertés et des droits fondamentaux méritent une protection spécifique ;

- que toute personne a droit au respect de sa vie privée numérique et au secret de ses échanges numériques ;

- que toute personne a droit à la protection de son identité numérique ;

- que l'exercice de la citoyenneté numérique implique le droit pour toute personne :

- de connaître l'ensemble des informations le concernant, détenues par toutes autorités publiques et entreprises privées ;
- d'exercer un contrôle réel et effectif sur les informations à caractère personnel qui le concernent ;
- d'être informé sur ses droits et de pouvoir demander la rectification des données qui le concernent ;
- d'exprimer un consentement préalable libre, spécifique, éclairé et univoque, au traitement de ses données personnelles ;
- de limiter les usages à des finalités légitimes et proportionnées ;

PREOCCUPES

- par le fait que si le basculement général des services publics vers le numérique peut entraîner une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, il ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et laisse particulièrement à l'écart de nombreuses catégories de personnes, notamment les plus précarisées ;

- par le fait que, face aux difficultés administratives et numériques qu'ils éprouvent, de nombreux usagers peinent à être reçus par les agents publics compétents en matière de gestion des droits, ce qui complexifie, voire compromet leur accès aux droits.

METTANT À PROFIT LES DEBATS ENREGISTRES LE LONG DES TRAVAUX DU CONGRES DE MARRAKECH TENU LES 17 ET 18 MAI 2022 SUR « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET L'ACCES AUX DROITS : ENJEU COMMUN DANS L'ESPACE FRANCOPHONE : QUELS ROLES POUR LES MEDIATEURS ET LES OMBUDSMANS » ;

LES MEDIATEURS ET OMBUDSMANS MEMBRES DE L'AOMF SOUSSIGNES, DANS LE CADRE ET LES LIMITES DE LEURS MANDATS RESPECTIFS, S'ENGAGENT A :

Article premier : mettre en œuvre au sein de leurs institutions toutes les mesures garantissant à toute personne saisissant ces institutions de pouvoir choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication, tout en accordant une attention particulière aux personnes vulnérables.

Article 2 : développer une plus grande cohérence et un meilleur partenariat entre leurs institutions afin d'élaborer de nouvelles stratégies et de renforcer des actions communes, notamment en matière de défense des droits des usagers et dynamiser leur travail en collaboration avec les organisations de la société civile, les institutions publiques, les organisations internationales ainsi qu'avec le secteur privé.

Article 3 : échanger davantage leurs expériences, leurs expertises et leurs bonnes pratiques en matière de gestion des effets de la transformation numérique sur les droits des personnes.

Article 4 : mettre en place ou développer des structures au sein de leurs institutions plus particulièrement dédiées à la protection des droits des citoyens et des droits des usagers des services publics en matière numérique.

Article 5 : élaborer, publier et transmettre aux autorités publiques compétentes des rapports périodiques spéciaux consacrés à ce sujet.

Article 6 : Formuler des recommandations aux autorités avec lesquelles les médiateurs et ombudsmans dialoguent, les invitant à mettre en place ou à mettre à jour le cadre juridique le plus approprié, permettant notamment :

a) de garantir un droit d'accès à internet et aux outils informatiques, et de permettre à toute personne de choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication pour remplir les obligations que lui imposent, dans les conditions fixées par la loi, des institutions publiques ou privées investies de tâches d'autorité, de service public ou d'intérêt général.

A cet effet, une attention particulière doit être accordée à certaines catégories de personnes vulnérables, notamment les personnes en situation d'handicap, les jeunes, les personnes âgées, les personnes privées de liberté, les personnes étrangères et les personnes en situation de précarité.

De même, doivent être développées l'éducation et la formation à la citoyenneté numérique en vue de l'autonomisation des personnes et l'acquisition de compétences d'apprentissage et de participation active à la société numérique.

b) de prévoir que toute information et toute communication relatives au traitement des données à caractère personnel soient aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples ;

c) qu'en application du principe de traitement loyal et transparent toute

personne doit être informée de l'existence de l'opération de traitement de ses données et de ses finalités ;

d) que tout usager puisse signaler à qui de droit, par tous moyens, les difficultés qu'il rencontre pour effectuer une démarche en ligne, et que lui soit offerte une solution alternative pour faire aboutir la démarche ;

e) qu'aucun usager ne soit pénalisé pour une erreur commise de bonne foi dans le cadre d'une démarche administrative en ligne ;

f) que les usagers, notamment ceux rencontrant des difficultés soient spécifiquement consultés dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation des services publics numérisés ;

g) que les enfants se voient garantis, y compris dans le monde numérique, le droit à la protection et à la participation et puissent bénéficier d'une protection spécifique en ce qui concerne leurs données à caractère personnel du fait qu'ils peuvent être moins conscients des risques, des conséquences et des garanties concernées et de leurs droits ;

h) de renforcer le « droit à l'oubli » numérique ;

i) de s'assurer que le cadre juridique régissant le numérique soit de nature à garantir les droits fondamentaux des usagers, quels que soient les progrès scientifiques et technologiques que connaît la société numérique ;

j) de mettre en place, le cas échéant, des autorités de contrôle ou de régulation habilitées à exercer leurs missions et leurs pouvoirs en toute indépendance en vue de la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Article 7 : Demander à l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) dont l'AOMF constitue de l'un de ses réseaux de relayer auprès des autorités des différents pays membres, les recommandations prévues dans la présente Charte et de mettre en œuvres les instruments internationaux ratifiés par eux en la matière.

Article 8 : Charger le Bureau de l'AOMF d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la présente Charte.

A cet effet, le Bureau de l'AOMF élaborera un bilan, à un horizon de trois ans après l'adoption de la présente charte, visant à analyser les évolutions observées dans les différents pays, et le soumettra aux membres de ladite Association.

Fait à Marrakech le 18 mai 2022

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 33
Partie 4 - Secteurs d'intervention et Recommandations spécifiques 47

Fédération Wallonie-Bruxelles
Liste récapitulative des Recommandations spécifiques 48

Fonction publique 52

Statistiques FWB 60

Equivalences 62
Allocations d'études 82
Relations scolaires 104
Personnels de l'enseignement 120
Aide à la jeunesse 146
Sport 152
Maisons de Justice 160

Wallonie
Liste récapitulative des Recommandations spécifiques à l'exercice 166

Statistiques W 168

Fiscalité 170
Aides à l'énergie et au logement 182
Air et Climat 190
Logement d'utilité publique 194
Crédit social 200
Aménagement du territoire 212
Qualité de vie 214
Allocations familiales 228
Économie et Emploi 234
Environnement 266
Distribution d'eau 274
Agriculture 288
Bien-être animal 294
Mobilité et infrastructures 296
Transports 302
Aéroports 306
Tourisme 308
Patrimoine 310
Délais de paiement 312
Calamités 316
Médiation communale 318

Partie 5 - Communication et relations extérieurs 321
Partie 6 - Qualité 331
Partie 7 - Rapport de gestion 335
Annexes 340