

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2024–2025

12 MARS 2025

COMPTE RENDU INTÉGRAL

SÉANCE DU MERCREDI 12 MARS 2025 (MATIN)

—

TABLE DES MATIÈRES

1	Congés et absences	3
2	Approbation de l'ordre du jour	3
3	Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (du 01.01.2023 au 31.12.2023) (doc. 44 (2024-2025) n° 1)	3
3.1	Discussion.....	3

Présidence de M. Benoît Dispa, président.

La séance est ouverte à 10h10.

Les procès-verbaux des dernières séances sont déposés sur le bureau.

M. le président. – Mesdames, Messieurs, la séance est ouverte.

1 Congés et absences

M. le président. – Ont prié d’excuser leur absence à la présente séance: MM. Dodrimont et Segers et Mmes Dejardin et Revelo Paredes, pour raisons de santé; Mmes Hanus et De Re, en congé de maternité; Mme Morreale et M. Crampont, pour raisons personnelles; Mmes Desalle, El Yousfi et Bernard, en mission.

2 Approbation de l’ordre du jour

M. le président. – La Conférence des présidents, en sa réunion du jeudi 27 février 2025, a procédé à l’élaboration de l’ordre du jour de la commission plénière de ce mercredi 12 mars 2025.

Personne ne demandant la parole, l’ordre du jour est adopté. (*Assentiment*)

3 Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (du 01.01.2023 au 31.12.2023) (doc. 44 (2024-2025) n° 1)

3.1 Discussion

M. le président. – L’ordre du jour appelle la discussion du rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

La discussion est ouverte.

La parole est à M. Marc Bertrand, médiateur.

M. Marc Bertrand. – Monsieur le Président, je vous remercie de m’accueillir, comme chaque année, dans votre Parlement. Je tiens cependant à souligner qu’il s’agit cette fois de mon ultime présentation du rapport annuel en tant que Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Après deux mandats de six ans, ce moment est significatif dans ma carrière.

Après les roses, je passe aux épines! Je regrette de ne plus pouvoir poursuivre la bonne pratique qui consistait à passer de commission en commission, permettant ainsi un débat avec les députés en présence des ministres. J’espère que cette pratique sera à nouveau de mise à l’avenir. Le Médiateur est une institution collatérale aux parlements, qui donne la possibilité aux parlementaires d’exercer leur mission de contrôle politique du gouvernement. Si ce contrôle se

fera notamment par le biais de questions écrites ou orales, rien ne remplace le débat direct tel que je l'ai vécu durant deux jours au Parlement wallon où, de commission en commission, nous avons débattu en profondeur de sujets spécifiques. En d'autres termes, je regrette de ne pas avoir l'occasion d'interpeller les différents ministres durant la présentation du rapport annuel.

Je remercie tous les parlementaires présents aujourd'hui. La plupart d'entre eux ont déjà assisté à la présentation de la partie générale de mon rapport, celui-ci étant commun à la Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je commencerai par les matières et thématiques relatives à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je rappelle que, sur les quelque 4 400 réclamations reçues, deux tiers concernent la Région wallonne et un tiers concerne la Fédération.

Sont essentiellement concernés les services administratifs du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mais certaines réclamations concernent aussi l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE) et, plus ponctuellement, l'École d'administration publique (EAP), ou encore d'autres organismes d'intérêt public (OIP) de la Fédération.

Le premier secteur de réclamations que nous recevons pour la Fédération est celui des allocations et bourses d'études. Ce service reçoit et gère environ 150 000 dossiers par an, et nous recevons entre 300 à 400 réclamations. Le Médiateur est le dernier maillon de la chaîne d'un système de réclamation. Si vous voulez contester le montant ou la décision de refus d'accorder une bourse d'études, vous avez d'abord la possibilité d'introduire une réclamation interne. Cette procédure administrative est un préalable nécessaire pour pouvoir ensuite introduire un recours motivé au Conseil d'appel des allocations d'études (CAAE). Nous sommes ainsi l'un des maillons de la chaîne de traitement des réclamations relatives aux bourses d'études.

Le premier chapitre de ce rapport 2023 traite des questions relatives aux conditions d'octroi liées à la nationalité. Vous lirez que nous avons reçu plusieurs réclamations d'étudiants de l'Union européenne, auxquels une bourse d'études n'avait pas été accordée au motif qu'eux-mêmes ou les personnes qui pourvoient à leur entretien n'avaient pas de lien de travail avec la Belgique. Or, auparavant, la même situation permettait l'octroi d'une bourse aux étudiants. Nous n'avons pas compris le changement de position de l'administration à cet égard. Nous avons interpellé l'administration et la ministre compétente pour leur demander de revenir à l'interprétation classique. La condition de travail en Belgique ayant été supprimée, tout comme l'exigence d'un lien de travail en Belgique et au sein de l'Union européenne, nous ne comprenons pas pourquoi cette condition a été rétablie par l'administration. Nous avons contacté le cabinet de la ministre, qui avait l'intention de résoudre la question en informant l'administration.

Nous avons également reçu plusieurs réclamations concernant la diminution des revenus et des allocations forfaitaires. La réglementation actuelle permet à un étudiant d'obtenir une allocation qualifiée de forfaitaire lorsque sa situation financière a changé après le dépôt de sa demande de bourse, par exemple en cas de divorce, de décès, de mise à la pension, de perte de l'emploi principal, de période de chômage, de période d'aides sociales ou de médiation de dettes. Nous estimons toutefois que la formulation utilisée dans la réglementation est alambiquée. Cette dernière précise que le changement de situation doit intervenir entre le 1^{er} janvier de l'avant-dernière année civile à compter de l'année scolaire ou académique au cours de laquelle l'élève ou l'étudiant est inscrit et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée. À nos yeux, cette terminologie est compliquée; c'est pourquoi nous formulons une recommandation spécifique visant à clarifier l'année de survenance de l'évènement qui permet de bénéficier de l'allocation forfaitaire.

Le rapport contient également des considérations relatives aux revenus exonérés d'impôts. Le cas d'une personne travaillant pour les institutions européennes est donné en guise d'exemple. Ne croyez pas que toutes les personnes qui travaillent pour les institutions européennes ont un salaire les empêchant de bénéficier d'une bourse d'études! En l'occurrence, cette personne avait bien droit à une bourse.

Nous avons eu un problème de divergence d'interprétation avec l'administration. Alors même que le CAAE avait déjà statué en notre sens, l'administration a refusé d'appliquer la décision du CAAE. Je tiens donc à rappeler une recommandation que j'ai déjà formulée les années précédentes. Jusqu'à la dernière réforme, la juridiction administrative, le CAAE, gère les bourses d'études. Quand une juridiction prend une décision, comme nous sommes dans un État de droit, les autorités administratives doivent appliquer la décision. Or, lors de la dernière réforme, nous avons adopté une mesure qui transforme le CAAE en une autorité administrative indépendante, ce qui a pour effet que les décisions prises par cette autorité n'ont pas la même valeur juridique que celles prises par une juridiction. En l'espèce, le CAAE a pris une décision que l'administration a refusé d'exécuter, alors que si le CAAE avait conservé son statut de juridiction administrative, l'administration aurait eu l'obligation d'exécuter cette décision.

Le rapport revient aussi sur le suivi de plusieurs recommandations, qui s'inscrivaient dans le cadre d'un projet de réforme envisagé durant la précédente législature. Ces recommandations ont été maintenues dans le rapport 2023 et reprises dans le rapport 2024, car elles seront toujours pertinentes dans l'hypothèse d'une future réforme du système des allocations d'études, qui semble être envisagée par le gouvernement.

Le deuxième point concerne les équivalences de diplômes. Ceux qui suivent les travaux du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles savent que ce sujet a toujours fait l'objet d'un chapitre particulier dans le rapport annuel. Au-delà des questions très spécifiques et techniques relatives à l'acceptation et au traitement des dossiers, quelques questions reviennent de façon récurrente, notamment concernant la stabilisation et le renforcement du personnel de ce service. Comme nous le répétons chaque année, le service fait au mieux avec les ressources humaines dont il dispose. Toutefois, certaines personnes travaillant pour ce service ont un contrat précaire.

Plusieurs membres du personnel de ce service sont employés sous un contrat précaire, ce qui génère un renouvellement permanent parmi ces personnes qui permettent au service de traiter les dizaines de milliers de demandes d'équivalence de diplôme qu'il reçoit. Ce personnel – avec l'expertise qu'il a acquise – n'est malheureusement pas conservé dans ce service. C'est pourquoi nous maintenons notre recommandation de renforcer et de stabiliser le personnel du service. Il en va de même pour les experts chargés d'examiner les demandes d'équivalence pour des diplômes délivrés dans des pays comme l'Azerbaïdjan, par exemple. En effet, dans de tels cas, il faut prendre le temps de consulter la législation afin de déterminer la valeur du diplôme concerné en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ces experts sont au nombre de trois. Or, année après année, nous constatons que ce nombre est insuffisant.

Quant à la numérisation des dossiers, qui s'inscrit dans une volonté de simplification administrative, nous observons que ce projet est entamé, mais pas encore finalisé. Nous estimons donc que la recommandation à ce sujet n'est que partiellement satisfaite.

Le chapitre suivant concerne les relations au sein des établissements scolaires. Les réclamations que nous recevons à ce sujet sont diverses: difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement, notamment durant la période des inscriptions en première année secondaire, dans le cadre de l'application du décret du 3 avril 2009 relatif à la régulation des inscriptions des élèves dans le premier degré de l'enseignement secondaire (décret «Inscriptions»); réclamations quant au coût de la scolarité ou au passage d'une épreuve considérée; problèmes liés à l'exclusion d'un élève; contestations relatives au déroulement d'épreuves; difficultés relationnelles; demandes d'informations.

Sans entrer dans le détail des exemples figurant dans le rapport, nous attirons notamment votre attention cette année sur la contestation d'un échec à une ou plusieurs épreuves et sur le traitement des recours contre l'évaluation d'une épreuve. Le Médiateur n'a pas une fonction d'examineur ou d'instance de recours supplémentaire pour examiner le contenu ou l'évaluation des épreuves. Plusieurs réclamants ont exprimé le souhait que le Médiateur s'implique dans la vérification de la bonne évaluation des épreuves ou des examens, mais nous

n'avons évidemment pas cette autorité. Nous vérifions si des erreurs manifestes d'interprétation n'ont pas été commises, si la composition du jury est adéquate et si celui-ci a correctement exercé la mission qui lui est confiée. Il s'agit là du type de contrôle que nous exerçons habituellement.

Une recommandation de ce chapitre se rapporte au droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur. Cette ancienne recommandation concerne également la Région wallonne, d'une part, et la Commission communautaire commune (COCOM), d'autre part. Nous maintenons cette recommandation telle que décrite dans le rapport. En revanche, nous suspendons une recommandation relative à l'établissement d'une procédure commune d'inscription à distance pour les étudiants étrangers. Il s'agit effectivement d'une compétence des établissements d'enseignement supérieur eux-mêmes. Notre texte a simplement pour but d'apporter une certaine harmonisation.

Le personnel de l'enseignement génère nombre de réclamations individuelles. Le rapport fait état d'une série de situations auxquelles mon service fait face: délais importants dans la régularisation de certains dossiers complexes, arriérés salariaux, inexactitude du salaire, difficultés de prise en compte d'une domiciliation à l'étranger, complexité relative à certaines dispositions, y compris du Code civil. Le Médiateur traite ainsi de multiples situations dans des secteurs très diversifiés.

En ce qui concerne les arriérés salariaux, nous ne sommes pas les seuls à insister régulièrement sur la vérification de l'exactitude du salaire versé. L'ambitieuse réforme en cours permettra aux enseignants de s'assurer que le salaire versé correspond bien au montant dû. La Cour des comptes elle-même exprime des recommandations spécifiques et globales à cet égard. Nous ne pouvons que soutenir les efforts de tous les intervenants concernant la bonne gestion des deniers publics.

L'application de 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 a déjà fait l'objet de nombreuses recommandations. Cette disposition permet au gouvernement, dans certaines conditions, de ne pas récupérer un indu salarial. Nous avons constaté que cette mesure n'a pas été appliquée par le gouvernement pendant des années, alors que le décret le prévoyait. Les dossiers introduits par les enseignants étaient instruits par l'administration, mais aucune décision n'était prise par le gouvernement au bout du compte afin de déterminer si, oui ou non, l'indu était exigé ou abandonné. Dès lors, en 2024, nous avons repris la recommandation de choisir entre laisser l'article 11*bis* dans la législation de la Communauté française – le gouvernement devrait alors le mettre en œuvre et prendre des décisions en la matière – ou prendre la décision d'abandonner le système, auquel cas nous recommanderions de supprimer cette disposition du décret. Conserver cette dispo-

sition qui offre de l'espoir aux enseignants à qui on réclame un indu salarial dans certaines circonstances pour finalement leur dire qu'aucune décision n'est prise et laisser une question administrative ouverte ne fait pas preuve de bonne administration.

Au point 2, vous pourrez découvrir un ensemble de situations relatives à des erreurs administratives et à leurs conséquences.

Le point 3 est relatif au réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE). Depuis plusieurs années, la Communauté française s'est en effet déchargée de son rôle de pouvoir organisateur au profit de WBE.

Le sujet des titres et fonctions revient chaque année. Le rapport fait état de dossiers assez complexes. Il y a notamment des situations relatives à l'application d'un barème spécifique pour un professeur de religion. À ce sujet, je vous renvoie au rapport.

Enfin, nous terminons par un ensemble de sujets qui ont fait l'objet de réclamations, tels que la non-reconnaissance par l'enseignement de promotion sociale (EPS) de la formation de batelier donnée par l'Institut de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises (IFAPME). Cette intervention a néanmoins permis la reprise du dialogue entre les autorités concernées.

La plupart des recommandations présentées ne sont pas nouvelles pour ceux qui sont habitués à notre rapport. Elles doivent être maintenues même si nous observons des progrès de l'administration année après année. Pour nous, c'est un moyen de les garder à l'esprit et de surveiller leur mise en œuvre. Elles concernent l'amélioration de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants, mais aussi la constitution d'un guichet unique pour les problèmes salariaux même si l'administration nous a donné une réponse allant dans cette direction.

Une fois de plus, j'attire votre attention sur les quotas pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap. On nous renvoie de Charybde en Scylla année après année, mais cette question reste permanente et l'administration reconnaît elle-même qu'il faudrait des initiatives de nature politique pour réellement s'engager en la matière. Pour autant, même si nous ne sommes pas amenés à traiter chaque année des dossiers de ce type, nous considérons qu'il s'agit d'une situation injuste, et notre recommandation contribue à lutter contre toute forme de discrimination, notamment à l'égard de personnes souffrant d'un handicap.

Nous émettons également des recommandations relatives au système de paiement. Vous verrez dans le rapport tous les efforts régulièrement consentis par l'administration et constaterez également que ces efforts n'ont pas encore abouti à une simplification et à une clarification complètes.

Enfin, nos recommandations concernant les salaires sont toujours d'actualité.

Pour l'aide à la jeunesse, c'est un peu curieux: année après année, il y avait régulièrement des réclamations. Vous pourriez objecter que c'est plutôt le Délégué général aux droits de l'enfant (DGDE) qui s'occupe de l'aide à la jeunesse. Certes, les missions du DGDE sont clairement connues et établies en ce qui concerne le droit des jeunes, mais le Médiateur est aussi compétent dès qu'il y a un problème administratif, notamment à l'égard de l'Administration générale de l'aide à la jeunesse (AGAJ). Une question, entre autres, sur la prise en charge financière revenait régulièrement, l'outil informatique entraînant des retards de paiement importants. Ces matières ont connu une grande évolution ces dernières années. Dans le rapport, vous prendrez d'ailleurs connaissance du suivi des recommandations. Lorsqu'il existe une volonté d'améliorer une procédure administrative, il est important pour le Médiateur de le souligner aussi dans son rapport annuel.

Je clos les deux derniers chapitres par les maisons de justice. Nous sommes effectivement compétents à leur égard. Nous avons été saisis de deux réclamations en 2023. Pourquoi en parler, me direz-vous? Parce que le service n'est peut-être pas suffisamment connu, bien que l'Administration générale des maisons de justice (AGMJ) informe assez clairement, sur son site internet, de l'existence du Médiateur. Si nous avons peu de réclamations, c'est que le service parvient à les gérer en interne, notamment celles des personnes sous surveillance électronique. Une recommandation a été suivie: nous avons travaillé avec l'AGMJ pour améliorer le système d'information lorsqu'il faut procéder au retrait du bracelet électronique.

En matière de sport – secteur largement géré par des associations et des fédérations sportives –, les compétences du Médiateur sont à présent élargies puisqu'il pourra non seulement interroger l'administration, mais également, dans certaines circonstances, les fédérations sportives. En 2023, nous avons été confrontés à la situation d'un talent sportif, à la problématique des subventions qui fait toujours l'objet de réclamations auprès du ministère et à un cas particulier relatif à la transparence et à la communication avec l'ensemble des concernés.

Je terminerai par des considérations générales. En 2023, les législateurs communautaire et régional ont adopté un nouveau décret conjoint, entré en vigueur en 2024. Ce décret conjoint a élargi les compétences du Médiateur, répondant ainsi à de nombreuses recommandations émises par ce dernier. Aujourd'hui, le Médiateur est non seulement compétent à l'égard des services administratifs, mais aussi des organismes qui exercent des missions de service public. Il y a 12 ans, lors de la présentation de mon premier rapport annuel, j'ai posé une question toute simple. Est-il normal qu'un parent qui a inscrit son enfant à l'Athénée royal Air Pur Seraing par exemple est en droit de s'adresser au Médiateur en cas de problème dans le fonctionnement de l'école – un retard dans un

remboursement ou une difficulté de communication avec le chef d'établissement? En effet, si ce même parent avait inscrit son enfant à l'Institut Sainte-Marie Seraing, on lui aurait simplement répondu que l'établissement n'est pas compétent pour traiter la même réclamation.

Les parlementaires estiment que ce n'est pas normal, que le citoyen a droit à un recours devant un médiateur indépendant. Il a fallu le temps nécessaire, mais, aujourd'hui, cette question est réglée: le Médiateur est désormais compétent à l'égard d'organismes, y compris privés, qui exercent des missions de service public. En Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est essentiellement dans le secteur de l'enseignement que cette extension de mission a toute son utilité.

Par ailleurs, dans ce cadre, le législateur a également modifié l'information, notamment vis-à-vis de l'existence du service du Médiateur. Aujourd'hui, le décret le prévoit et c'est mon rôle, ainsi que celui de mes collaborateurs et de mon successeur, de vérifier que les administrations mettent bien en œuvre ce texte.

Je suis prêt à répondre à des questions concernant une série de considérations techniques. Les nouvelles mesures permettent aujourd'hui de poursuivre la médiation, alors même qu'il y aurait un recours devant le Conseil d'État. Il s'agit d'une avancée importante prévue par les deux législateurs qui ont souhaité donner toutes ses chances à la médiation. Cette possibilité de poursuivre la médiation permet d'éviter des recours contentieux, coûteux pour les demandeurs et pour la société étant donné que l'autorité administrative doit se défendre devant la juridiction.

Une autre modification importante la possibilité – clairement indiquée dans le décret conjoint – pour le Parlement de demander au Médiateur d'effectuer une enquête. En effet, si le Parlement considère, dans le cadre de l'exercice de sa mission de contrôle du pouvoir exécutif, qu'un service administratif mérite de faire l'objet d'une enquête spécifique pour une raison précise, c'est désormais possible, toujours dans le respect de la relation qui unit le citoyen et l'autorité.

Pour rappel, le Médiateur n'est pas la Cour des comptes. Cette dernière est chargée de vérifier si l'argent public est correctement dépensé, alors que le Médiateur vérifie si la relation entre le citoyen et l'administration répond aux normes. Le Médiateur peut également décider de son propre chef de mener une enquête spécifique s'il constate un dysfonctionnement manifeste, et ce, même si aucune réclamation n'a été faite. Il s'agit d'une avancée très importante réalisée par les législateurs dans le cadre de leurs services de médiation.

Un autre point important concerne la transposition de la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union. Les législateurs communautaires et régionaux, ainsi que tous les législateurs du pays, ont confié à leurs services de médiation le rôle de récepteur externe pour traiter

les signalements d'alerte en cas d'irrégularités constatées ou suspectées au sein des services publics.

Cependant, je souhaite insister sur le fait que notre système souffre d'une incohérence, que j'avais déjà dénoncée antérieurement et que j'aborde à nouveau dans mes recommandations. Aujourd'hui, si un enseignant du réseau WBE lance une alerte, car il constate ou suspecte une irrégularité, il peut saisir le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. En revanche, un enseignant travaillant dans un autre réseau d'enseignement ne pourra pas faire de signalement auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles et devra s'adresser au Médiateur fédéral; ce n'est pas logique. Cette situation s'explique par le fait que le Médiateur fédéral est le service compétent résiduaire. Au début de l'entrée en vigueur de la législation, mes collègues fédéraux m'appelaient régulièrement pour m'interroger sur les dispositions à prendre à l'égard de l'un ou l'autre institut d'enseignement par rapport à nos compétences respectives et je les orientais au mieux dans le traitement de leurs dossiers. Nos partenaires flamands ont pris une disposition spécifique pour régler le traitement des signalements pour tous les réseaux d'enseignement. Ma recommandation va dans ce sens.

Le décret conjoint du 20 juillet 2023 constitue une réelle avancée pour le service de médiation et encore plus pour les citoyens, car le Médiateur ne représente aucun intérêt en tant que tel; il est d'abord au service du citoyen et de la bonne administration. Néanmoins, certaines recommandations mériteraient que des corrections soient apportées au décret.

Je terminerai avec trois dernières recommandations générales. La première concerne le renforcement et la garantie de l'accès aux droits. Cette recommandation générale n'est pas basée sur une réclamation spécifique et elle est formulée par les médiateurs de Belgique aux différents parlements. Elle implique notamment – cela va d'ailleurs dans le sens des réformes envisagées – l'activation et l'octroi automatique de droits accordés par le législateur, sans demande préalable.

Dans le domaine des bourses d'études, par exemple, l'instauration d'un système d'automatisation d'octroi permettrait de simplifier la tâche des parents. Cela ne signifierait pas, pour autant, que ceux se situant en dehors du schéma classique d'octroi des bourses d'études n'auraient pas le droit d'en demander une. Cependant, une part importante des personnes qui bénéficient d'une bourse n'ont pas les capacités techniques – disposer d'un PC, par exemple – ou ne comprennent pas toujours ce qu'on leur demande. Si beaucoup a déjà été fait pour la simplification administrative, l'automatisation me semble constituer l'étape ultime. Lorsqu'un citoyen remplit certaines conditions, il n'aurait pas besoin de demander l'allocation d'études qui arriverait sur son compte ou celui de ses parents.

La recommandation générale n° 2 est relative à l'accessibilité des services. Ce thème doit constituer un leitmotiv. Il figure dans tous les contrats de l'administration et se retrouve dans tous les objectifs des directeurs des services publics. Néanmoins, l'accessibilité téléphonique ou physique reste une difficulté pour de nombreux citoyens. Le décret wallon du 21 novembre 2024 relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes garantit l'accès physique ou téléphonique aux différents services offerts par l'administration. Je me permets d'attirer votre attention sur ce point crucial. Plusieurs propositions précises ont été formulées en vue d'une amélioration en ce sens: renforcement de l'accompagnement par les services publics, renforcement de l'accès téléphonique performant aux services publics et maintien de lieux physiques accessibles, y compris dans les zones rurales.

Le dernier élément, que j'ai eu l'occasion de mettre en avant lors de ma présentation au Parlement de Wallonie, concerne le droit à l'erreur. Ce point est d'ailleurs repris dans la Déclaration de politique communautaire (DPC). Il est particulièrement important, car il favoriserait et améliorerait les relations entre le citoyen et l'administration. Actuellement, lorsqu'une erreur est relevée dans une procédure, si l'administration n'a pas le pouvoir de l'évaluer correctement, elle avertira simplement le citoyen et celui-ci n'obtiendra malheureusement pas le service auquel il a droit. En France, la loi pour un État au service d'une société de confiance (loi «ESSOC») a été adoptée par l'Assemblée nationale le 31 juillet 2018. Nous proposons cette loi comme modèle permettant le droit à l'erreur en Belgique francophone. En Flandre, un décret général reconnaissant le droit à l'erreur comme nouveau droit administratif sera sous peu soumis au vote du *Vlaamse Parlement*.

Évidemment, le droit à l'erreur n'est pas le droit à la fraude. J'insiste fortement sur ce point, car les politiques qui ne souhaitent pas s'engager dans cette voie disent que c'est la porte ouverte à la fraude et plus rien ne sera contrôlable. Ce n'est pas ça. Je peux citer des exemples, notamment dans les affaires wallonnes où, manifestement, un bénéfice important est perdu, simplement parce que la personne introduisant un dossier a dépassé de deux jours le délai de dépôt. Je pourrais multiplier les exemples de ce type.

Je tiens vraiment à insister sur ce point, car les parlementaires ont un droit d'initiative. Si la Communauté française, tout comme la Région wallonne, pouvait faire un pas en avant à ce sujet, vous contribueriez de manière significative à l'amélioration des relations entre les citoyens et au bon fonctionnement de l'administration.

Je vous remercie pour ses douze années où j'ai eu l'honneur d'être médiateur, même si vous tous n'étiez pas déjà là il y a douze ans. Cette période a été jalonnée par des rapports annuels exposés devant vous. Durant toutes ces années,

avec l'aide de mes collaborateurs, représentés ici par deux collègues, un travail d'équipe a été accompli dans le cadre de nos moyens. Le président peut en témoigner: je n'ai pas demandé systématiquement une augmentation des moyens alloués. J'ai donc été soucieux de préserver les deniers publics.

Les réclamations ont été traitées au bénéfice des citoyens et leurs questions ne sont pas restées sans réponse. C'est avec humour que je répète souvent que les gens sont soulagés d'avoir enfin quelqu'un avec qui parler. Or nous ne disposons pas d'une équipe assignée à la seule gestion des appels téléphoniques. Nous sommes donc l'une des rares possibilités de dialogue et aussi l'une des dernières possibilités pour ceux qui rencontrent des problèmes avec l'administration.

Certes, ce n'est pas à moi de considérer si j'ai bien ou mal travaillé. J'ai en tout cas tout fait pour renforcer l'institution dans sa mission de gardienne afin de défendre les droits du citoyen. Mon vœu le plus cher est d'ailleurs qu'un jour le nom de cette institution soit changé. En effet, la médiation est immédiatement comparée à un médiateur familial ou commercial. Or je ne suis ni l'un ni l'autre. Je ne mets pas l'administration et le citoyen en relation pour leur demander de formuler ensemble une solution. Je conçois plutôt ma fonction autrement: quand je considère que des droits n'ont pas été respectés, je prends le dossier sous ma responsabilité et je le défends auprès de l'administration. Évidemment, si l'administration justifie son bon droit, c'est aussi mon rôle d'expliquer au citoyen que l'administration a correctement fonctionné dans le cadre qui lui est imposé. Par conséquent, j'ai toujours considéré ma mission plutôt comme celle de défendre des droits. Ces droits ne tombent pas du ciel et ont été accordés aux citoyens par des décrets ou par des arrêtés. Ces droits, étant reconnus et accordés, doivent être défendus par une institution indépendante comme le Médiateur. Il est important que cette institution se tienne prête à intervenir en faveur du citoyen pour, le cas échéant, défendre ses droits à l'égard de l'administration.

M. le président. – En réponse à votre propos introductif, je voudrais vous rassurer, Monsieur le Médiateur: si d'aventure, les commissions jugeaient opportun de vous entendre sur une thématique plus particulière, elles auront le loisir de le faire. Je ne doute pas que, au-delà des échanges que nous aurons lors de la présente commission plénière, les parlementaires assureront le suivi de vos recommandations par le biais de questions qu'ils adresseront au gouvernement.

La parole est à Mme Durenne.

Mme Véronique Durenne (MR). – Avant toute chose, je vous remercie, Monsieur le Médiateur ainsi que vos collaborateurs, pour votre travail. Je vous souhaite le meilleur pour la suite.

Dans la deuxième partie de votre rapport figurent tout d'abord des recommandations générales concernant la médiation. La recommandation n° 4 consiste à «généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux ni-

veaux». Disposez-vous de plus d'informations concernant le projet spécifique relatif à la gestion et au traitement des réclamations évoquées par le secrétaire général du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles? En quoi ce projet? Est-il de nature à répondre positivement à votre recommandation? Dans la négative, pour quelles raisons?

À travers la recommandation n° 5, vous conseillez aux autorités administratives de veiller au respect de l'obligation de mentionner la possibilité de recourir au médiateur pour chaque décision administrative à portée individuelle. En effet, bien que de nombreuses administrations reprennent aujourd'hui cette mention, vous constatez encore régulièrement que les informations données aux destinataires de la décision ne sont pas complètes ou qu'elles sont peu claires. Les autorités administratives concernées mettent-elles correctement en œuvre l'article 32 du décret conjoint de la Communauté française et de la Région wallonne du 20 juillet 2023? Quelles difficultés sont-elles encore constatées au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles?

La recommandation n°6 met en avant qu'il convient de «suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative en cas de saisine du Médiateur.» Un suivi de la recommandation a eu lieu; je ne répéterai pas ce qui figure déjà dans votre rapport. Toutefois, je voudrais connaître les principaux freins à l'extension de la suspension du délai de recours. Existe-t-il des cas où l'absence de suspension des délais a empêché une médiation aboutie et où elle contraint le citoyen à saisir la justice prématurément?

M. le président. – La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Valérie Warzée-Caverenne (MR). – Monsieur le Médiateur, je vous remercie, ainsi que votre équipe, pour votre travail au quotidien. Les citoyens sont parfois perdus dans les méandres de l'administration. Il est dès lors essentiel de les accompagner.

Vous avez mentionné l'introduction de 101 dossiers par des membres du personnel de l'enseignement, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année précédente. S'agit-il selon vous d'une hausse significative? Quelles thématiques spécifiques ressortent-elles de ces dossiers?

En ce qui concerne les demandes de remboursement des indus et des arriérés salariaux, vous avez rappelé que les salaires du secteur de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles représentent approximativement 7 milliards d'euros. La tâche des pouvoirs organisateurs est très compliquée, entre les désignations, les remplacements, etc. Il est difficile pour l'enseignant d'y voir clair dans ses fiches de paie. Les erreurs peuvent être difficiles à détecter.

Néanmoins, vous avez dit que le gouvernement pourrait appliquer l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001. Êtes-vous associé aux études sur le développement de l'outil CEPAGE qui permet la gestion et la clarification des sa-

laire? Quel est votre avis à ce sujet? Avez-vous été confronté, en 2023, à des cas pour lesquels l'article 11bis pourrait être appliqué afin d'annuler un indu salarial? Enfin, je suis tout ouïe pour d'autres actions qui amélioreraient la transparence et simplifieraient le processus administratif des demandes de remboursement des salaires indus.

M. le président. – La parole est à M. Soupart.

M. Guillaume Soupart (MR). – Monsieur le Médiateur, j'ai écouté l'une de vos recommandations, puisque la ville de Mons adhèrera prochainement au service de médiation. Cela démontre l'utilité de présenter des sujets locaux au Parlement.

J'interviendrai sur deux points en particulier.

Le premier concerne la relation entre les citoyens et l'administration. Le gouvernement procède à beaucoup de simplifications administratives, notamment à travers l'automatisation dont vous avez parlé ou encore par le biais de la loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier (loi «*Only Once*»).

Force est de constater un problème d'accessibilité intellectuelle ou procédurière, ce qui rappelle l'utilité des écrivains publics. Ces écrivains publics ont un rôle à jouer dans la transition numérique et les espaces publics numériques faciliteront ce rôle. Néanmoins, est-il prévu d'instaurer un accès unique, par le biais du guichet électronique Mon Espace, pour faciliter les démarches administratives en Région wallonne et en Fédération Wallonie-Bruxelles? Le Médiateur est-il bien mentionné sur ce guichet?

Par ailleurs, il me semble que la lecture des accusés de réception est une pratique qui fera son apparition dans les différentes administrations. En revanche, s'il est utile de préserver un droit à l'erreur dans la pratique numérique des démarches administratives, la centralisation des administrations permettrait d'observer qui recourt à ce droit de façon abusive, en fixant des règles qui éviteraient une surcharge de travail aux administrations et qui assureraient un travail efficace au bénéfice des citoyens.

Le deuxième point concerne les problèmes récurrents relatifs aux équivalences de diplômes. Cela fait une vingtaine d'années que les remplacements répétés du personnel ont des répercussions négatives et que beaucoup de conventions de premier emploi (CPE) sont délivrées. De plus, il serait bon d'entamer un travail de collaboration internationale pour envisager une simplification. Quelles sont vos recommandations précises pour rendre ce service enfin efficace au bout de vingt ans?

M. le président. – La parole est à M. Lepine.

M. Jean-Pierre Lepine (PS). – Je suis heureux de votre présence parmi nous, Monsieur Bertrand, même si nous nous sommes déjà dit au revoir, il y a peu, au Parlement wallon. Je vous remercie sincèrement pour le travail que vous et vos équipes avez réalisé durant ces douze dernières années.

Concernant l'éducation, vous recommandez de revoir la procédure d'exclusion définitive pour les élèves inscrits dans l'enseignement spécialisé. Le décret du 16 mai 2024 relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves comprend expressément une réforme essentielle à ce sujet. Cette réforme repose principalement sur la création d'une chambre de recours interréseaux et une uniformisation des droits de la défense dans les procédures. Elle devrait être mise en application dès la rentrée scolaire 2025-2026. Toutefois, le gouvernement actuel envisage de reporter d'une année l'entrée en vigueur de cette chambre de recours. Quels sont les défis identifiés à la lecture des dossiers réceptionnés en 2023?

Par ailleurs, vous constatez une hausse des dossiers indus concernant les personnels de l'enseignement en 2023. Ces dossiers renvoient à la fois à la paie des salaires et au remboursement des indus. Le chantier n° 17 du Pacte pour un enseignement d'excellence a permis de travailler sur différents dispositifs et applications informatiques durant ces dernières années, en vue d'améliorer la transparence, la qualité et la rapidité dans la gestion de ces processus.

En outre, le projet CEPAGE a été lancé par le précédent gouvernement afin de créer un nouvel outil de paie simplifiant grandement la vie de l'administration, des pouvoirs organisateurs et, surtout, des enseignants. Le délai de mise en œuvre annoncé étant relativement long, avez-vous connaissance d'éventuelles mesures prévues par le nouveau gouvernement pour limiter et réduire ces difficultés, d'ici la mise à disposition de cet outil?

Comme chaque année, l'équivalence des diplômes dans l'enseignement supérieur est un point très important de votre rapport. Le fonctionnement de ce service est malheureusement loin d'être optimal. Dans un souci d'amélioration, avez-vous connaissance de bonnes pratiques, notamment à l'image de ce qui se fait en Flandre? Quel regard portez-vous sur l'augmentation du coût du traitement d'une équivalence de diplôme, qui passe de 200 à 400 euros? Pour un même service, un tel coût vous semble-t-il justifié?

Dans le cadre de la réforme des allocations d'études, quelles sont les priorités selon vous? Avez-vous connaissance de bonnes pratiques? Estimez-vous nécessaire, comme en Flandre, de tendre vers une mensualisation des allocations d'études?

Existe-t-il suffisamment de transparence à l'égard de l'étudiant qui essuie un refus ou constate une forte fluctuation du montant qui lui est accordé d'une année à l'autre? Comment améliorer l'information dans ce domaine?

Pouvez-vous développer votre recommandation portant sur l'extension des allocations d'études à l'EPS? Pourquoi cet élargissement est-il pertinent?

Concernant la valorisation des acquis de l'expérience (VAE), les conditions y afférentes peuvent varier en fonction des établissements. Votre service a-t-il déjà été saisi pour des dossiers de cette nature?

J'en viens à l'agrément INAMI dont nous avons parlé encore récemment en commission. Pour pouvoir professer, les praticiens doivent accomplir de nombreuses démarches administratives, notamment celle visant l'acquisition de l'agrément INAMI auprès de la Direction générale de l'enseignement supérieur, de l'enseignement tout au long de la vie et de la recherche scientifique (DGESVR). Cette procédure peut prendre jusqu'à 120 jours, période durant laquelle les futurs praticiens ne sont pas conventionnés et se retrouvent dans des situations très inconfortables. Avez-vous déjà été saisi par de futurs praticiens sur cette problématique? Quelles sont les causes de ce retard? La situation s'améliore-t-elle avec le temps? Quelles sont vos recommandations à cet égard?

En ce qui concerne l'aide à la jeunesse, sujet qui vous est cher, vous faites remarquer que le nombre de dossiers traités ne reflète pas le travail d'écoute, de conseil et d'orientation que vous effectuez. Vers quelles structures orientez-vous les personnes? Comment expliquer que ces dernières ne s'adressent pas directement aux services compétents? Cela est-il dû à un manque de visibilité?

J'aborde maintenant la thématique de la petite enfance. Vous indiquez n'avoir reçu que onze demandes relatives à l'ONE alors que l'actualité récente montre que les situations complexes dans ce secteur ne manquent pas. Quel est votre avis sur le sujet? Quels services internes aux pouvoirs organisateurs ou à l'ONE parviennent-ils à faire face aux situations problématiques grâce à des modalités d'organisation particulières? Votre service devrait-il être davantage promu auprès des usagers des milieux d'accueil de l'enfance? Pouvez-vous expliciter l'objet des plaintes reçues et les recommandations émises?

S'agissant du sport, le rapport mentionne que certaines structures survivent uniquement grâce à l'implication de nombreux bénévoles et à l'octroi de petites subventions par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Dans l'hypothèse où les subventions facultatives seraient réduites, voire supprimées, faut-il s'attendre à une hausse des réclamations et à la remise en cause de l'existence de ces petites structures?

Enfin, le rapport évoque une éventuelle redéfinition des principes généraux de la fonction publique, en considérant que les liens statutaires soient la norme et que les liens contractuels soient l'exception. En quoi cette redéfinition serait-

elle utile? Quel regard portez-vous sur la politique de la fin des nominations en Fédération Wallonie-Bruxelles?

M. le président. – La parole est à M. Jacob.

M. Loïc Jacob (Les Engagés). – Monsieur Bertrand, je vous remercie, vous et vos équipes, pour la réalisation de ce rapport qui, comme à chaque fois, est fouillé, précis et argumenté. Ce document-cadre nous permet de prendre du recul et de la hauteur afin d’alimenter le processus d’amélioration continue de notre institution dans toutes ses facettes, amélioration destinée à nos citoyens. Comme vous l’avez rappelé, ce rapport est le fruit d’un travail quotidien: vous devez faire preuve d’expertise, de diplomatie et de ténacité au jour le jour, qualités que de nombreux députés, dont moi-même, vous envie.

Dans vos considérations générales, vous avez évoqué le choc de simplification ainsi que les décrets adoptés par la Région wallonne, qui apportent de nouvelles garanties aux citoyens, ce qui est évidemment important.

La recommandation n° 12 vise à considérer l’accès à internet comme un besoin essentiel et à garantir la fourniture d’un accès minimal à internet de qualité et abordable. Ce point est essentiel au regard des compétences de la Fédération-Wallonie-Bruxelles, notamment dans l’enseignement. Dans le cadre de l’enseignement à distance, l’accès à internet et à des outils de qualité pour les jeunes malades de longue durée est primordial, c’est également le cas dans l’enseignement pour les enfants atteints de troubles. Il en va de même pour la diffusion et l’accès à la culture pour le grand public. Le gouvernement wallon fait des efforts pour couvrir les zones blanches, 60 000 nouveaux foyers seront couverts en 2026. Nous avons noté que de nombreux services sociaux considèrent l’accès à internet et au matériel informatique de base comme un bien de première nécessité, l’avez-vous également remarqué lors de vos discussions avec les différents services?

La recommandation n° 15 propose de légiférer pour organiser le droit à l’erreur face à l’administration. Une telle réflexion est intéressante et doit être menée. Elle vise à humaniser la relation entre le citoyen et l’administration, mais aussi à éviter de couper l’accès à certains droits fondamentaux. Il faut cependant ni déresponsabiliser les citoyens ni surcharger l’administration. Vous avez évoqué l’expérience française. A-t-elle fait l’objet d’une évaluation? Avez-vous analysé une éventuelle transposition de cette loi dans l’espace francophone de notre territoire?

J’en viens aux considérations thématiques, en commençant par la fonction publique. À cet égard, vous incitez les pouvoirs locaux à adhérer à vos services. Évidemment, je ne peux que soutenir cette proposition qui vise à offrir aux citoyens et aux travailleurs une meilleure garantie de sécurité. Je mentionne expressément les travailleurs, car beaucoup d’employés des pouvoirs locaux

œuvrent dans des domaines liés aux compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles, comme la culture, le sport, l'enseignement ou la jeunesse. Il serait donc intéressant que ces travailleurs puissent avoir recours à vos services en cas de besoin.

Par ailleurs, je partage votre opinion quant à la nécessité de poursuivre et d'amplifier le travail sur les allocations d'études, ce que fait d'ailleurs le gouvernement. La recommandation n° 4 prévoit un système respectant le droit à l'information de chaque parent et des mandataires sociaux. Il est effectivement essentiel d'avancer dans ce domaine, notamment au vu de l'évolution de la composition des familles. Bien entendu, l'intérêt de l'élève doit rester au centre des décisions politiques et processus administratifs. La recommandation n° 11 vise à adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études. Un travail en ce sens est en cours au sein des cabinets. Vous avez sans doute un avis à remettre à ce sujet ou en avez déjà formulé un. La recommandation n° 12 vise à examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un EPS. L'EPS fait actuellement l'objet d'une réforme structurelle et sera prochainement dénommé «enseignement pour adultes». Il est essentiel que cette recommandation s'insère dans cette réforme, sans quoi celle-ci n'aurait aucun sens.

Dans un autre chapitre, vous avez établi une évaluation positive des pratiques relatives aux relations scolaires, en observant notamment une augmentation des possibilités de recours interne. Nous saluons évidemment les processus instaurés. À propos de la recommandation n° 25, qui a trait aux jurys du certificat d'aptitudes pédagogiques (CAP), un projet de décret est en cours d'élaboration et nous essaierons de prendre en compte vos recommandations. Par ailleurs, nous estimons que la recommandation n° 26 relative à l'enseignement spécialisé doit être examinée à la lumière de la volonté de la majorité de recentrer l'enseignement spécialisé sur les élèves ayant des troubles sévères. Si nous ne gardons pas cela à l'esprit, nous risquons de ne pas atteindre l'objectif de cette recommandation. Il convient donc de travailler sur les divers chantiers en parallèle et non de manière distincte.

Concernant le personnel de l'enseignement et la problématique des indus, personnellement, je ne m'y ferai jamais. La rémunération est la juste compensation du travail réalisé: quand un travailleur a effectué sa part du contrat, son employeur doit remplir la sienne. En novembre dernier, nous avons discuté du sujet avec la ministre Glatigny à la suite d'une question de Mme Vandorpe, notre cheffe de groupe. Nous avons obtenu des assurances, notamment sur la plateforme CEPAGE pour la gestion de la carrière administrative et pécuniaire des personnels de l'enseignement. Ce programme, qui doit être adapté et dont la mise en œuvre se poursuit, a fait l'objet d'un nouveau marché public afin d'y adjoindre des services d'expertise extérieurs. D'autres avancées, plus modestes,

ont été enregistrées, comme la révision de certains courriers pour les rendre plus humains et plus pédagogiques, mesure qui est d'application depuis janvier 2025.

À propos de l'article 11bis, durant la même discussion du mois de novembre dernier, la ministre Glatigny s'est engagée à mener une réflexion sur les différents critères de recours afin d'améliorer le dispositif. Avez-vous été contacté à ce sujet?

Par ailleurs, l'intégration de professeurs en situation de handicap en milieu scolaire est un sujet très important pour nous, car nous estimons que la richesse se trouve dans la diversité. Dès lors, nous ne devons pas nous contenter d'appuyer vos recommandations, mais prendre les décisions qui s'imposent.

Concernant le sport, vous avez évoqué plusieurs situations. Je souhaiterais vous entendre plus précisément sur celle des sportifs étrangers, non soumis au même régime que les autres. Quelles sont vos recommandations à ce sujet?

M. le président. – La parole est à Mme Aït Alouha.

Mme Rachida Aït Alouha (PTB). – Monsieur Bertrand, nous vous remercions pour votre analyse et vous souhaitons beaucoup de succès dans vos futurs projets.

Votre recommandation générale n° 4 appelle les différents pouvoirs à généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux. Vous n'avez pas constaté d'évolution concrète en Fédération Wallonie-Bruxelles à ce sujet. Cette situation a-t-elle changé en 2024? Votre constat rejoint-il celui discuté au Parlement wallon par rapport à l'Agence pour une vie de qualité (AViQ), sous tutelle du ministre de la Santé? Nous vous rejoignons dans les aspects de neutralité et de volonté d'éviter toute frustration inutile aux citoyens. À ce titre, les deux niveaux de réclamation sont intéressants.

Votre recommandation générale n° 9 se réfère à la systématisation de l'envoi d'un accusé de réception par les autorités. Les administrations envoient automatiquement un tel accusé en réponse aux courriers des citoyens par recommandé. Vous précisez que certains services publics n'envoient pas cet accusé. Quels services dépendant de la Communauté française sont-ils concernés? Avez-vous observé une évolution depuis 2023?

Pour ce qui est des allocations d'étude, votre exposé a répondu à la plupart de mes questions. Vous insistez sur l'automatisation et la simplification du traitement des dossiers. En attendant ces évolutions, estimez-vous qu'il y a assez de personnel dédié au traitement de ces dossiers? Nous sommes souvent interpellés au sujet de délais d'attente, qui nous paraissent excessifs. Les étudiants en difficulté attendent des réponses.

Enfin, vous constatez que peu de plaintes vous parviennent dans le secteur de la petite enfance. Serait-ce dû à une méconnaissance de l'existence de votre service? Comment y remédier, le cas échéant?

M. le président. – La parole est à M. El Hajjaji.

M. Hajib El Hajjaji (Ecolo). – Monsieur le Médiateur, je tiens à vous remercier, vous-même et votre équipe, pour votre rapport et pour le travail présenté aujourd'hui. Siégeant uniquement en Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est donc la première fois que j'ai le plaisir de vous entendre – et la dernière puisque j'entends que vous allez évoluer sous d'autres cieux.

Je suis à la fois très heureux de vous entendre et interpellé, voire inquiet devant la montagne de recommandations qui visent simplement à assurer le bon fonctionnement de nos services auprès des citoyens: l'obtention d'un duplicata, le paiement et le remboursement dans un délai raisonnable en constituent des exemples.

En tout cas, vos douze années au service de notre administration, de notre institution, de notre population, forcent le respect. Vous estimez que le nombre de médiateurs ne convient pas. Quelle proposition faites-vous?

Votre mission reste trop méconnue. Elle est pourtant essentielle pour aider les citoyens face aux complexités administratives. Il est donc crucial, en Fédération Wallonie-Bruxelles et dans les autres institutions, de mieux faire connaître vos services et les solutions que vous pouvez apporter à la population, surtout que vous êtes parfois le visage qui reconforte des citoyens désemparés ou bloqués dans les dédales administratifs. Puisqu'il s'agit de problèmes rencontrés avec nos administrations, il est essentiel que les propositions permettant d'améliorer leur bon fonctionnement viennent d'une personne qui en est issue, afin de maintenir la confiance dans notre État de droit et dans notre volonté de nous améliorer continuellement.

L'un des défis majeurs que je retiens est la simplification administrative, c'est-à-dire un meilleur accompagnement des citoyens et une clarification des démarches. Cette simplification permettrait d'éviter toute une série de recours inutiles. Votre rôle dans l'orientation des usagers est donc fondamental, parce qu'il permet de rendre les services publics plus accessibles.

Je reste préoccupé par le manque de personnel, ce qui nuit véritablement au bon fonctionnement de votre service. Quelles sont les véritables conséquences de ce manque de personnel sur le fonctionnement de votre service? En quoi cela vous empêche-t-il de réaliser certaines tâches? Quelles sont les raisons de l'absence du personnel nécessaire auprès de votre service?

J'aurais voulu avoir quelques informations sur les relations avec les autres médiateurs du pays. Avez-vous des recommandations communes, notamment sur

l'accessibilité des services publics? Quel est votre point de vue sur la numérisation du traitement des demandes, par exemple sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour le prétraitement des dossiers? Cette numérisation a-t-elle un effet bénéfique ou, au contraire, est-elle un frein qui pourrait surcharger vos services en cas de difficultés?

Une de vos recommandations porte sur l'envoi recommandé systématique par courrier postal des décisions de l'administration. En avez-vous estimé le coût? C'est vraisemblablement là que sera le véritable nerf de la guerre.

Une de vos recommandations est notamment de rassembler les dossiers pour les allocations d'études d'une même fratrie. Pourquoi cela ne se fait-il tout simplement pas aujourd'hui? Je vous vois opiner, c'est donc une bonne nouvelle.

Je dis trois fois un grand «oui» à certaines de vos recommandations. Nous sommes tous favorables à l'automatisation des bourses d'études. Je serais ravi d'en voir la concrétisation le plus rapidement possible. Nous avons aussi pris connaissance avec plaisir d'une recommandation pour améliorer l'accessibilité téléphonique au service.

Autre bonne nouvelle: la proposition du renforcement et de la stabilisation du personnel pour les services des équivalences de diplômes. J'ai eu l'occasion d'interpeller la ministre-présidente à ce sujet. Pour moi, c'est totalement incompréhensible. Les effets pour les étudiants qui sont tenus de respecter les délais d'inscription posent réellement problème. Que pensez-vous d'introduire un délai d'urgence de traitement pour ces étudiants afin de leur éviter de rater une année?

J'en arrive à ma question sur le *scan* des dossiers de plus de cinq ans. Pour quelle raison sollicitez-vous la possibilité de scanner ces dossiers?

Enfin, je voudrais des précisions sur une recommandation qui figure à la page 67 et qui indique que «le Médiateur recommande à l'administration et à la 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». Qu'entendez-vous par «empreinte de formules stéréotypées»?

En conclusion de mon intervention, je m'adresserai plutôt au gouvernement: le suivi de chacune de vos recommandations doit à mon sens être renforcé. Je proposerai en tout cas dans les différentes commissions que vous puissiez venir exposer personnellement vos recommandations et que nous puissions en avoir un suivi afin d'éviter que chacun des députés lors des prochaines commissions ne prenne une à une ces recommandations, générant une forme de surcharge au niveau du traitement de ces données. Autant partager ces informations dans les

commissions et avoir une vue de l'avancement dans chacune d'entre elles; nous en sortirons tous gagnants.

M. le président. – La parole est à M. Bertrand, médiateur.

M. Marc Bertrand. – Madame Durenne, vous m'interrogez sur la procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux décrite dans mon rapport. Qu'en est-il du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles? Le rapport 2023 évoque le sujet; le rapport 2024 ne fournit pas plus d'éléments à cet égard. S'il y a des avancées, je ne les connais pas. J'espère que nous développerons un système de traitement des réclamations à deux niveaux. Je devrais bien en être informé à un moment donné, puisque je représente le deuxième niveau. Si l'on vise à obtenir un modèle intégré à deux niveaux, la logique voudrait que le deuxième niveau soit consulté à un moment donné! Cela ne signifie pas que rien n'est fait, mais la dernière réunion à ce sujet remonte déjà à au moins deux ou trois ans. Elle s'est tenue en présence du secrétaire général du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles avec l'objectif d'examiner un projet. Je n'en ai pas eu connaissance et j'en fais état dans mon rapport.

En vertu de la liberté et de l'indépendance dont dispose le médiateur, je peux dire qu'en douze ans, les relations avec le service administratif ont toujours été basées sur la collaboration, dans tous les secteurs. Je remercie les fonctionnaires concernés pour leur bonne volonté et leur travail. Certes, les choses sont parfois un peu compliquées et les délais parfois anormalement longs. Le règlement qui régit mon service dispose que nous devons fournir une réponse endéans un mois, ce qui, malheureusement, n'est pas toujours possible. Soit, je peux comprendre les difficultés de fonctionnement des services administratifs.

Je regrette le peu de relations entre les ministères des deux Régions. Aujourd'hui, je me concentrerai sur la relation entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et le Médiateur. En tant que médiateur, j'exerce, au même titre que la Cour des comptes, un contrôle externe sur le fonctionnement de l'administration, mais sous l'angle de la relation entre le citoyen et l'administration. À ce titre, je trouverais normal, à l'occasion de la publication de mon rapport annuel, d'être invité au moins une fois au Comité de direction du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, même brièvement, pour un échange, voire pour envisager une prospective. Je l'ai signalé au Parlement wallon ainsi qu'au Service public de Wallonie (SPW): je pense avoir été invité trois ou quatre fois en douze ans, mais j'estime que cette invitation aurait dû être systématique. Certes, j'aurais pu prendre l'initiative, mais j'estime qu'elle relève plutôt des autorités. Je ne formule pas ici de critique à l'encontre du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Toutefois, à l'heure de ce bilan annuel, je déplore tout de même le manque d'assiduité dans nos relations institutionnelles, que celles-ci n'aient pas été véritablement développées.

Plusieurs questions, constatations et réclamations concernent l'Administration générale de l'enseignement (AGE). Je tiens à dire solennellement que nous organisons chaque année une réunion et passons entre trois et quatre heures avec nos interlocuteurs à examiner toutes les recommandations qui nous sont adressées. Tous les chefs de service de l'AGE sont présents à cette occasion. J'en profite pour remercier les différents administrateurs de l'AGE qui se sont succédé à sa tête. J'insiste: à l'occasion de ces réunions, nous discutons donc de toutes les recommandations. La prochaine réunion avec l'AGE aura lieu dans quinze jours sur la base du rapport 2023. À cet égard, nous écrivons à toutes les administrations, tous les fonctionnaires généraux et tous les ministres lorsque nous publions le rapport annuel. Cette année, j'ai reçu néanmoins moins de réponses de la part des administrations que les années précédentes.

L'AGE nous prépare un tableau qui est relatif aux recommandations et qui comprend toutes ses réponses. La ministre-présidente vient de répondre à une question posée: un changement a bel et bien eu lieu au sein de l'AGE en 2024. Il y a donc un réel suivi et je le souligne. Cela ne signifie pas pour autant que les autres administrations ne répondent pas. En règle générale, elles se manifestent aussi, mais l'AGE est clairement un bon élément.

Sur le traitement des réclamations à deux niveaux, le processus suit son cours, mais, à ce stade, rien ne m'a été communiqué. Par exemple, le système fonctionne bien au niveau du SPW, avec un renvoi devant les personnes qui traitent les dossiers en première ligne. Par ailleurs, on m'a demandé si l'article 32 est correctement mis en œuvre. J'espère que c'est le cas et nous le découvrirons au fur et à mesure.

Au niveau du ministère, depuis plusieurs années déjà, la plupart – je dirais même la totalité – des décisions mentionnent bien que le dépôt d'une réclamation suspend le délai de recours au Conseil d'État. C'est très bien pour ce qui est de la publicité active que produit l'administration à l'égard des citoyens. Vous noterez que je souligne également les bons points alors que, de mon point de vue, il y a encore des efforts à fournir du côté wallon. Vous avez également posé la question, un peu technique, de la suspension des délais.

À ma connaissance, il n'existe plus de juridiction administrative au sein de la Communauté française. La juridiction administrative qui existait, le CAAE, a vu son statut modifié durant la législature précédente pour devenir une autorité administrative indépendante. Selon moi, cette décision constitue un recul en termes de protection des droits, ce qui est regrettable. En effet, une juridiction a un pouvoir contraignant à l'égard de l'administration; par contre, cette dernière n'a pas l'obligation d'appliquer la décision d'une autorité administrative indépendante. En outre, lorsque le CAAE se prononce, il prend une décision administrative et un recours peut alors être réintroduit auprès du Médiateur. La procédure s'est donc complexifiée.

Nous n'avons pas constaté une hausse significative du nombre de réclamations introduites par les personnels de l'enseignement. Cependant, l'année 2025 devrait voir ce nombre augmenter en raison des inquiétudes suscitées par la fixation de la date «P» dans le cadre de la disponibilité précédant la pension de retraite (DPPR). Le nombre de réclamations varie en fonction des changements de la réglementation. Par exemple, nous avons reçu beaucoup de réclamations lors de l'entrée en vigueur des mesures relatives aux titres et fonctions.

En ce qui concerne l'article 11*bis* du décret-programme du 12 juillet 2001, je ne peux que répéter ce que j'ai déjà dit. Cet article, qui s'inscrit dans le droit positif, précise que dans certaines circonstances exceptionnelles, le gouvernement peut renoncer à la réclamation de l'indu salarial. Le gouvernement a donc pour mission de mettre en œuvre cet article. Pendant des années, le rapport demandait au législateur soit d'appliquer le décret, soit de retirer cette disposition. À la fin de la législature 2014-2019, le gouvernement a pris la décision de renoncer à des indus salariaux en vertu de l'article 11*bis*. Durant la précédente législature, nous avons écrit à plusieurs reprises au ministre-président pour savoir ce qu'il en serait de l'application de l'article 11*bis*.

Je comprends que pour les enseignants confrontés à ces circonstances exceptionnelles, il s'agit d'une dernière planche de salut, étant donné que les montants peuvent être conséquents – à ce sujet, la prise de la DPPR pourrait également mener à des situations compliquées. Toutefois, la décision de maintenir ou non de cette disposition doit être prise au niveau politique, puisqu'elle prévoit que le gouvernement renonce à demander l'exécution d'une créance dont l'existence n'est pas contestée. Les dossiers sont d'ailleurs instruits administrativement, suivant l'interprétation donnée à l'article 11*bis* par l'administration. Sans négliger les aspects budgétaires liés à cette disposition, nous demandons simplement de clarifier la situation: si la mesure existe, il faut l'appliquer; si le législateur n'en veut plus, il doit prendre ses responsabilités.

Le Médiateur n'est pas associé au projet CEPAGE et c'est logique. Le Médiateur est, en quelque sorte, un lanceur d'alerte à l'égard des dysfonctionnements, mais il n'est pas l'administration. Il n'a pas à proposer des systèmes ou à répondre à une quelconque difficulté. Son devoir est de formuler des recommandations en invitant les pouvoirs exécutif et législatif ou l'administration à réformer, à changer, à adapter la législation. Cependant, ce n'est pas notre rôle. Nous parlerons de CEPAGE dans quinze jours avec l'AGE, qui nous fera rapport sur l'évolution en fonction du rapport de l'année précédente et nous précisera les avancées réalisées. Vous trouverez d'ailleurs dans le rapport annuel 2024 la recommandation n° 34 relative au projet CEPAGE.

J'en viens au suivi des recommandations. Dès que nous avons une réponse claire de l'administration, il nous importe de le mentionner dans le rapport, dans le suivi des recommandations.

En ce qui concerne la simplification administrative, des propositions ont été formulées. À ce propos, la ministre-présidente vient de nous écrire pour nous demander si nous avons, à partir de nos constats et de nos recommandations, des suggestions à faire. La ministre de la Fonction publique a la même intention. Le délai qui nous a été donné est un petit peu court. Je n'ai pas été capable de formuler de telles suggestions pour le 10 mars 2025. Dans l'immédiat, mon rapport met en évidence plusieurs points où une simplification administrative est possible.

Je fais le lien avec les questions de M. Soupart, qui traitent de l'urgence à automatiser, du principe de la collecte unique des données («*only once*»), de l'accessibilité et du stade d'évolution du développement numérique. Nous formulons en effet des recommandations de ce type, en collaboration avec les autres médiateurs du pays. Ce sont donc des recommandations communes. Nous sommes évidemment partisans de l'automatisation des droits et de la numérisation de procédures administratives, mais il nous importe que le citoyen garde en toutes circonstances une autre possibilité d'introduire la même procédure à l'égard de l'administration. C'est un principe essentiel à nos yeux.

Comme le mentionne l'avis des médiateurs fédéraux, l'administration doit rester humaine. Le principe d'humanité doit être respecté, nonobstant les entorses actuelles à ce principe. Nous vivons dans un petit pays, dans une petite Région, dans une petite Communauté où, malgré tout, nous devons tout faire pour garder un minimum d'humanité dans les relations entre l'administration et les citoyens. Je suis par ailleurs conscient des limites de mes propos, eu égard à la diminution des recrutements ou à la surcharge de travail imposée aux équipes.

Cela m'amène au portail Mon Espace. Je l'ai dit aux représentants de la Région wallonne. Je regrette qu'il y ait un portail pour la Région wallonne et un autre pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je peux concevoir une distinction pour ceux qui résident en Région de Bruxelles-Capitale, mais, informatiquement, c'eût été possible de créer un seul guichet électronique pour ceux qui résident en Région wallonne et de limiter l'accès des Bruxellois à une partie de Mon Espace, soit la partie francophone relative à l'enseignement, aux allocations d'études et à l'aide à la jeunesse. Mais pour le citoyen, l'existence de y a deux espaces avec des modalités d'accès différentes est un frein, même si c'est mieux que de n'avoir aucun guichet électronique. J'ai constaté à quel point cela a changé en douze ans; il s'agit d'un pas important vers la simplification, du moins dans l'accès à l'information. Je regrette donc qu'il n'y ait pas de lien entre les deux espaces administratifs, de la Wallonie et de la Communauté française. Il y a une sorte de mur de Berlin entre les deux administrations.

Ensuite, mes collègues et moi formulons également une recommandation sur le droit à l'erreur. Les administrations elles-mêmes en sont demandeuses. En effet, certaines législations donnent parfois une marge de manœuvre et d'autres n'en

donnent pas. Dans certaines situations, les personnes ayant fait une erreur dans leur demande n'ont pas du tout de réponse, car l'administration n'a pas la possibilité de déroger à la législation.

Nous le constatons par exemple pour les demandes allocations d'études, dans le cas d'une introduction tardive du dossier. Précédemment, il n'était question que de cas de force majeure et le gouvernement était chargé d'évaluer cela. À présent, dans le décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études, plusieurs cas sont explicités. Un cas extraordinaire s'est présenté il y a peu: une personne désireuse d'introduire une demande de remboursement d'allocations d'études n'a pas été en mesure de le faire, car son dossier a brûlé dans un incendie juste avant l'échéance du dépôt de la demande. Malheureusement, un tel cas n'est pas repris dans le décret du 18 novembre 2021. Nous recommandons de laisser une marge de manœuvre au gouvernement. Si le droit à l'erreur existait, nous aurions pu l'appliquer. Le droit à l'erreur n'excuse pas tout! Dans le domaine fiscal, il existe – nous nous sommes tous interrogés en remplissant nos déclarations – l'administration fiscale fait preuve d'une certaine souplesse. Pourquoi ne pas généraliser cette souplesse?

J'en viens à l'évaluation de la loi «ESSOC». L'Association des ombudsmans et des médiateurs de la Francophonie (AOMF) a invité des députés de l'Assemblée nationale pour parler de la loi «ESSOC». Les autorités françaises commencent seulement l'évaluation de cette loi, alors qu'elle est déjà d'application depuis plusieurs années. La France est un grand pays, il faut un certain temps pour que les effets de cette loi percolent sur le territoire et sur tous les services administratifs. Non seulement la loi «ESSOC» prévoit un certain droit à l'erreur, mais elle a incité à former les fonctionnaires au principe de confiance à l'égard du citoyen. Il ne s'agit pas que d'un droit, mais aussi d'une sensibilisation de tous les agents qui l'appliquent.

Pour répondre à la question concernant les équivalences, je m'en réfère au rapport pour souligner qu'il faut augmenter le nombre d'experts: trois experts ne suffisent pas au service des équivalences. En ce qui concerne la stabilisation du personnel, les gouvernements successifs essaient d'y répondre: le manque de stabilisation entraîne le besoin de reformer de nouveaux membres du personnel chaque année. Je décris ces complications dans le rapport.

Les problèmes attenants à la procédure d'exclusion, quant à eux, ont déjà été réglés à travers le rapport relatif à 2023.

Le développement de CEPAGE est une des priorités de l'AGE. D'ailleurs, l'AGE s'attelle à des avancées décisives en collaboration avec l'Entreprise publique des technologies nouvelles de l'information et de la communication (ETNIC) et avec le soutien de du gouvernement. Cet engagement figure d'ailleurs dans la DPC. D'après mes informations, la Cour des comptes et le service d'audit collaborent également à ce développement.

Il m'est difficile de me prononcer sur les priorités en matière d'allocation d'étude. Je ne connais pas le fonctionnement de la mensualisation. En Flandre, les jeunes peuvent faire appel au *Groiepakket*: ce paquet d'interventions financières financé par les Région et Communauté flamandes est adapté à chaque enfant de chaque famille, de sa naissance au passage à la vie adulte.

L'EPS nécessite une grande réflexion dans le cadre de réformes actuelles, d'autant plus que certains jeunes seront amenés à poursuivre leur formation dans l'EPS ou dans d'autres types d'enseignement. Il s'agit d'une question politique à laquelle vous aurez sans doute déjà réfléchi.

Concernant l'ONE, je tiens à préciser qu'il y a eu très peu de réclamations, au point que nous ne voyons pas, à ce jour, de nécessité de formuler des recommandations. Dans les rapports précédents, nous avons déjà posé des constats et formulé des recommandations. Aujourd'hui, ce n'est plus vraiment nécessaire. Est-ce lié à un problème d'information? Peut-être!

Aujourd'hui, nous allons acquérir une nouvelle compétence directe à l'égard des milieux d'accueil. Ce n'était pas le cas avant: lorsque nous avons un problème relatif à un milieu d'accueil, nous devons passer par l'ONE, car nous n'avions pas la possibilité de traiter directement la réclamation. Maintenant, nous pourrions traiter directement les réclamations. De quel type de problème s'agit-il? La réclamation concerne par exemple le calcul du montant des salaires permettant de déterminer la somme qui doit être payée pour un service de garderie d'enfant ou un centre d'accueil pour enfant. Une réunion avec l'administrateur général de l'ONE est prévue prochainement pour vérifier comment articuler la compétence que nous avons à l'égard de l'ONE avec la nouvelle compétence à l'égard des milieux d'accueil privés, associatifs ou communaux.

Je n'ai pas à me prononcer sur la fin de la politique de domination de l'enseignement. Il s'agit d'un choix politique et je n'ai pas vraiment à émettre d'avis sur le sujet. Je constate simplement qu'il existe déjà des relations de type contractuelles et tout le réseau libre fonctionne déjà sous ce régime. Certaines mesures existent déjà comme la mesure «sac à dos» que vous connaissez mieux que moi. En tant que médiateur, je n'ai pas à me prononcer sur des choix politiques et stratégiques qui sont posés par les autorités responsables.

Concernant l'accès à internet, force est de constater que le manque d'accès à internet dans l'enseignement, tout comme dans la vie professionnelle, est très problématique. Il s'agit à notre sens d'un point important et le gouvernement fédéral a déjà pris des mesures à cet égard. Pour ma part, je ne peux que vous encourager et inviter les autorités de la Fédération Wallonie-Bruxelles à contribuer également à mettre en œuvre cette recommandation et considérer l'internet comme un bien essentiel. En me basant sur mes contacts avec les administrations, je constate que ces dernières considèrent l'accès à internet comme fondamental. Toutes les mesures qui visent à diminuer le coût d'internet vont

dans le bon sens. Il n'empêche que, lorsqu'une facture reste impayée, l'internet est coupé comme d'autres accès malheureusement. D'après la logique que nous avons défendue, tout comme le font d'autres services, il y a toujours un minimum qui doit être fourni.

J'ai déjà parlé des expériences étrangères et du droit à l'erreur. Les Pays-Bas viennent également de légiférer. Il y a quelques années, ils avaient fait face au scandale des allocations familiales qui avait fait chuter le gouvernement. Des milliers d'euros avaient été réclamés à des parents. La numérisation avait été massivement utilisée dans les procédures et cela avait conduit à des erreurs s'appliquant à des dizaines de milliers de cas. Les Néerlandais sont très sensibles aux questions de ce genre. Le gouvernement actuel a déposé un projet de loi instaurant le droit à l'erreur à peu près dans les mêmes conditions.

À ce sujet, nous avons envoyé la résolution relative au droit à l'erreur de l'ensemble des médiateurs, à tous les présidents des parlements et des gouvernements. Le Parlement et la ministre-présidente les recevront également. Il serait positif que nous avancions sur cette question.

En ce qui concerne les allocations d'études, il est important que des mandats existent. Il conviendra de passer par une modification législative. Globalement, toutes nos recommandations étaient maintenues dans le rapport. Le gouvernement précédent avait prévu une réforme. Nous voulions faire pression, mais la réforme n'a pas abouti. Le gouvernement actuel a également le projet, voire travaille déjà sur une réforme des bourses d'études. La précédente réforme, sauf erreur de ma part, était davantage axée sur les revenus que sur la composition de ménage, ce qui avait entraîné beaucoup de réclamations.

À une époque, les revenus des frères et sœurs vivant dans le même ménage étaient également pris en compte. Cela avait causé beaucoup de complications. Certains enfants habitaient en effet sous le même toit, mais ne pourvoyaient pas aux besoins de leurs frères et sœurs. Des réformes y ont mis fin. Nous serons attentifs à cette question. Nous allons très prochainement rencontrer le cabinet de la ministre compétente afin de discuter des évolutions et des projets en cours. Nos recommandations à ce sujet sont déjà dans les rapports successifs, dont le dernier rapport annuel.

Concernant les sportifs, je ne peux pas en dire beaucoup plus que ce qui se trouve dans le rapport qui m'a été demandé sur la reconnaissance des élites sportives. Cela concernait un cas spécifique, transfrontalier. Dès lors, notre recommandation était de prévoir un statut particulier pour ces jeunes sportifs, étant donné le contexte européen de mobilité, la possibilité d'avoir plusieurs nationalités et l'internationalisation. Nous n'avons pas creusé la question davantage, car nous n'avons rencontré cette situation que dans un ou deux cas. C'est toutefois un sujet extrêmement intéressant.

Le traitement des réclamations à deux niveaux fonctionne avec certains organismes. Ainsi, nous avons une bonne collaboration avec l'AViQ. L'organisme effectue un premier traitement en interne, puis il est possible de solliciter le Médiateur pour une deuxième lecture.

Par ailleurs, je maintiens dans le rapport la recommandation consistant à systématiser l'envoi d'un accusé de réception. Régulièrement, des citoyens se plaignent de ne pas avoir reçu d'accusé de réception. Bien sûr, toutes les administrations ont des procédures qui intègrent l'obligation d'envoyer des accusés de réception. Notre recommandation est plutôt une piqure de rappel, car un accusé de réception n'est pas simplement un papier. C'est un moyen pour le citoyen de savoir que son dossier est bien arrivé et qu'un service s'en chargera. C'est un minimum. On peut considérer qu'il est stupide de restaurer cette pratique de l'accusé de réception, surtout que, dans sa forme actuelle, elle est quasiment impayable. Toutefois, les procédures – malheureusement – informatisées devraient permettre de combler cette difficulté.

Concernant le nom à donner au médiateur, le terme reconnu au niveau international est celui d'«ombudsman». Lorsque je l'utilise, on me dit qu'il n'est pas connu en Wallonie et à Bruxelles. Peut-être! Mais l'utiliser est la seule façon de distinguer le rôle de l'ombudsman de celui du médiateur. En Flandre, le *bemiddelaar* et le *vlaamse ombudsman* sont deux personnes différentes. Le *bemiddelaar* est le médiateur agréé tel que nous le connaissons, alors que le *vlaamse ombudsman* est le médiateur qui gère tous les problèmes relatifs à l'administration flamande. Distinguer ces deux fonctions est donc une possibilité.

Les législateurs francophone et wallon envisagent de créer un poste de défenseur des enfants, ce qui prouve que le mot «défenseur» est tout doucement en train d'entrer dans le jargon de la Communauté française et de la Région wallonne. Ce terme revient souvent. En France, par exemple, il n'y a pas de médiateur, mais un «défenseur des droits». Son mandat est toutefois plus large, puisqu'il s'occupe notamment des cas de discrimination. Au vu de la position de mes collègues d'Unia, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances, ces questions mériteraient d'être approfondies, mais c'est un autre débat.

En tout cas, c'est en tant que défenseur des droits que je considère ma fonction. On parle de «défenseur du peuple» en Espagne, d'«avocat du peuple» dans les pays d'Europe centrale, de «protecteur du citoyen» au Québec, de «défenseur civique» en Italie, etc. Le terme choisi désigne toujours une autorité indépendante. Historiquement, le terme «ombudsman» est apparu en 1805 en Suède pour désigner une personne chargée de s'exprimer au nom des citoyens auprès de l'autorité lorsque le Parlement ne se réunissait pas. On retrouve donc toujours cette idée d'une personne indépendante qui défend les droits des citoyens.

Je ne suis évidemment pas l'avocat du citoyen pour autant. Lorsque je considère, après analyse d'une réclamation, que l'administration a effectué correcte-

ment son travail et que le droit a été bien appliqué, je le dis. Si je ne suis pas satisfait de la réponse de l'administration, je peux le dire et faire une recommandation. Mais, si la règle est claire, je le dis au citoyen.

Mon raisonnement est toujours le même: un droit est le résultat de la délibération d'une assemblée parlementaire démocratique. Le droit à la sécurité sociale et à toutes les aides possibles n'est pas créé par l'administration, mais par une autorité, en principe législative. Par conséquent, mon raisonnement est invariable: à partir du moment où un droit est édicté et où une norme législative existe, je considère que l'administration doit tout faire pour que ce droit soit directement exécuté auprès du citoyen. Au cours de mes deux mandats, j'ai lutté contre toutes ces barrières, ces réglementations et ces difficultés administratives qui font que le droit accordé par un parlement ne bénéficie finalement pas aux personnes auquel il est destiné. D'où ma proposition: peut-être faudra-t-il un jour utiliser la dénomination «défenseur des droits»?

Avec nos collègues médiateurs, nous essayons de mieux faire connaître nos institutions au travers du réseau www.ombudsman.be: c'est le cas de mon institution, mais aussi de celles du Médiateur des télécoms, des chemins de fer, de de La Poste ou encore de mon collègue fédéral. Nous travaillons ensemble, notamment à l'égard des travailleurs sociaux. Nous les considérons en effet comme des intermédiaires importants, car ils sont des prescripteurs de médiation. Ceux-ci ne doivent pas tout savoir. Pour nous, il est cependant important de leur faire connaître notre présence pour aider les gens. Nous sommes malheureusement convaincus qu'ils ne le savent pas. En conséquence, nous développons un travail pour toucher les CPAS et leurs travailleurs sociaux, mais aussi les mutualités et tous les organismes sociaux pour qu'ils nous connaissent mieux. Nous voulons arriver à ce qu'ils disent à leurs interlocuteurs: «Je ne suis pas en mesure de régler ton problème, mais je connais quelqu'un qui peut le faire.»

Tout comme les ombudsmans, nous travaillons ensemble sur l'influence de l'IA dans l'administration. Si nous n'y prenons pas garde, nous allons en effet être handicapés dans l'exercice de notre fonction à l'égard de l'administration parce que nous n'aurons pas les capacités d'aller vérifier si le droit octroyé ou refusé à un citoyen l'a été simplement parce que l'IA l'a décidé ou s'il y a bien eu intervention humaine. Dans une telle hypothèse, en l'espace de cinq ou dix ans, nous risquons d'être démunis, de ne pas pouvoir aller plus loin et de devoir croire ce qui nous est dit directement par l'administration. Nous réfléchissons donc sérieusement à cette question.

Tous les États membres avaient l'obligation de désigner les autorités chargées de défendre les droits fondamentaux à la suite du règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (règlement sur l'IA). Nous venons d'être désignés comme l'une de ces autorités. Plus précisément, ce sont tous les

médiateurs qui ont reçu cette qualité, tout comme Unia et l’Autorité de protection des données (APD). Le Médiateur étant également une autorité compétente en la matière, il est possible de contester devant cet organe la manière dont l’IA a pu interférer – et ce, illégalement – dans la décision d’octroyer d’une aide ou dans une décision administrative.

Enfin, le scan des dossiers est lié à la numérisation.

J’espère ne pas avoir oublié de répondre à certaines questions. Je vous remercie de m’avoir écouté et je serais ravi d’entendre, Madame la Ministre-Présidente, ce que vous avez pensé du rapport annuel du Médiateur.

M. le président. – La parole est à Mme Degryse, ministre-présidente.

Mme Élisabeth Degryse, ministre-présidente, en charge du Budget, de l’Enseignement supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-francophones. – Monsieur Bertrand, votre rapport de 2023 met en avant un élément central: les crises de ces dernières années ont transformé la relation entre le citoyen et l’administration. La numérisation s’est accélérée, en partie à cause de la Covid-19. S’il est possible de ce progrès, certains citoyens risquent néanmoins de rester sur le carreau. La crise énergétique a quant à elle nécessité d’instaurer des aides financières particulières, dont l’accès a été parfois rendu difficile par des procédures administratives complexes.

Dans ce contexte, vous avez rappelé que le décret conjoint adopté en 2023 a renforcé votre rôle: votre champ d’intervention s’étend désormais aux services exerçant des missions de service public, y compris certaines ASBL, notamment dans l’enseignement. Vous pouvez également vous saisir de dysfonctionnements, sans réclamation préalable, de même que la médiation peut désormais se poursuivre en parallèle d’une action en justice. Enfin, par la transposition de la directive européenne, vous êtes le canal externe pour les lanceurs d’alerte signalant des irrégularités dans les services publics de la Wallonie ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Nous avons d’ailleurs récemment avancé le dernier élément essentiel pour Wallonie-Bruxelles International (WBI).

Je ne suis évidemment pas en mesure de répondre à toutes vos recommandations: c’est impossible. Mais j’attire l’attention sur quelques éléments essentiels.

D’abord, l’enseignement supérieur et l’enseignement obligatoires sont au cœur de votre rapport. Une part significative des plaintes en 2023 concerne l’enseignement supérieur. Vous avez constaté une augmentation de 8 % de plaintes par rapport à l’année précédente, dont 1 724 réclamations pour l’enseignement supérieur.

Ensuite, les équivalences de diplômes et les allocations d’études sont des dispositifs clés pour l’accès à l’enseignement supérieur pour tous. Or, nous sommes conscients que les délais de traitement en vue de l’obtention des équivalences de

diplômes dans l'enseignement supérieur sont problématiques. Certains étudiants attendent parfois six mois avant d'obtenir leur équivalence, ce qui compromet leur inscription pour poursuivre leurs études.

Nous sommes en contact avec l'administration qui reconnaît cette situation et a engagé six agents sous contrat temporaire pour améliorer les choses. Nous réalisons aussi que la précarité des statuts et les CPE, qui sont très nombreuses dans ce service, induisent un important renouvellement des équipes, ce qui complique la gestion du service. Notre volonté est de stabiliser et d'organiser les ressources humaines pour les rendre plus stables, pérennes et efficaces.

Dans votre rapport, vous soulignez aussi un manque de lisibilité des critères d'évaluation. Les étudiants ne disposent pas toujours d'informations claires sur les éléments examinés. Lors de l'analyse des demandes, l'absence de grille d'évaluation peut nourrir des frustrations. Comme le gouvernement, l'administration reconnaît aussi ce problème et rappelle par ailleurs que le site internet consacré aux équivalences est l'un des plus consultés de notre Fédération. L'information en ligne ne suffit pas. Une grille d'évaluation claire et transparente est indispensable pour permettre aux étudiants d'anticiper le traitement de leur dossier. Le rapport évoque aussi le problème des disparités de traitement entre certains diplômes étrangers, notamment hors Union européenne. Les étudiants signalent des difficultés supplémentaires liées à des critères jugés flous ou plus exigeants. Il est nécessaire d'harmoniser les pratiques, tout en tenant compte des standards académiques internationaux.

Enfin, la numérisation du traitement des équivalences de diplômes supérieurs reste incomplète. Le rapport de 2023 souligne que les étudiants n'ont toujours pas accès à un suivi en temps réel. Ils doivent multiplier les relances. Si des avancées existent – l'introduction d'une plateforme numérique par exemple –, elles restent insuffisantes. Les étudiants manquent d'une vision claire sur l'avancement de leur dossier. Un outil de suivi plus précis et une interaction facilitée avec l'administration seraient nécessaires, notamment pour accompagner les démarches plus complexes. La question des plages de rendez-vous a notamment été évoquée en commission. Tous ces éléments sont importants.

Je tiens à vous assurer que le gouvernement est bien conscient de ces défis. Nous souhaitons poursuivre dans la voie de la stabilisation des équipes, de la clarification des critères d'équivalence. Nous voulons simplifier les démarches et c'est d'ailleurs l'un des fils rouges de la DPC auquel nous consacrons beaucoup d'énergie. Nous voulons aussi optimiser les ressources, renforcer la numérisation et l'accompagnement en ligne. L'objectif est simple: garantir une évolution juste et équitable pour notre enseignement et l'accès à notre enseignement supérieur.

Les allocations d'études constituent un autre sujet épineux. Le gouvernement est évidemment conscient de leur nécessité dans la lutte contre la précarité,

qu'elle soit étudiante pour l'enseignement supérieur ou familiale pour les élèves de l'enseignement obligatoire. J'ai eu l'occasion d'en reparler à maintes reprises.

J'ai eu l'occasion de souligner cet élément à maintes reprises. Récemment, j'ai été questionnée à ce sujet en commission. Votre rapport met en évidence plusieurs recommandations visant à améliorer le système en place. Je me réjouis que certaines d'entre elles soient déjà appliquées. Je citerai la question des fratries, qui sont maintenant traitées par un seul et même agent. C'était une évidence, c'est aujourd'hui la pratique au sein de la Direction des allocations et prêts d'études (DAPE).

Monsieur le Médiateur, l'ensemble des recommandations que vous avez formulées font aujourd'hui partie des ressources qui se trouvent à la disposition du cabinet. Pour aboutir à une réforme des allocations d'études, un projet de réforme avait été élaboré par le gouvernement précédent. Il n'a pas abouti, mais nous ne repartons pas d'une page blanche. L'ensemble des recommandations, qu'elles viennent de vous ou des acteurs de terrain tels que la Ligue des familles, le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté ou le Conseil supérieur des allocations et prêts d'études (CSAE), sont prises en compte pour proposer une réforme du système. Celle-ci permettra non seulement aux familles et aux étudiants de recevoir une allocation plus juste, mais elle aboutira également à une simplification de la procédure actuelle pour éviter de noyer des familles parfois très précaires sous un monceau de démarches administratives.

En effet, j'estime, par exemple, que le ré-octroi des allocations d'études, lorsqu'une allocation a été accordée l'année précédente, doit être appliqué pour éviter de tout recommencer chaque année si la situation du candidat n'a pas subi de changement. Je pense également à l'importance de l'interconnexion entre les services d'aide visant à obtenir plus de sources authentiques qu'actuellement afin d'éviter aux candidats de devoir fournir les mêmes documents à plusieurs organismes.

La question des indus est également en réflexion dans le cadre de la réforme des allocations d'études. Nous disposons du cadre légal du décret du 15 décembre 2011 portant organisation du budget, de la comptabilité et du rapportage des unités d'administration publique wallonnes (décret «WBFin»), qui ne nous permet pas de laisser tomber purement et simplement tous les indus. Cela ne nous empêche toutefois pas de mener une réflexion sur le calendrier et les montants à récupérer. Cet élément fait partie des pistes sur lesquelles travaille mon cabinet, au même titre que la réflexion sur l'accessibilité aux bourses pour les élèves qui sont actuellement en cinquième année secondaire et qui seront réorientés vers l'enseignement pour adultes.

J'ai l'honneur de vous présenter Mme Hélène Blanpain, qui est chargée de la réforme des allocations d'études au sein du cabinet et que vous aurez l'occasion de rencontrer le 1^{er} avril prochain.

Au-delà des équivalences et des allocations d'études, vous avez évoqué d'autres défis à relever, tels que le manque de flexibilité dans l'organisation des examens et des stages. À cet égard, nous pourrions nous inspirer du modèle en vigueur en Flandre pour l'organisation des examens de jury, qui est beaucoup plus souple et plus accessible que le nôtre. Enfin, il y a la question de l'adéquation entre l'offre de formation et le marché de l'emploi.

Vous avez mentionné l'aide à la jeunesse et les maisons de justice, qui ne sont certes pas les plus grands pourvoyeurs de plaintes auprès de votre service. La ministre Lescrenier a pris connaissance avec attention de votre rapport et des trois recommandations qu'il contient pour l'exercice 2023, qui ont toutes été satisfaites. Ces thématiques sont extrêmement sensibles, les plaintes concernant souvent des relations interpersonnelles avec des agents, empreintes parfois d'un sentiment d'injustice des familles ou des personnes concernées. La médiation permet d'apaiser certains de ces conflits ou de servir de lieu d'écoute, ce dont je vous remercie.

En ce qui concerne l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001, la ministre Glatiny a déjà abordé en commission ce sujet, qui reste l'une de ses préoccupations. Les réunions inter-cabinets sont en cours en ce moment pour analyser ces situations. Les types de courriers envoyés à ce sujet m'inquiètent à titre personnel. Vous avez évoqué des récupérations de quelques centaines d'euros, parfois plusieurs milliers. Le droit à l'erreur est cité dans la DPC; ces quelques mots sont importants pour nous aussi.

Je termine en vous remerciant, ce rapport annuel 2023 étant un peu particulier puisqu'il marque la fin de vos deux mandats en tant que médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je souligne votre engagement et votre travail durant ces nombreuses années et je vous remercie pour votre dévouement pour le service public et l'administration publique. Être médiateur représente bien plus que traiter des réclamations. C'est offrir des voies de recours aux citoyens, faciliter le dialogue avec les administrations et, surtout, améliorer les pratiques publiques pour plus de justice et d'efficacité. C'est redonner confiance au citoyen en lui prouvant que l'écoute et la médiation peuvent éviter des incompréhensions, des frustrations et des blocages.

Votre impartialité, votre rigueur et votre engagement ont permis à beaucoup de personnes, singulièrement les plus démunies, de faire valoir leurs droits et de trouver des solutions. Grâce à vos rapports et à vos recommandations, vous avez également contribué à nous interroger sur nos décrets, nos arrêtés, leur application et, dans une approche constructive, à moderniser l'action des pouvoirs publics. Au nom du gouvernement, je vous remercie vivement, ainsi que l'ensemble des équipes qui vous accompagnent dans cette mission. Bon vent!

M. le président. – Je ne doute pas que les différents intervenants souscriront à cette forme d’hommage que vous venez de rendre au médiateur, Madame la Ministre-Présidente.

Vous allez nous manquer, Monsieur Bertrand!

La parole est à Mme Durenne.

Mme Véronique Durenne (MR). – Nous nous associons aux remerciements de la ministre-présidente.

M. le président. – La parole est à M. Lepine.

M. Jean-Pierre Lepine (PS). – Je remercie encore une fois M. Bertrand pour l’ensemble de ses réponses. Je l’avais déjà fait avant de poser une pléthore de questions. Toutefois, je reste sur ma faim pour une des questions posées concernant les acquis de l’expérience. Je vous avoue ne pas savoir si vous y avez répondu ou si je me suis montré distrait. Cela étant, avez-vous été saisi de dossiers de cette nature?

M. Marc Bertrand. – Nous avons traité de dossiers relatifs à la valorisation de l’acquis de l’expérience, mais cela remonte à quelques années auparavant. Certes, quelques dossiers de cette nature nous parviennent de manière épisodique, mais ils ne représentent en rien la masse de dossiers qui relèvent du domaine de l’enseignement supérieur et qui nous sont soumis.

M. Jean-Pierre Lepine (PS). – Une fois n’est pas coutume: merci et bon vent! Je vous souhaite le meilleur!

Je remercie également la ministre-présidente pour l’éclairage qu’elle nous a apporté sur le travail que le gouvernement a fourni à la suite des recommandations du médiateur.

M. le président. – La parole est à M. Jacob.

M. Loïc Jacob (Les Engagés). – Je m’associe à tous les remerciements qui ont été prononcés. Je remercie également la ministre-présidente puisque la réaction du gouvernement nous permet de progresser.

Concernant le droit à l’erreur, les documents vous ont été envoyés, Monsieur le Président et Madame la Ministre-Présidente. Je vous invite à nous les partager, en temps voulu, en tout ou en partie, afin de nous permettre à nous, députés, d’approfondir notre réflexion à ce sujet.

M. le président. – Je ne manquerai pas de partager les suggestions et réflexions de M. Bertrand auprès de tous les membres de cette Assemblée. Le droit à l’erreur est un sujet qui semble lui tenir particulièrement à cœur; il serait donc bienvenu que nous poursuivions son travail dans ce domaine.

La parole est à Mme Aït Alouha.

Mme Rachida Aït Alouha (PTB). – Je me joins aux remerciements de mes collègues et de la ministre-présidente.

M. le président. – La parole est à M. El Hajjaji.

M. Hajib El Hajjaji (Ecolo). – Je remercie M. Bertrand et je salue la présence de la ministre-présidente qui nous a apporté ses réponses. Je voudrais juste faire état d’une brève remarque pour les années à venir. Le rapport date de 2023 et nous sommes actuellement en 2025. Il serait utile de disposer d’une mise à jour des recommandations.

Bonne continuation à vous, Monsieur Bertrand!

M. le président. – Monsieur Bertrand, vous aurez compris que les marques de reconnaissance sont unanimes et largement méritées. Merci de nous avoir, au fil du temps, aidés à faire progresser nos institutions vers un meilleur service rendu au citoyen. Vous y avez largement contribué. Soyez-en vivement remercié!

Je vous laisse le mot de la fin.

M. Marc Bertrand. – Madame la Ministre-Présidente, je vous remercie pour le message que vous véhiculez et qui fait écho aux propos échangés à l’occasion de ma «tournée des ministres». Mes quarante années d’expérience professionnelle ont été dédiées aux services publics. J’ai exercé des fonctions à des niveaux de pouvoir différents et à des responsabilités diverses. Peut-être que j’en endosserai encore d’autres. Le cœur de mon activité professionnelle a toujours été de défendre les droits et la place des services publics pour garantir ces droits.

M. le président. – La discussion est close.

Nous sommes arrivés au terme de nos travaux.

La séance est levée.

– *La séance est levée à 12h20.*