 177 (2025-2026) - N°1

Parlement

de la

Communauté française

Session 2025-2026

07 novembre 2025

Rapport

annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (du 01.01.2024 au 31.12.2024)

Rapport 2024

au Parlement de Wallonie et au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le médiateur
de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Parlement de la Communauté française

Treizième Rapport annuel
du Médiateur commun à la Communauté française et
à la Région wallonne
(01.01.2024 au 31.12.2024)

adressé au Parlement de la Communauté française
et au Parlement wallon

par

Marc BERTRAND,
Médiateur

Parlement wallon

PARTIE 1

Message du Médiateur

AVANT-PROPOS

D'un Médiateur à l'autre…

L'année 2024, qui fait l'objet du présent Rapport, a été ma dernière année complète en qualité de Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. J'ai poursuivi cette mission jusqu'au début de l'année 2025, avant de transmettre le témoin à mon successeur, **Nicolas Lagasse**, désigné à l'unanimité par les Parlements et entré en fonction en juillet dernier.

Ce treizième Rapport annuel revêt donc une dimension particulière : il clôt un cycle, tout en ouvrant une nouvelle étape. Il témoigne du travail accompli par une équipe engagée au service de la défense des droits des citoyennes et des citoyens, et il marque la continuité d'une Institution appelée à se renforcer encore sous l'impulsion de son nouveau Médiateur.

Une Institution consolidée

Depuis plusieurs années, l'Institution du Médiateur a gagné **en crédibilité, en visibilité et en légitimité.**
Les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 en ont consacré le rôle essentiel en élargissant sensiblement ses compétences.

Désormais, le Médiateur est compétent non seulement à l'égard des pouvoirs locaux et des intercommunales, mais également à l'égard d'**organismes, y compris privés, qui exercent des missions de service public** et dont l'action engage directement les droits des citoyens.

Ces décrets lui ont aussi confié un rôle central en matière d'**intégrité publique**, en le désignant comme **canal externe** pour le recueil des signalements d'irrégularités constatées ou suspectées dans l'action des administrations et des organismes publics. Cette mission s'accompagne d'une responsabilité déterminante : assurer la **protection des lanceurs d'alerte**, afin que celles et ceux qui dénoncent des dysfonctionnements, des abus ou des atteintes à l'intérêt général puissent le faire en toute sécurité, sans crainte de représailles.

Enfin, le texte a confirmé et renforcé le rôle du Médiateur dans le **précontentieux administratif**, en prévoyant que la saisine du Médiateur puisse suspendre certains délais de recours devant le Conseil d'État. Cette articulation entre médiation et justice administrative traduit une avancée majeure : donner toutes ses chances à la recherche d'une solution amiable avant que le contentieux ne s'impose.

Cette consolidation s'est également traduite concrètement notamment par :

- le **développement d'une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux**, garantissant au citoyen un premier accueil par l'Administration et, en cas de non-satisfaction, la possibilité de recourir à un médiateur indépendant ;
- la **signature de protocoles de collaboration** avec la quasi-totalité des organismes d'intérêt public en contact direct avec la population ;
- l'extension progressive de la **médiation communale**, déjà soutenue par un nombre croissant de conseils communaux qui ont formellement confié cette mission au Médiateur ;
- un mouvement similaire débute vis-à-vis des **CPAS** ;

- la compétence du Médiateur à l'égard de l'ensemble des intercommunales wallonnes ;
- un engagement résolu dans la **coopération internationale**, au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), dans la coopération Benelux et nationale au travers du réseau belge Ombudsman.be, garant d'un partage d'expériences et de standards de qualité.

Une mission au service des droits effectifs

Le Rapport 2024 illustre une fois encore la **valeur ajoutée d'un recours externe, gratuit et indépendant**. Avec **4.687 réclamations traitées** durant l'année écoulée, le Service du Médiateur confirme son rôle de garant de l'effectivité des droits fondamentaux, droits sociaux, économiques, culturels, éducatifs, environnementaux,...

Il rappelle également que la médiation n'est pas un simple mécanisme de règlement de litiges : c'est un instrument de confiance et de conciliation, destiné à rapprocher l'administration et l'administré, à humaniser les procédures et à prévenir les contentieux.

Parmi les chantiers prioritaires, plusieurs recommandations méritent une attention particulière :

- généraliser et consolider la médiation Institutionnelle au niveau local, en ce compris au niveau des CPAS, conformément aux Principes de Venise du Conseil de l'Europe et à la résolution récente des Nations Unies ;
- considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel, au même titre que l'eau, le gaz ou l'électricité, et garantir un accès minimal de qualité et abordable pour chaque ménage ;
- veiller à ce que toutes les décisions administratives mentionnent clairement la possibilité de recourir au Médiateur, dans un souci de transparence et de sécurité juridique ;
- consacrer par décret un véritable droit à l'erreur administrative, afin que les citoyens ne soient plus sanctionnés de manière disproportionnée pour une omission ou une méconnaissance commise de bonne foi ;
- renforcer l'accessibilité des services publics, en maintenant des guichets physiques et un accompagnement humain de proximité, particulièrement pour les personnes en situation de vulnérabilité.

Remerciements

Au moment de clore ce Rapport et de transmettre mes responsabilités, je tiens à exprimer ma gratitude.

Je remercie avant tout les **Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles**, qui ont soutenu avec constance l'Institution du Médiateur, en lui donnant les moyens d'accomplir pleinement sa mission. Leur confiance a été un moteur essentiel de notre action. J'associe à ces remerciements Institutionnels, les **Ministres** et leurs équipes qui se sont succédés aux responsabilités durant cette période, qui ont toujours témoigné d'un grand respect pour l'Institution du Médiateur et qui se sont engagés à assurer un suivi effectif à ses Recommandations.

Je veux également exprimer toute ma reconnaissance à chaque **collaboratrice et collaborateur du Service du Médiateur**, dont l'engagement, le professionnalisme et la rigueur ont permis de traiter chaque dossier avec humanité et équité. C'est grâce à leur compétence et à leur dévouement que la médiation a pu devenir, pour des milliers de citoyens, un recours concret et efficace.

Je remercie encore les **administrations, les organismes d'intérêt public, les communes et les intercommunales** qui ont accepté de dialoguer, parfois dans des situations délicates, et qui ont compris que la médiation n'est pas une remise en cause mais une **opportunité d'amélioration**.

Je salue aussi les partenaires associatifs, académiques et Institutionnels, en Belgique et à l'international, avec lesquels nous avons tissé des liens féconds, porteurs de progrès pour la médiation et l'État de droit.

Enfin, je veux dire ma profonde gratitude aux **citoyennes et citoyens** qui, en nous saisissant de leurs difficultés, ont fait vivre cette Institution. C'est à eux et pour eux que nous avons agi, afin de leur assurer que l'administration, loin d'être une machine distante, peut être un service public attentif, accessible et juste.

Conclusion

Ce Rapport est à la fois **l'aboutissement d'un cycle et l'ouverture d'un nouveau chapitre.** Si les constats et Recommandations qu'il contient rappellent combien il reste à accomplir pour renforcer l'effectivité des droits, l'accessibilité des services publics et la qualité du dialogue entre citoyens et administrations, je suis convaincu que l'avenir de l'Institution est entre de bonnes mains.

En effet, le passage de témoin à **Nicolas Lagasse** constitue une garantie de continuité et de renforcement. Son expérience, sa compétence et sa conviction profonde en faveur de la médiation Institutionnelle lui permettront de poursuivre avec détermination les chantiers entamés, d'en ouvrir de nouveaux et d'incarner pleinement les valeurs **d'indépendance, d'équité et de proximité** qui fondent notre mission.

J'ai toute confiance dans sa capacité à porter plus loin encore cette Institution, à renforcer la confiance des citoyennes et des citoyens dans leurs Administrations, et à faire du Médiateur un acteur toujours plus incontournable de l'État de droit démocratique.

Marc BERTRAND

PARTIE 2

Recommandations d'ordre général

1. Recommandations générales concernant la médiation

1. 2024 | RG - Tenir et communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations

Considérant *que les Recommandations doivent être analysées et qu'un suivi doit être réalisé,*
Le Médiateur recommande aux autorités administratives de tenir et de communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations.

Suivi de la Recommandation

Depuis plusieurs années, cette Recommandation est reprise dans le Rapport annuel.

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

Ces tableaux de suivi des Recommandations du Médiateur (ainsi que celles de la Cour des comptes) font l'objet d'un suivi par la cellule audit commune à la Fédération Wallonie-Bruxelles et à la Wallonie. Ils sont communiqués aux organes de direction du SPW et du Ministère de la FWB.
Il appartient aux Parlements de demander la communication de ces tableaux de suivi aux Ministres concernés.

2. 2024 | RG - Octroyer au Médiateur la compétence générale de médiation institutionnelle pour les collectivités locales, sauf pour celles qui disposent de leur propre Médiateur répondant aux standards applicables à la médiation institutionnelle

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

Suivi de la Recommandation

Pour rappel, l'initiation et le développement de la médiation institutionnelle au niveau communal ont fait l'objet d'une expérience-pilote durant les dernières années.

Le Parlement de Wallonie a été régulièrement informé des avancées de ce projet à l'occasion de la présentation du Rapport annuel.

En 2024, le Médiateur a poursuivi ses contacts avec les autorités communales des Communes qui manifestent leur intérêt dans la médiation, afin de proposer l'Institution de la médiation au niveau de la commune, en confiant cette mission au Médiateur régional.

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

A l'heure de clôturer la rédaction du présent Rapport, 44 conseils communaux ont approuvé un règlement instituant la médiation institutionnelle dans la commune et la confiant au Médiateur régional.

Les décrets conjoints des 13 et 20 juillet relativement au service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, prévoient expressément la compétence pour les pouvoirs locaux de confier la médiation au Médiateur régional (article 14, § 1er, alinéa 2) :

"Le Médiateur peut exercer, à titre gratuit, cette mission à l'égard des services des pouvoirs subordonnés, ayant conclu avec son service une convention et lui octroyant formellement cette mission. Dans ce cas, un règlement confiant la mission au Médiateur commun est adopté le cas échéant par le conseil communal, le conseil provincial ou le conseil de l'action sociale. Dans le cadre de la médiation intercommunale prévue à l'article L1533-1 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, la rémunération du service est déterminée sur la base des coûts réels des interventions du Médiateur."

Il s'agit d'une avancée juridique significative et le Médiateur s'en est déjà réjoui.

Néanmoins, la question de la généralisation du principe de la médiation locale par la voie décrétale est aujourd'hui plus que jamais mature et pertinente.

Elle permettrait de renverser le processus contractuel actuel par l'adoption du principe d'une compétence générale du Médiateur à l'égard de l'ensemble des Pouvoirs locaux et décentralisés, laissant la possibilité aux Communes et Provinces de créer leur propre service de médiation, conformément au principe de l'autonomie locale.

Le Médiateur souligne que lors de sa 39ème session, le Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe, a approuvé une résolution pour soutenir les principes sur la protection et la promotion de l'Institution du Médiateur ("Les principes de Venise").

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

Plusieurs Ministres des pouvoirs locaux et plusieurs Parlementaires se sont régulièrement exprimés en faveur de la médiation des pouvoirs subordonnés, notamment à l'occasion de la présentation du Rapport annuel du Médiateur en commission parlementaire.

Par ailleurs, le Médiateur fait sienne la Recommandation du Réseau belge des Ombudsmans, http://Ombudsman.be , reprise dans son Memorandum en vue des élections de juin 2023 :

"Garantir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de pouvoir

Il n'est certainement plus nécessaire d'en apporter la preuve : la participation citoyenne est un enjeu démocratique de premier plan.
La participation prend de nombreuses formes, mais la réclamation ou la plainte en est une des manifestations les plus concrètes.
Un traitement efficace des plaintes est un élément essentiel de la démocratie, à tous les niveaux de pouvoir, du niveau fédéral au niveau local.
Il renforce l'implication des citoyens auprès de leurs autorités et contribue à améliorer la qualité des services.

Des autorités et des secteurs ouverts à trouver des solutions aux insatisfactions qui peuvent être vécues ou ressenties par les citoyens/consommateurs et surtout qui en tirent des leçons, inspirent confiance.

Un traitement efficace des plaintes accroît le soutien à l'action des autorités et des Administrations, renforce leur légitimité et la confiance des citoyens.

C'est ici qu'intervient la valeur ajoutée d'un traitement externe et indépendant des réclamations : l'ombudsman.
L'ombudsman contribue à renforcer la confiance dans les services et dans les autorités.

Son action renforce la possibilité de trouver, par le dialogue et la médiation, des solutions à un certain nombre de plaintes, mais également de formuler des Recommandations d'amélioration appropriées.

L'ombudsman inspire une confiance supplémentaire par son indépendance, son professionnalisme et sa confidentialité.

Dans notre pays, il reste un niveau de pouvoir où les citoyens ne bénéficient pas tous de la possibilité de soumettre leur problème ou leur insatisfaction à un ombudsman : c'est celui des autorités locales, en Flandre et en Wallonie.

En effet, en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone, l'Ombudsman régional ou communautaire est également compétent pour traiter les plaintes des citoyens à l'égard des communes et des CPAS (à Bruxelles, uniquement si la commune ou le CPAS ne dispose pas de son propre ombudsman indépendant).

Ombudmsan.be recommande d'assurer qu'au niveau de chaque commune ou CPAS en Flandre et en Wallonie, les citoyens puissent avoir recours à un ombudsman indépendant :

- Soit une personne désignée à cet effet par le Conseil communal
- Soit une personne désignée à cet effet par plusieurs Conseils communaux agissant ensemble.

A défaut d'une de ces deux options, un décret confie cette mission selon le cas au Médiateur de la Wallonie ou au Médiateur flamand."

Cette année encore, le Médiateur insiste pour que ce dossier connaisse enfin des avancées concrètes et significatives.

Dans le domaine des **Pouvoirs locaux**, le Médiateur a instruit 23 dossiers. Ce chiffre peut sembler timide mais, par rapport à l'exercice 2023, on constate une augmentation de 50 %. Cela est certainement dû au nombre croissant de communes ayant signé une convention avec le Service du Médiateur.
La majorité des dossiers concerne des préoccupations liées à la mobilité et aux infrastructures (trottoirs, emplacements de stationnement, état des voiries, …).

3. 2024 | RG - Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

Considérant *que disposer des données globalisées relatives aux plaintes permet aux Administrations, aux Gouvernements et aux Parlements de prendre les mesures nécessaires et adéquates pour remédier aux dysfonctionnements identifiés ;*
Le Médiateur recommande que tous les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles s'engagent à créer une première ligne de traitement selon le modèle intégré à deux niveaux, via la conclusion de protocoles de collaboration avec le Médiateur.

Suivi de la Recommandation

Le système ainsi proposé a l'avantage d'offrir au citoyen la garantie d'un traitement de sa réclamation au plus près du service administratif concerné mais également la garantie qu'une autorité indépendante, le Médiateur, pourra toujours être saisie en cas de non-satisfaction. Ce système global a également pour effet de disposer de données plus complètes en ce qui concerne le nombre de plaintes fondées et non fondées traitées par l'ensemble des Administrations, permettant ainsi aux autorités concernées, Administrations, Gouvernements, Parlements, de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux disfonctionnements constatés.

Dans ce modèle, chaque service « plaintes » de première ligne, prépare un Rapport à l'intention du Médiateur, lequel compile les informations reçues et les intègre dans son Rapport annuel présenté aux Parlements.

Les OIP | Depuis 2015, des protocoles de collaboration ont été signés avec presque tous les organismes d'intérêt public qui sont en relation directe avec le citoyen.

Il s'agit du FOREM, de l'IFAPME, de la SWDE, de la SWCS, de l'ONE, du CHU de Liège, de l'AVIQ, de la SOWAER et de l'EAP.

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

Les protocoles ont permis de renforcer la synergie entre le Médiateur et les services de gestion de plaintes de ces OIP et d'organiser plus formellement le traitement des plaintes de manière intégrée à deux niveaux.

Ces protocoles ont fait l'objet de plusieurs évaluations, dont la dernière en 2022, qui ont confirmé leur pertinence. Tant le Médiateur que les services de plaintes concernés ont relevé l'efficacité du processus mis en place. Contrairement à ce que certains auraient pu croire, ce dispositif à deux niveaux et la mention du Médiateur n'ont nullement eu pour effet d'accroitre de manière significative le nombre de réclamations. Le Médiateur souligne la qualité et la grande efficacité des relations avec les correspondants de 1ère ligne des différents organismes.

L'objectif est de renforcer ce réseau des gestionnaires de réclamations en première ligne afin de contribuer au développement d'une approche commune des réclamants et du suivi donné à leurs demandes.

A noter que les gestionnaires de plaintes en première ligne des OIP ont été contactés en 2025 pour envisager l'adaptation des protocoles de collaboration pour tenir compte de l'extension de compétence du Médiateur à l'égard des organismes exerçant des missions de service public. En effet, ces organismes publics collaborent souvent avec des opérateurs subventionnés et agréés par ces organismes. Il est important de veiller à la meilleure coordination des interventions des services administratifs et du Médiateur à l'égard de ces opérateurs. .

Le SPW | Pour rappel, depuis la mise en place de son premier Contrat d'Administration, le SPW s'était doté d'un plan transversal visant à déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes de traitement des réclamations selon le modèle intégré à deux niveaux.

Après une phase pilote, un dispositif de gestion des plaintes a été mis en place en 2019.
Un formulaire de réclamation est désormais mis en ligne sur le site portail http://wallonie.be. Ce formulaire indique la possibilité de faire appel au Médiateur en cas d'insatisfaction de l'usager à l'issue du traitement de sa réclamation par cette première ligne.

A noter que le Médiateur n'a plus reçu le Rapport annuel des plaintes depuis le Rapport 2022.

Ce Rapport a été établi par la Direction de l'Optimisation et des Relations avec les Usagers (DORU) du SPW. Le Médiateur tient à souligner la qualité des relations entre son Service et la DORU avec le même objectif d'amélioration constante des relations.

Enfin, le Médiateur souligne la qualité et l'efficacité des échanges et de la collaboration avec les correspondants en 1ère ligne dans les différentes DG du SPW. Ces personnes sont aujourd'hui les relais indispensables pour le suivi et la fluidité dans le traitement des interventions du Médiateur.

La FWB | Au niveau du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Secrétaire général a informé le Médiateur que dans le cadre du nouveau contrat d'administration, un projet spécifique relatif à la gestion et au traitement des réclamations est formellement inscrit.

Le Médiateur n'a pas constaté d'évolution concrète depuis plus de deux années ! Le Médiateur sera attentif à la réalisation concrète de ce projet qui lui tient à cœur.

Enfin, il faut souligner que dans le cadre de la mise en œuvre de médiation pour les intercommunales, le processus généralise cette procédure de traitement des réclamations à deux niveaux.

4.2024 | RG - Veiller au respect de l'obligation de mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

Considérant *l'article 32 des décrets conjoints relativement au service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne qui énonce : "Tout document à l'attention du public, y compris la notification d'une décision administrative à portée individuelle susceptible d'un recours au Conseil d'État ou à une autre juridiction administrative, et tout site internet émanant des organismes publics visés à l'article 13, à destination de l'information du public, mentionne l'existence et les conditions de l'intervention du Médiateur ainsi que ses coordonnées.*
La notification visée à l'alinéa 1er présente clairement la distinction entre le recours administratif et la saisine du Médiateur. Les conséquences s'attachant à un recours administratif et à la saisine du Médiateur sont clairement exprimées."
Le Médiateur recommande aux autorités administratives de veiller au respect de l'obligation d'indiquer la possibilité de recourir au Médiateur sur chaque décision administrative à portée individuelle.

Suivi de la Recommandation

Cette problématique a été abordée lors de la présentation des derniers Rapports annuels.
De nombreuses Administrations reprennent aujourd'hui cette mention, notamment sur la base du modèle fourni par le Médiateur.

Le Médiateur a attiré l'attention des autorités du SPW et du Ministère de la FWB sur cette nouvelle disposition décrétale et leur a fait part de sa disponibilité pour la rédaction de ces informations aux citoyens.

Malgré ces rappels, le Médiateur constate que les informations données au destinataire de la décision de l'administration ne sont pas toujours complètes (pas de référence au Médiateur) ou insuffisamment claires (par exemple quant à la place de la médiation par rapport aux voies de recours juridictionnels).

Le Médiateur sera particulièrement attentif à la mise en oeuvre concrète de cette disposition par les autorités administratives concernées.

5. 2024 | RG - Suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur

Considérant *que les lois coordonnées sur le Conseil d'État organisent la suspension du délai de recours au Conseil d'État lorsque le Médiateur est saisi d'une réclamation ;*
Considérant *que les procédures de recours juridictionnels organisées dans certaines législations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne prévoient pas cette possibilité ;*
Considérant *la nécessité de donner toutes ses chances à la médiation institutionnelle, et donc de retarder au maximum le recours à la justice ;*
Le Médiateur recommande que dans les législations où un recours à une juridiction administrative est prévu (notamment en matière d'allocations d'études), la saisine du Médiateur suspende pour une durée maximale de quatre mois, le délai de recours devant la juridiction.

Suivi de la Recommandation

Pour rappel, la modification des lois coordonnées sur le Conseil d'État par la loi du 19 janvier 2014 portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'État (MB du 3 février 2014) prévoit dorénavant la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'État, lorsque le requérant introduit une réclamation devant un Médiateur. Ce délai est suspendu pendant maximum quatre mois.

Il s'agit ici d'une articulation entre la procédure au Conseil d'État et la médiation.
Cette période doit permettre au Médiateur de contribuer à trouver une solution au litige opposant le citoyen à l'Administration et, en cas de succès, de mettre ainsi un terme à la procédure contentieuse.

Dans un souci d'uniformité quant aux procédures de recours juridictionnels, il appartient aux législateurs de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'examiner la question de l'extension de ce mécanisme de suspension des délais de recours aux autres procédures juridictionnelles existantes.

Rappelons à ce titre que le législateur communautaire avait donné suite à cette Recommandation, pour la matière des allocations d'études, en prévoyant la suspension de l'écoulement du délai de recours devant le Conseil d'appel des allocations d'études par la saisine du Médiateur. Cette suspension dure un mois maximum (voir l'article 54 du décret du 07/02/2019 portant diverses mesures relatives à l'Enseignement supérieur (MB du 07/03/2019)).

Enfin, le Médiateur demande qu'on examine au cas par cas, si ce mécanisme de suspension du délai de recours ne peut être introduit dans certaines procédures de recours administratif.

6. 2024 | RG - Désigner le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité

Cette Recommandation a été rencontrée en 2023.

Mais, le Médiateur recommande aux législateurs wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'adopter des décrets conjoints réparateurs reprenant les points suivants :

- attribuer au Médiateur la compétence de canal externe pour les signalements dans l'ensemble des établissements scolaires, quel que soit le niveau d'enseignement, organisés et subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- remplacer la liste des organismes publics visés pour la compétence "protection des lanceurs d'alerte" par "autorités administratives de la Région wallonne et de la Communauté française" ;
- reprendre dans le décret l'ensemble des dispositions relatives à la protection des lanceurs d'alerte contre les mesures de représailles et aux mesures d'assistance au lanceur d'alerte actuellement reprises dans les arrêtés de Gouvernement et applicables au canal externe par une disposition des décrets conjoints qui y renvoie, ce qui n'est légistiquement pas acceptable ;
- déterminer le Collège interfédéral des Ombudsmans/Médiateurs à créer par accord de coopération, comme canal externe pour les membres du personnel du service du Médiateur et des Greffes des Parlements.

Suivi de la Recommandation

A ce jour, aucune initiative n'a encore été prise en ce sens. Le Médiateur insiste pour que les Parlements s'emparent de ces questions.

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

Ces Recommandations concernent des chantiers permanents. Des améliorations notables ont été réalisées au cours de ces dernières années en matière de qualité et de lisibilité des formulaires notamment dans le cadre du Plan « Ensemble Simplifions ».

7. 2024 | RG - Optimaliser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires

Considérant *que les dossiers de réclamation mettent encore souvent en lumière des lacunes en matière d'information du citoyen, ce qui engendre des incompréhensions pour l'administré et peut, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes;*

Considérant *que les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs;*

Le Médiateur recommande d'optimaliser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires.

Suivi de la Recommandation

Ces Recommandations concernent des chantiers permanents et s'inscrivent dans la stratégie de simplification administrative arrêtée par les Gouvernements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales, il convient de noter la multiplication et l'efficacité des permanences de différentes Administrations dans les Espaces Wallonie (fiscalité, logement, PME, guichet de l'énergie…).

Le développement des accès personnels aux informations, aux dossiers et aux démarches administratives, via "Mon Espace" est une avancée importante qu'il faut souligner.
Via cet accès personnel, la vie administrative de chaque citoyen est de plus en plus simplifiée.

L'on peut regretter qu'il n'ait pas été possible de développer un seul "Mon Espace" unique pour les démarches administratives en Région wallonne et en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Dernière remarque, alors que la mention du Médiateur est reprise dans "Mon Espace" version wallonne, elle n'est pas présente dans la version Fédération. Il conviendra que cela soit corrigé.

8. 2024 | RG - Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs

Considérant *que la motivation des actes et décisions administratifs, tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs, sont des acquis essentiels de la transparence administrative;*
Considérant *qu'il convient cependant de constater qu'il arrive encore trop souvent que des décisions administratives ne soient pas motivées conformément aux exigences de la loi et de la jurisprudence en la matière et que la motivation ne soit pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire;*
Le Médiateur recommande de veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs.

Suivi de la Recommandation

Pour rappel, selon la jurisprudence constante du Conseil d'État, la motivation formelle
« consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision ; que la motivation d'une décision doit être claire, complète, précise et adéquate afin de permettre aux intéressés de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances de l'espèce ; que l'étendue de la motivation doit être proportionnelle à l'importance de la décision prise » (voir notamment C.E., arrêt Coune, n° 219.062 du 26 avril 2012).

On peut encore ajouter que la motivation doit être complète et précise. Comme le relève le Conseil d'État,
« […] il n'en reste pas moins que cette législation (NDLR : la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs) serait vidée d'une bonne part de sa substance si, plutôt que de devoir exposer l'ensemble du raisonnement qui l'a conduite à prendre telle ou telle décision, l'autorité pouvait se borner à en énoncer uniquement certains fragments, et ainsi à ne donner aux personnes concernées par la mesure en cause qu'une idée incomplète et imprécise des raisons qui ont déterminé son adoption » (C.E., arrêt Knihnicki, n° 226.286 du 29 janvier 2013).

Ainsi, Jean RIVERO a écrit : « Si l'on prend la peine d'expliquer à l'homme le pourquoi et le comment de ce qui lui est imposé, sa liberté et sa raison entreront en jeu ; elles sont, pour l'action, des auxiliaires plus féconds que la hargne ou la semi-hébétude née de la contemplation d'un imprimé rédigé dans une langue apparemment étrangère … » (J. RIVERO : A propos des métamorphoses de l'Administration, dans « Mélanges Savatier », p. 828, cité par N. POULET-GIBOT LECLERCQ : Le Conseil d'État et le contenu de la motivation des actes administratifs; Dalloz Sirey, Chronique XII, p. 61. Cette citation est reprise d'une note rédigée sur la motivation formelle des actes administratifs par Me Jean Bourtembourg).

Il est important pour le Médiateur de rappeler chaque année à l'Administration de respecter rigoureusement le prescrit légal en matière de motivation formelle des actes administratifs et de veiller à poursuivre ses efforts d'explication à l'administré, dans des termes clairs et accessibles, des motifs de sa décision et à propos des recours dont il dispose.

9. 2024 | RG - Systématiser l'envoi d'un accusé de réception

Considérant *que certains services publics n'ont pas encore systématisé l'envoi d'un accusé de réception ;*
Le Médiateur recommande aux chefs d'Administration de veiller à ce qu'un accusé de réception soit systématiquement envoyé, lors d'un premier contact avec le citoyen, et si tel n'est pas le cas de tout mettre en œuvre pour répondre à cette obligation.

Suivi de la Recommandation

Les autorités administratives ont l'obligation d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen.

Beaucoup d'Administrations ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Toutefois, le Médiateur a constaté que certains Services publics ne sont pas encore passés par cette automatisation.

10. 2024 | RG - Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

Le Médiateur recommande que toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées, équilibrées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

Suivi de la Recommandation

Les réglementations relatives aux aides régionales font régulièrement l'objet de modifications d'importance variable. Celles-ci peuvent concerner les critères techniques auxquels doivent répondre certains travaux ou acquisitions (coefficient d'isolation des logements, normes relatives aux installations de chauffage). Elles peuvent aussi aller de la suspension (primes au logement et à l'énergie par exemple) jusqu'à la suppression.

Les demandes d'aides ne portent pas, en général, sur des achats impulsifs, mais sur des projets réfléchis, mûris et aboutis dans le chef du demandeur et minutieusement préparés sur les plans techniques et financiers.

Bon nombre de demandeurs constituent, en effet, leur dossier après avoir contacté l'Administration et/ou des services d'information appropriés. Ils entament les travaux ou signent un compromis de vente sur base des informations collectées et d'un planning déterminé. Ce n'est qu'après l'introduction de leur dossier qu'ils peuvent

prendre connaissance du fait que les conditions réglementaires ont été modifiées.

Des mesures transitoires sont parfois prévues, mais elles apparaissent trop souvent insuffisantes pour prendre en compte les délais de constitution d'un dossier par les particuliers.

11.2024 | RG - Considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel et garantir la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable

Considérant *que l'accès à une connexion internet est devenu une nécessité sociale pour une grande partie de la population et n'est plus uniquement destiné aux loisirs et comme source d'information ;*
Considérant *que l'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour les secteurs public que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation. Ceux qui n'ont pas accès à l'Internet perdent un important accès vers l'information, sont limités dans leurs contacts, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc ;*
Considérant *que pendant la crise sanitaire, l'accès physique limité à la vie publique (funérailles, mariages, …) et aux services publics (hôpitaux, maisons de repos, CPAS bibliothèques, …) est aussi partiellement remplacé et facilité par des connexions internet à domicile ;*
Considérant *que les fournisseurs d'accès à Internet sont des sociétés commerciales et suivent les règles propres au commerce, à savoir qu'en cas de défaut de paiement, la connexion Internet est coupée ;*
Considérant *qu'un certain nombre de biens, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont considérés comme des produits de première nécessité et, en raison de ce caractère essentiel, ils font l'objet de règlementations spécifiques, apportant des corrections aux règles économiques du marché libre, afin qu'un minimum de fourniture de ces services soit maintenus au profit des personnes se trouvant dans des situations économiques et sociales les moins favorables ;*
Considérant *que l"accès à Internet doit être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental, auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer ;*
Le Médiateur recommande de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable pour chaque ménage.

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2020, le Médiateur a insisté sur la question de l'accès aux informations pour les citoyens. En effet, aujourd'hui, cet accès est très largement disponible grâce à internet. Le canal d'information et de communication le plus rapide est (trop) souvent le canal digital. Or, l'accès à internet reste un facteur d'inégalité important dans notre société.
Les Médiateurs belges avaient adopté une résolution demandant de considérer l'accès à internet comme un besoin de base et donc, à ce titre protégé et garanti par les pouvoirs publics.
La Fondation Roi Baudouin publie régulièrement depuis 2020 un baromètre de l'inclusion numérique. Ce Baromètre montre que de nombreux citoyens peinent encore à bénéficier complètement de la numérisation croissante dans notre société. 40% des belges restent en situation de vulnérabilité quant à l'utilisation des technologies numériques : 32% ont de faibles compétences numériques et 8% sont des non-utilisateurs d'internet. Cette exclusion numérique se situe d'abord par le manque d'accès de qualité à internet ou aux outils digitaux ainsi que le manque de compétences numériques.
Le Médiateur avait été interpellé en 2022 au Parlement wallon à propos de la création d'un indice d'accessibilité des services publics permettant de mesurer la performance de l'accès aux services publics. Ce chantier doit encore être mené.
Tous sont d'accord pour soutenir le développement de la numérisation et de la digitalisation des services publics, tout en préservant et en garantissant le droit de chaque personne à bénéficier des mêmes informations et des mêmes relations avec l'Administration sous d'autres modes que les modes fondés sur la digitalisation.

12.2024 | RG - Garantir et renforcer l'accès aux droits

Le Médiateur fait sienne la Recommandation du Réseau belge des Ombudsmans, Ombudsman.be, relative à l'accès aux droits. "La problématique du non-recours aux droits par les citoyens interpelle profondément les Ombudsmans.
Trop nombreux sont celles et ceux qui ne font pas usage de leurs droits par méconnaissance de ceux-ci ou des moyens de les obtenir, par crainte ou en raison d'un système administratif trop complexe.
Or, ces droits sont établis par les autorités. Partant, toute personne potentiellement bénéficiaire de ces droits, doit en jouir réellement.

Ombudsman.be recommande aux autorités de prendre les mesures appropriées pour rendre effectifs les droits telles que :

- leur activation et/ou leur octroi automatiques sans demande préalable
- une information active et ciblée des citoyens sur leurs droits
- une simplification administrative comprenant entre autres la généralisation du principe « Only once ».

13.2024 | RG - Garantir l'accessibilité des services

Le Médiateur fait sienne la Recommandation du Réseau belge des Ombudsmans, Ombudsman.be, relative à l'accessibilité des services.

"Les services publics […] évoluent chaque jour un peu plus vers la numérisation.
Pour une partie de la population, cela a pour effet une simplification des démarches administratives et une amélioration du service. Cela ne bénéficie toutefois pas à tous les citoyens et particulièrement pas aux personnes qui sont en situation de vulnérabilité.

Les citoyens demandent des contacts humains et de l'empathie dans leurs relations avec les services publics […] : pouvoir parler à quelqu'un, lui exposer sa demande ou son problème, être écouté et entendu.
C'est pourquoi, il est d'autant plus important de garantir un accompagnement adéquat et de qualité des personnes rencontrant des difficultés et ce, au plus près de chez eux ou avec des moyens aisés de communication.

Ombudsman.be recommande que l'accessibilité aux services publics et aux entreprises concernées reste une priorité dans tout projet de modernisation et de simplification administrative.
Cela requiert notamment :

- la généralisation et le renforcement de l'accompagnement par les services publics […] concernées, des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les procédures administratives numérisées
- le maintien et le renforcement d'un accès téléphonique humain et performant, ce qui pour certains secteurs peut notamment être traduit par des obligations de service public
- le maintien de lieux d'accès physiques, y compris dans les zones rurales.

Suivi de la Recommandation

Le décret de la Région wallonne du 21 novembre 2024 relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes prévoit explicitement l'accessibilité des services publics wallons par courrier postal, par téléphone et au guichet, parallèlement au développement de la numérisation des procédures administratives.
La question du maintien de lieux d'accès physiques dans les zones rurales devrait encore avancer et faire l'objet de décisions.

14. 2024 | RG - Légiférer pour organiser le droit à l'erreur face à l'Administration

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

Suivi de la Recommandation

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

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

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

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

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

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

Le Médiateur insiste pour qu'une initiative décrétale soit prise à cet égard, à l'instar du projet de décret préparé par le Gouvernement flamand instaurant le droit à l'erreur à l'égard des autorités flamandes.

PARTIE 3

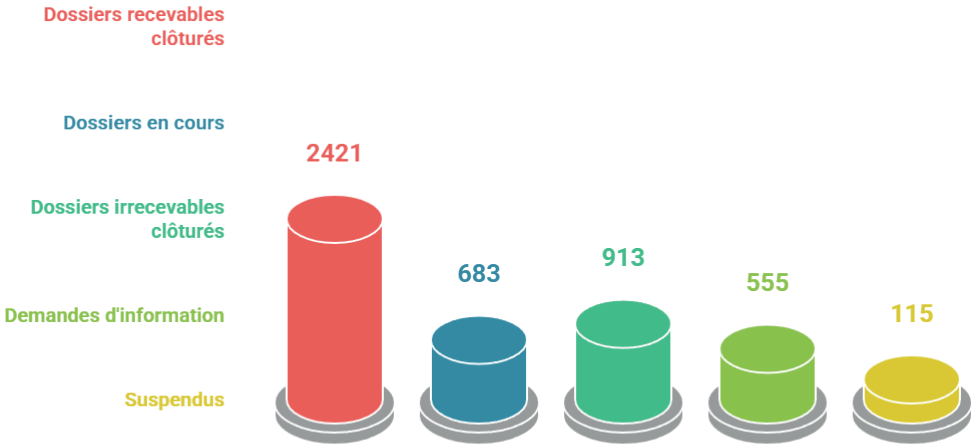
Statistiques

Statistiques générales

Sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2024

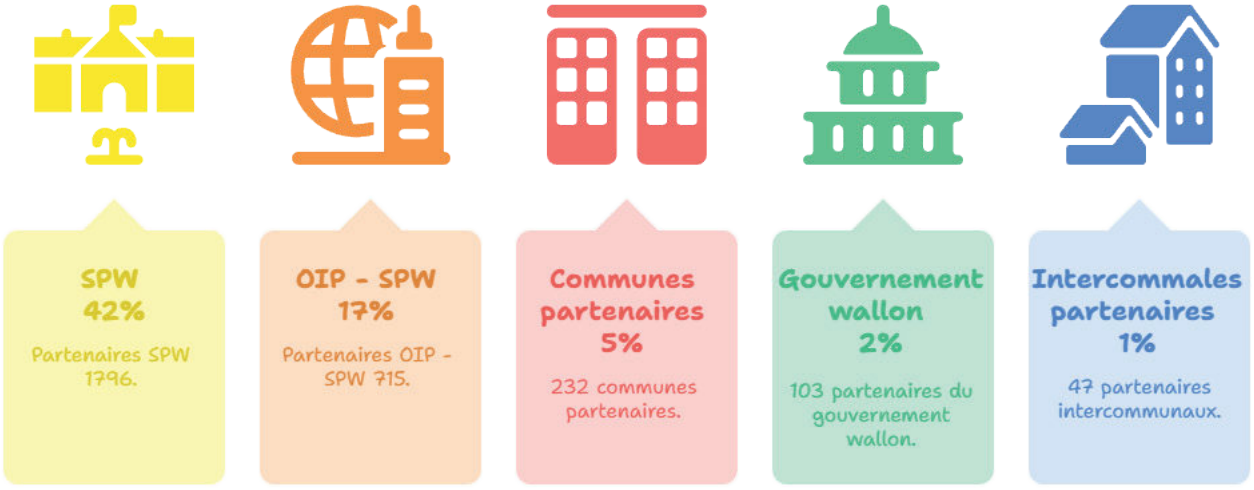
Bilan des réclamations

4687

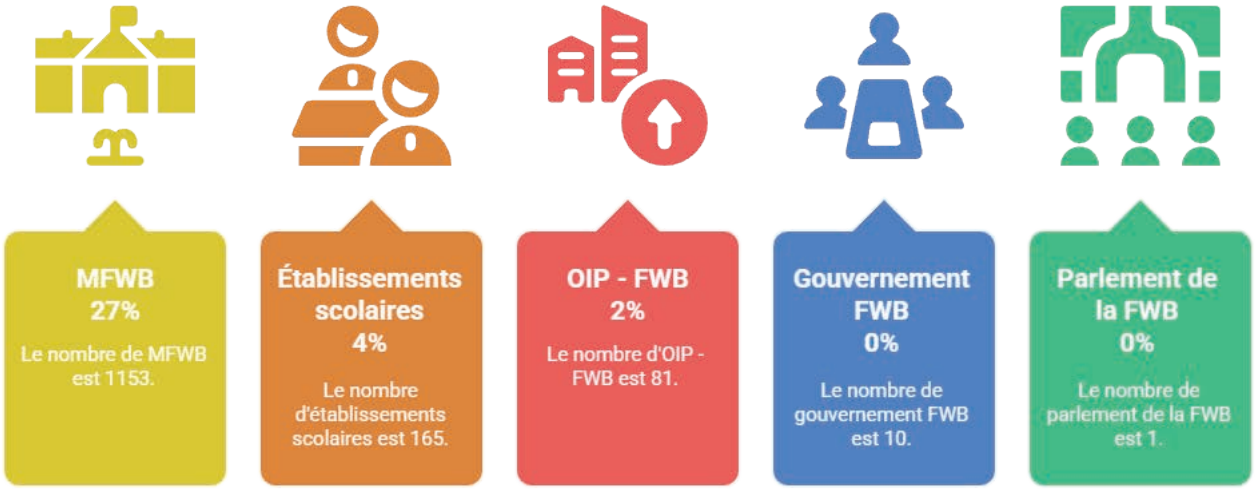


Répartition des dossiers

Wallonie

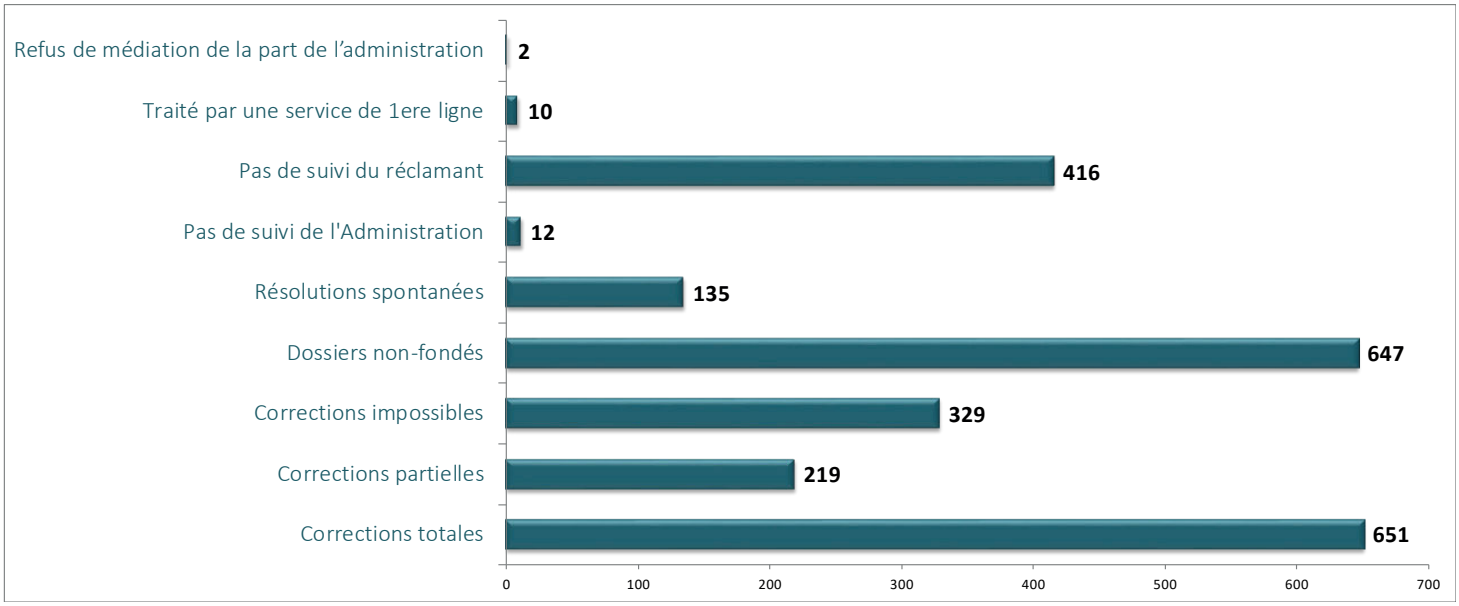


Fédération Wallonie-Bruxelles

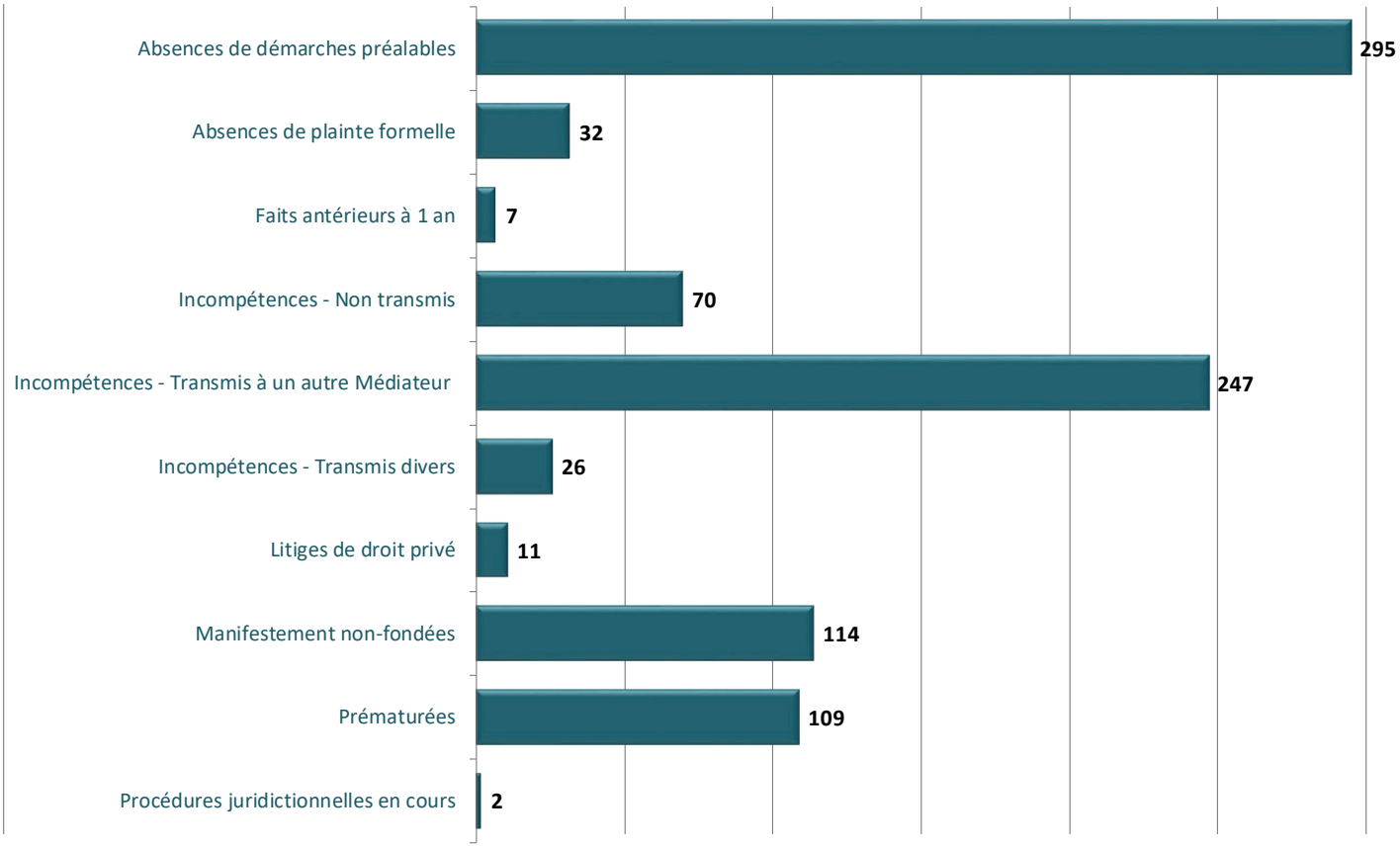


Répartition des dossiers clôturés

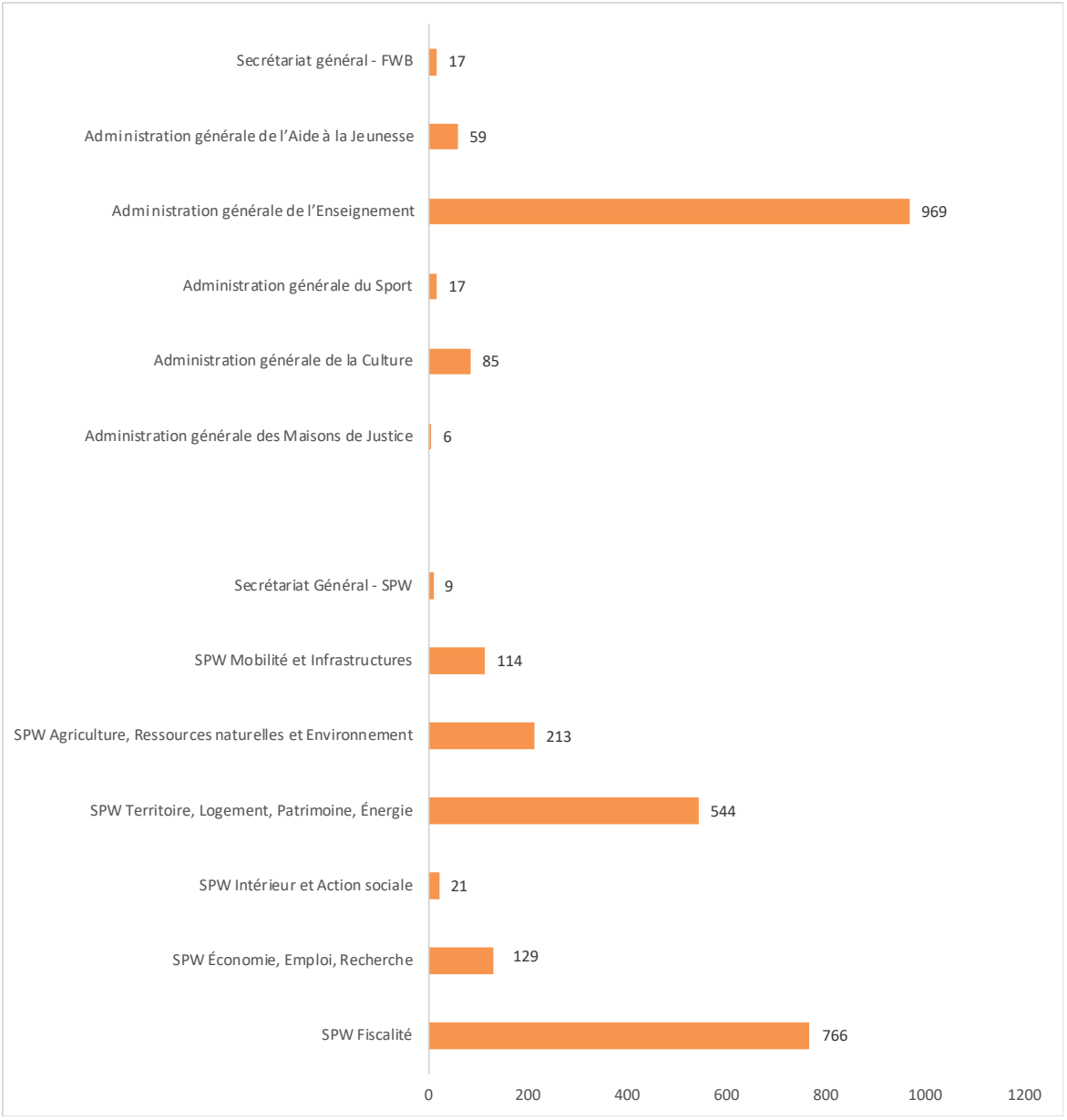
> 2421 Dossiers recevables clôturés



> 913 Dossiers irrecevables clôturés

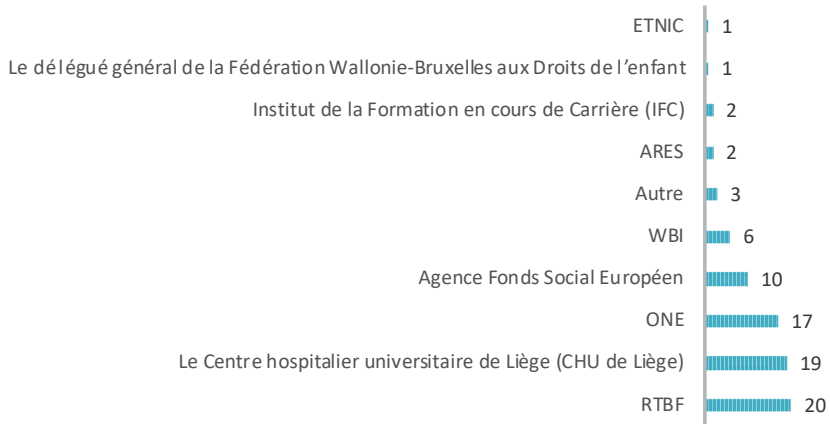


Répartition des dossiers par Administration

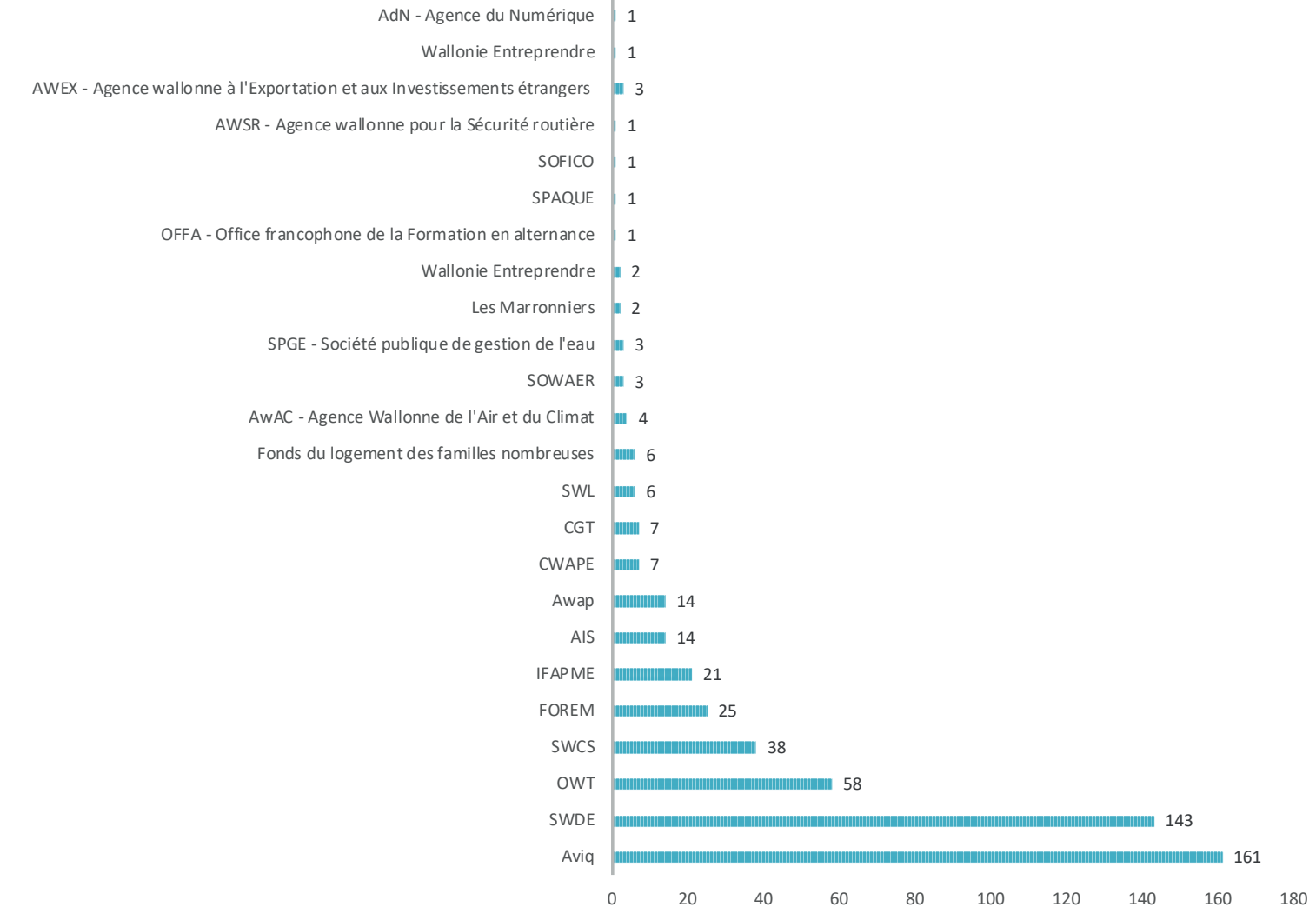


Répartition des dossiers par OIP

OIP FÉDÉRATION WALLONIE - BRUXELLES



OIP WALLONIE





Statistiques

PARTIE 4

Secteurs d'intervention et recommandations spécifiques

FONCTION PUBLIQUE

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de la fonction publique, le Médiateur a instruit 25 dossiers.
Cela représente 2 % du total des dossiers ouverts.
On constate une diminution par rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont : les procédures administratives lourdes, les positions administratives et leurs conséquences directes et indirectes, les épreuves, les communes...

Introduction

En 2024, le Médiateur constate des problèmes similaires pour la Fonction publique wallonne et pour la Fonction publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ceux-ci semblent démontrer une plus grande unicité thématique et la constitution petite à petit d'une Administration « francophone » s'inscrivant dans la volonté des Gouvernements d'appréhender les autorités administratives de manière identique et surtout les principes essentiels de la bonne gouvernance et de la confiance aux citoyens dans le cadre d'une simplification généralisée des procédures.

Une Administration plus souple et plus moderne doit être également un employeur public qui veille à ce que la plupart des problèmes vécus quotidiennement par les fonctionnaires dans leur vie professionnelle soient résolus le plus rapidement et surtout le plus efficacement possible. C'est pourquoi, et ce, de manière non exhaustive, je citerai un florilège de réclamations rencontrées durant cet exercice. Il me semble essentiel que les agents publics se concentrent sur leur mission de service aux publics et non pas sur des difficultés quotidiennes.

De plus, la Fonction publique communale fera l'objet cette année d'un développement spécifique.

Constats

Procédures administratives lourdes

Les procédures administratives impliquant de multiples intervenants internes et externes peuvent induire des problèmes spécifiques et également des délais anormalement longs.

On peut constater des retards importants dans certain cas complexes d'accidents du travail et surtout dans ceux relatifs aux incidents survenus sur le chemin du travail provoquant des situations administratives et financières complexes à vivre pour les agents concernés.

Le lien entre la situation administrative et la situation salariale peut parfois se distendre lorsque la situation de santé de l'agent évolue négativement. Cela peut produire des dossiers d'indus salariaux aux multiples composantes et aux traductions fiscales parfois sujettes à interprétations différentes entre l'agent/le service de gestion des ressources humaines/le SPF Finances…

Le Médiateur insiste sur l'importance d'une information complète et correcte de tous les fonctionnaires concernant les modalités concrètes de contrôle des absences pour motifs médicaux. En effet, au niveau statutaire et salarial, des absences jugées irrégulières peuvent avoir des conséquences déterminantes. Cet effort d'information devra encore être accentué vu les nouvelles normes fédérales liées aux incapacités pour maladie de longue durée. Dans des cas plus rares, le différend peut porter sur la qualification médicale de certaines absences (cf. avis médicaux opposés) et leurs traductions administratives et salariales.

Au-delà des accidents de vie et de la maladie et des autres aléas individuels, les pouvoirs publics, en leur qualité d'employeur, peuvent au nom de l'efficience et/ou de la bonne gouvernance modifier la structure interne de l'administration, redéfinir ses missions, allouer d'une nouvelle manière les moyens administratifs et humains… remettant en cause certains acquis administratifs et salariaux des agents. Il est parfois complexe de faire la balance entre les intérêts généraux et des intérêts particuliers malgré la loi du changement tempérée par le standstill. En la matière, on rappellera les obligations des employeurs publics de constitution et de gestion des dossiers de pension de leur personnel.

Le Médiateur essaye d'améliorer la communication et la compréhension entre les parties prenantes, et ce via un effort pédagogique optimal et via le contrôle du respect des normes et des pratiques administratives internes. Par ailleurs, le Médiateur se trouve également confronté aux différences administratives/sociales/économiques entre les membres du personnel statutaires/contractuels à durée indéterminée et à durée déterminée/contractuels spécifiques « fragilisés » (cf. sous-statuts).

Le Médiateur insiste sur l'absolue nécessité de bonne information et de bonne compréhension par l'ensemble des membres du personnel de toute Fonction publique de tout changement significatif lié à leur carrière professionnelle et à l'évolution de celle-ci.

Positions administratives et leurs conséquences directes et indirectes

Il est exceptionnel qu'une carrière professionnelle soit un long fleuve tranquille et elle peut exceptionnellement devenir difficilement maîtrisable. Cette année, le Médiateur est principalement intervenu pour essayer de concilier les exigences organisationnelles de certains services avec des desiderata individuels comme : la mise en œuvre difficile de congés spécifiques comme les congés d'adoption ou les congés d'accueil, la production a posteriori d'attestations de services et de diplômes pour déterminer définitivement une ancienneté barémique et donc le salaire de référence de l'agent, les modalités d'interventions financières de l'employeur public dans l'achat de certains matériels pour des membres du personnel porteurs d'un handicap… Dans ce type de dossiers, l'intervention du Médiateur permet le déblocage de situations paraissant « inextricables » via la proposition de solutions constructives respectant naturellement les normes et les pratiques internes. En la matière, il se doit de souligner les efforts réalisés par la haute hiérarchie et le middle management pour concrétiser les solutions proposées.

Les épreuves

Comme chaque année, l'organisation des épreuves de recrutement concentre certains constats liés à l'action de médiation. A titre d'exemples, il paraît intéressant de se focaliser sur les éléments suivants : l'incompréhension de certains candidats quant à la traduction concrète lors des examens des exigences énoncées dans l'offre d'emploi initiale, la non-fourniture des documents exigés et/ou le non-respect des délais impartis (caractère recevable ou non des candidatures et besoin ressenti d'une assistance spécifique pour certains types de public peu habitués aux exigences et au formalisme public), demande de motivation de plus en plus complète en cas de refus ou d'échec (cf. incompréhension par certains candidats des notions de motivation standardisée reconnue par le Conseil d'Etat et de la loi de la comparaison des titres et mérites), constitution de réserves multiples aux caractéristiques spécifiques et/ou à la validité indéterminée, incompatibilité potentielle dans la composition d'un jury d'examen vu la connexité entre certains membres et certains candidats remettant en cause l'impartialité du jury collégial dans la comparaison des titres et mérites…

Dans la plupart de ces réclamations, le Médiateur constate une bonne application des normes et des pratiques par l'Administration. Cependant, malgré le respect des principes par les services (exemples : respect des règles de publicité des documents administratifs, conformité des décisions administratives par rapport aux exigences de motivation, la prise en considération systématique des principes de droit administratif…), l'usager client devient de plus en plus exigeant. Le Médiateur permet parfois de répondre à ces nouvelles demandes d'un citoyen qui demande ou exige une réponse la plus complète possible et la plus rapide des autorités administratives. Le Médiateur rappelle également au citoyen acteur que ses droits s'accompagnent également de devoirs, et qu'il agit en recadrant les rapports entre l'individuel et le collectif.

Les communes

D'année en année, le Médiateur agit au niveau de la politique locale et, plus particulièrement, en matière de fonction publique. Cette intervention n'est possible que grâce à la bonne volonté et à la disponibilité des directeurs généraux des communes et à l'ensemble de leurs agents.

Même si le législateur n'a pas estimé nécessaire que le Médiateur soit l'organe « naturel » de médiation au niveau local, il se réjouit que les communes partenaires conventionnellement mettent tout en œuvre pour concrétiser cette piste de recours.

Lors de cet exercice 2024, le Médiateur a été saisi de deux grands types de demandes de médiation.

Les premières sont relatives, tout comme pour la Fonction publique communautaire et régionale, aux épreuves organisées par les communes. Il s'agit souvent des modalités concrètes de mise en œuvre des examens (cf. irrecevabilité d'une candidature et motivation de celle-ci, poids accordé aux différents critères de sélection par la commission ad hoc, communication de la décision finale…).
Comme pour les Administrations précédentes, le Médiateur doit constater un respect des normes et des pratiques administratives internes par les autorités compétentes. Cependant, son action permet souvent de mieux faire comprendre au candidat évincé ou ayant échoué les raisons de l'irrecevabilité de sa candidature ou de son échec.

Les deuxièmes sont en lien avec le statut administratif et salarial des fonctionnaires locaux, principalement vu la modification récente des statuts et surtout des modalités d'applications concrètes de la circulaire du 26 avril 2024 définissant les nouveaux principes généraux de la Fonction publiquelocale et provinciale. Les questions portent sur

les évolutions de carrière et de rémunération, la constitution de cadres d'extinction, l'évolution des conditions du télétravail… Le Médiateur oriente, explique, confirme ou infirme des impressions… tout en tenant compte de l'intérêt local et surtout de l'état des finances communales.

Le Médiateur a été saisi de plusieurs dossiers relatifs au financement par la Fédération Wallonie-Bruxelles ou par les communes de certaines puéricultrices et de certaines aides spécifiques dans l'enseignement maternel et primaire. Il considère comme une priorité absolue la bonne information dans les temps adéquats des personnes travaillant dans des conditions précaires. Même si ces difficultés peuvent être mises en parallèle avec la constitution des Gouvernements régionaux et communautaires ainsi qu'avec la constitution des collèges communaux, il demande aux autorités politiques de tout mettre en œuvre afin de réduire au minimum ce genre d'incertitudes.

Conclusions

Le Médiateur comprend aisément le souci des Gouvernements (au sens large) de moderniser les autorités administratives en les rendant plus efficientes dans leurs missions et en se concentrant davantage sur les désidérata des citoyens. Mais, il insiste sur l'importance d'optimaliser les conditions de travail des agents publics dans le cadre d'un dialogue individuel et collectif, insistant sur les devoirs et les droits de l'employé et de l'employeur.

Suivi des Recommandations

01. 2024 | FWB / W - Fonction publique | Généralisation de la prime à l'ensemble des « agents » FLT travaillant directement ou indirectement à la détermination du salaire exacte des enseignants

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

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation reste d'actualité et s'inscrit dans la volonté du nouveau Gouvernement de la FWB de poursuivre le projet CEPAGE, insistant sur l'automatisation du paiement des salaires des enseignants et, surtout, sur l'amélioration de leur exactitude et de leur liquidation dans les délais impartis.

Ce projet implique une amélioration de la qualité du travail des agents FLT et de meilleures compétences techniques nécessitant une revalorisation salariale généralisée de ceux-ci.

Réf. de la plainte	Date de réception	Type de plainte	Exposé des faits	Disfonctionnement constaté	Action à prendre
2024/001	13-02-24	Logistique	Les mots de passe et changements de mots de passe sont un vrai frein à l'envie de s'inscrire à une formation	Aucun	Inviter l'agent de prendre contact avec l'EAP pour expliciter son problème
2024/002	13-02-24	Logistique	L'agent n'a pas pu s'inscrire à un recyclage en secourisme (délai expiré)	Aucun	Rappeler à l'agent les règles en matière de délai pour les participations au recyclage en secourisme
2024/003	16-04-24	Comportement	Comportement inadapté (ton inadéquat, propos injurieux) de la personne à l'accueil de la cantine de Cauchy	Comportement inadapté du personnel d'accueil à la cantine	Informer le supérieur hiérarchique de la personne concernée de son comportement
2024/004	22-05-24	Logistique	Température trop élevée dans les locaux de formation à Cauchy	Dysfonctionnement de la ventilation	Demande d'intervention au CLIM de Cauchy
2024/005	30-05-24	Logistique	Plus de places disponibles pour les formations assertivité et code de la fonction publique	Aucun	Informer l'agent de la possibilité de mettre une alerte
2024/006	06-06-24	Informations communiquées	Envoi d'une demande d'évaluation et de rappels pour celle-ci alors que l'agent n'a pas finalement pas participé à la formation et a fourni un justificatif d'absence	La programmation des envois des formulaires d'évaluation ne tient pas compte des agents qui n'ont finalement pas participés à la formation	Investiguer la possibilité de coder différemment dans la plateforme
2024/007	15-06-24	Irrecevable			
2024/008	18-06-24	Logistique	Température trop élevée dans les locaux de formation à Cauchy	Dysfonctionnement de la ventilation	Rappel au CLIM de Cauchy de la demande d'intervention
2024/009	18-06-24	Logistique	Température trop élevée dans les locaux de formation à Cauchy	Dysfonctionnement de la ventilation	Rappel au CLIM de Cauchy de la demande d'intervention

Extrait du Rapport de Gestion des plaintes en 1ère ligne | EAP

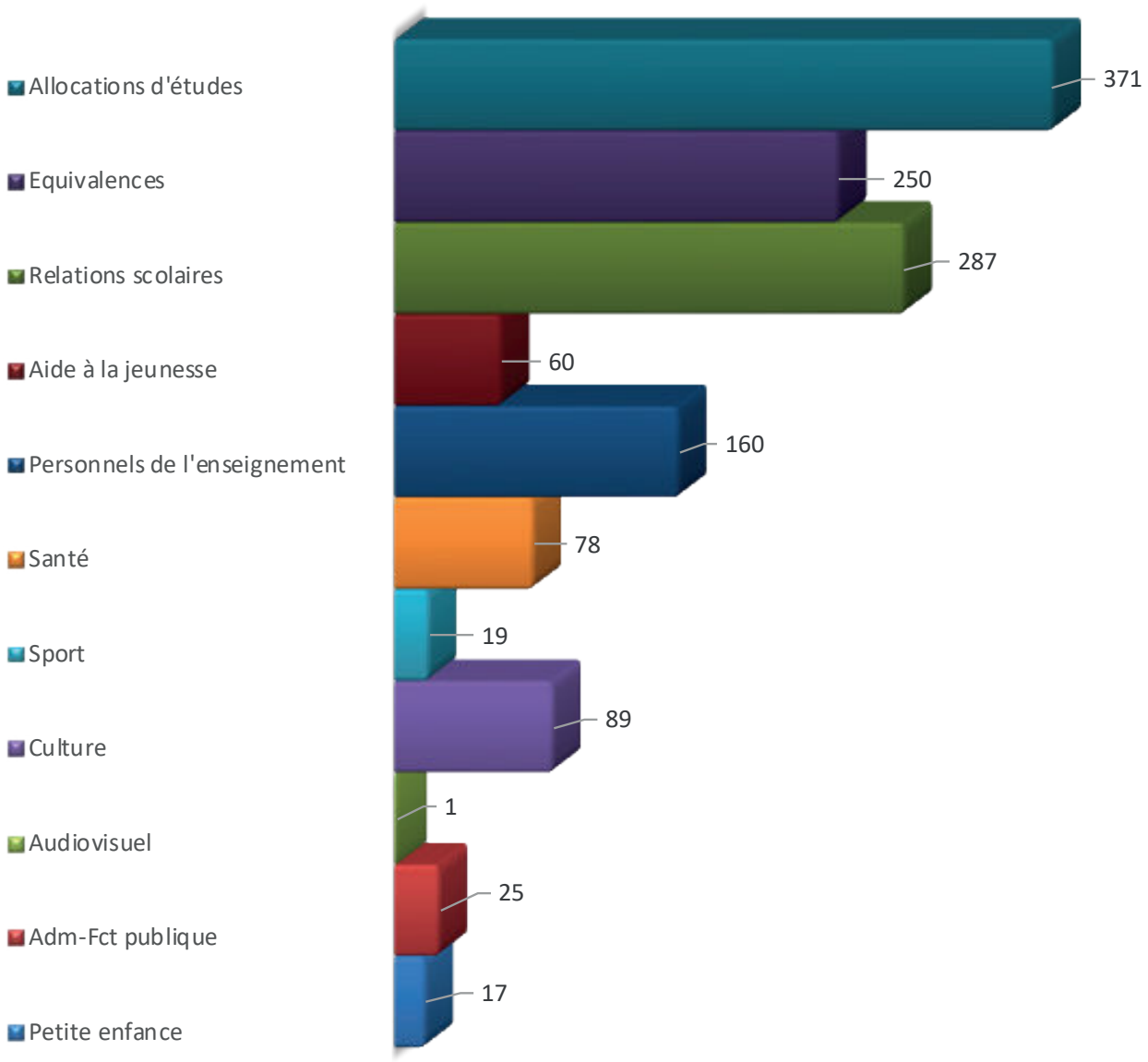
Recommandation	Réponse à formuler	Sollicitation au médiateur	Date de clôture de la plainte
Aucune	Inviter l'agent de prendre contact avec l'EAP pour expliciter son problème	Non	13-02-24
Aucune	Rappeler à l'agent que le recyclage est obligatoire tous les ans mais qu'il pourrait être autorisé tous les 2 ans, sur base d'une dérogation accordée par sa hiérarchie et son SIPP. L'EAP n'a aucun impact sur cette dérogation et ne se substitue pas à l'employeur. L'Ecole ne connaissant pas la situation personnelle de l'agent, elle ne peut pas envoyer de rappel.	Non	16-02-24
Demande de recadrage au supérieur hiérarchique	Recadrage par le supérieur hiérarchique demandé	Non	22-04-24
Aucune	S'excuser auprès de l'agent pour le désagrément et l'informer que des mesures vont être prises pour y remédier	Non	31-05-24
Aucune	Conseiller à l'agent d'utiliser l'alerte	Non	05-06-24
Investiguer la possibilité de coder différemment dans la plateforme	S'excuser pour le désagrément et informer que des mesures vont être prises pour tenter d'y remédier	Non	06-06-24
			18-06-24
Aucune	S'excuser pour le désagrément et informer que des mesures vont être prises pour y remédier	Non	18-06-24
Aucune	S'excuser pour le désagrément et informer que des mesures vont être prises pour y remédier	Non	18-06-24

2024/010	25-06-24	Comportement	Les personnes en formation fument sur la terrasse du 5e à Cauchy	Comportement inadapté des fumeurs	Mettre un panneau rappelant l'interdiction de fumer/vapoter sur la terrasse (se rendre à l'extérieur du bâtiment)
2024/011	23-07-24	Comportement	Comportement inadapté d'un participant à la formation envers une autre participante	Comportement inadapté d'un agent en formation	Informer la supérieure hiérarchique de l'agent concerné
2024/012	23-07-24	Comportement	Comportement inadapté d'un participant à la formation envers une autre participante	Comportement inadapté d'un agent en formation	Informer la supérieure hiérarchique de l'agent concerné
2024/013	24-05-24	Contenu de la formation	Le contenu de la formation GR01-24 - Diversité et communication interculturelle est inadéquat et comporte des erreurs	Contenu de la formation (offre d'été) pas en ligne avec les attentes de l'EAP	Annulation de la deuxième session de formation prévue et réunion avec le prestataire
2024/014	25-07-24	Contenu de la formation	Le contenu de la formation GR01-24 - Diversité et communication interculturelle est inadéquat et comporte des erreurs	Contenu de la formation (offre d'été) pas en ligne avec les attentes de l'EAP	Annulation de la deuxième session de formation prévue et réunion avec le prestataire
2024/015	26-07-24	Informations communiquées	Il n'existe pas en permanence sur le site de l'EAP un document reprenant l'ensemble des formations, seulement des possibilités de recherche de formations sur le site	Aucun	Investiguer la possibilité de mettre à disposition des agents sur la plateforme un document dynamique reprenant la liste des formations
2024/016	26-08-24	Irrecevable			
2024/017	11-10-24	Logistique	L'agent aimerait pouvoir disposer d'une place de parking à Cauchy	Aucun	Investiguer la possibilité d'accorder une place aux formateurs dans le parking de Cauchy
2024/018	21-11-24	Irrecevable			
2024/019	24-12-24	Irrecevable			

Envoyer le panneau à afficher à l'accueil de Cauchy	Informer l'agent de la mise en place du panneau	Non	02-07-24
Demander l'intervention du supérieur hiérarchique	Informer la plaignante que la supérieure hiérarchique a été informée	Non	29-07-24
Demander l'intervention du supérieur hiérarchique	Confirmation de clôture de la plainte suite à la demande de la plaignante	Non	29-07-24
Si la formation devait être mise au catalogue de l'EAP, consultation d'experts sur la thématique	Informer l'agent de l'annulation de la seconde session et du recadrage du formateur	Non	31-07-24
Si la formation devait être mise au catalogue de l'EAP, consultation d' experts sur la thématique	Informer les agents de l'annulation de la seconde session et du recadrage du formateur	Non	29-07-24
Cette amélioration est actuellement en cours de discussion sur la faisabilité avec Syfadis, implémenter la solution lors du prochain release si faisable	Informer l'agent que sa remarque a été prise en compte et que l'EAP travaille actuellement sur la faisabilité de l'implémentation	Non	29-07-24
Aucune	Informer l'agent que l'EAP dispose uniquement de deux places, l'une pour le personnel, l'autre pour les PMR sans possibilité de donner accès au reste du parking	Non	23-10-24

Répartition des dossiers de la Fédération Wallonie-Bruxelles par matière

2024



ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine des allocations d'études, le Médiateur a instruit 358 dossiers.

Ce nombre est similaire à l'année précédente durant laquelle 385 réclamations avaient été déposées. Les thématiques abordées concernent cette année encore les délais de traitement, la motivation des décisions peu claires et stéréotypées, le montant octroyé, les changements de position de l'Administration alors que la réglementation demeure la même..

Lien de travail avec la Belgique

L'exercice 2023 a été marqué par le dépôt de réclamations concernant des allocataires ressortissants de l'Union Européenne à qui la bourse avait été refusée au motif qu'eux-mêmes ou les personnes pourvoyant à leur entretien n'avaient pas de lien de travail avec la Belgique. Cette problématique a fait l'objet d'un chapitre dans le Rapport précédent sans qu'une solution n'ait été trouvée lors de la clôture de sa rédaction.

Il s'agit pour rappel de demandeurs qui avaient précédemment reçu une bourse sans que leur condition financière ne se soit améliorée et sans changement de la réglementation en vigueur; certains ayant reçu, outre le refus d'octroi pour l'année en cours, un courrier de l'Administration les sommant de rembourser une bourse précédemment obtenue et perçue indûment selon la nouvelle pratique de l'Administration.

La Direction des Allocations d'Etudes justifiait cette situation par l'existence d'une directive européenne 2004/38/CE relative au droit des citoyens de l'Union et des Membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des Etats membres stipulant que les travailleurs d'un pays bénéficient également des avantages sociaux de ce même pays, peu importe la nationalité. Cette directive n'a toutefois jamais été transposée en droit belge.

Bien que le Conseil d'Appel a systématiquement annulé les décisions de refus de bourse de ce type, l'Administration

n'a pas tenu compte de sa jurisprudence en la matière ni de la position du Médiateur et a continué de refuser les dossiers similaires et à établir des contentieux. Il aura fallu attendre plus d'un an pour qu'une note rédigée par Madame la Ministre BERTIAUX mette fin à cette situation. Dans cette note, Madame la Ministre BERTIAUX a confirmé que la condition de travail ne se justifiait pas en l'absence de transposition de la directive européenne et que l'Administration était tenue de revoir tous les dossiers refusés précédemment pour ce même motif.

Aussi, tous les dossiers concernés ont été revus selon les informations communiquées par la Direction des Allocations d'Etudes indépendamment de l'introduction d'un recours au Conseil d'Appel. Le Médiateur déplore toutefois ce changement de pratique de l'Administration dénué de tout fondement légal et remettant en cause les principes de sécurité juridique et de légitime confiance.

Séjour légal

Il s'agit ici aussi d'une thématique concernant des demandeurs étrangers mais propre aux ressortissants hors Union Européenne.

Pour rappel, les conditions d'octroi de bourse pour les élèves/étudiants étrangers sont les suivantes et sont détaillées à l'Article 2 du Décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études.

Pour les ressortissants de l'Union Européenne :

Le demandeur doit être domicilié en Belgique au 31 octobre de l'année scolaire/académique visée.

Pour les réfugiés, apatrides ou ayant le statut de protection subsidiaire :

Le demandeur doit avoir le statut de réfugié ou d'apatride ou de protection subsidiaire reconnu par le Commissariat général des Réfugiés et des Apatrides ou par le Conseil du Contentieux des Etrangers depuis au moins 1 an au 31 octobre de l'année scolaire/académique visée. Dans l'enseignement secondaire et en cas de minorité, si le représentant légal en charge de l'élève bénéficie du statut de réfugié, l'élève est aussi considéré comme réfugié.

Pour les ressortissants hors Union Européenne :

Le demandeur doit avoir au moins 5 années de résidence en Belgique au 31 octobre de l'année scolaire/académique visée et disposer d'un titre de séjour légal valable de plus de 3 mois.

Ce dernier point génère chaque année un certain nombre de réclamations sans qu'une solution n'ait été trouvée à ce jour. En effet, les demandeurs qui ont été en séjour illégal par le passé mais qui peuvent prouver leur présence effective sur le territoire se voient refuser la bourse alors qu'ils ont souvent effectué toute leur scolarité ou la majeure partie en Belgique, ce qui démontre leur présence effective sur le sol belge. D'autres encore, sont arrivés en Belgique il y a un peu plus de 5 ans au 31 octobre de l'année concernée mais n'ont été inscrits au registre de la population que courant du mois de novembre après vérification d'usage par l'agent de police. A quelques jours d'intervalle, leur demande est refusée.

Vous étiez bien là mais on ne peut en tenir compte

Les faits

Monsieur S. fait appel au Médiateur suite à la confirmation du refus d'octroi de bourse d'études supérieures relative à l'année académique 2023/2024, motivé par l'absence de 5 années de résidence en Belgique.

L'intervention du Médiateur et issue de la médiation

Le Médiateur interpelle la Direction des Allocations d'Etudes car l'intéressé, bien qu'ayant été en séjour illégal durant plusieurs années, ne l'est plus lors du dépôt de sa demande et prouve sa présence sur le territoire belge en transmettant copie de son CEB et de son CESS. Il témoigne de ce fait à suffisance qu'il possède 5 années de résidence effective en Belgique. Il dispose par ailleurs d'un titre de séjour légal de plus de 3 mois comme le requiert la réglementation. En effet, l'article 2 §5 du Décret du 18 novembre 2021 précise que « Par « résider en Belgique », il faut entendre le fait de disposer d'un titre de séjour légal de plus de trois mois sur le territoire belge conformément à la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. »
Ceci est bien le cas en l'espèce.

L'issue de la médiation

L'Administration maintiendra son refus au motif que seule une inscription au registre de la population prouvant un séjour légal et ininterrompu de 5 années au 31 octobre 2023 peut être prise en considération et non des documents reflétant le respect de l'obligation scolaire.

L'intervention du Conseil d'Appel

Le Conseil d'Appel a annulé la décision de refus d'octroi de bourse et l'a motivée en ce sens :
« Attendu que le Conseil d'Appel des allocations d'études constate que l'intéressé a poursuivi toute sa scolarité sur le territoire belge et que les documents transmis prouvent à suffisance que le requérant possède 5 années de résidence en Belgique au 31 octobre 2024 ;

- *Attendu que l'article 2, §5, dernier alinéa, du décret réglant les allocations d'études précité note que*
- *par "résider en Belgique", il faut entendre le fait de disposer d'un titre de séjour légal de plus de trois mois sur le territoire belge conformément à la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers » ;*
- *Attendu qu'à l'appui de son recours, l'appelant a transmis une copie de son titre de séjour qui atteste que le document a été délivré le 13 juillet 2023 et expire le 03 mai 2025 ;*
- *Attendu que le Conseil d'Appel des allocations d'études remarque que l'intéressé dispose d'un titre de séjour légal de plus de 3 mois sur le territoire belge ;*
- *Attendu ce qui précède, le Conseil d'Appel des allocations d'études note que le requérant prouve ses 5 années de résidence en Belgique, et ce comme le prévoit l'article 5, §2, b), du décret réglant les allocations d'études (D. 18-11-2021 - M.B. 08-12-2021) ;*
- *Attendu dès lors, que Monsieur S. peut prétendre à l'octroi d'une allocation d'études supérieures pour l'année académique 2023-2024, pour autant que les conditions légales soient remplies ».*

L'Administration refusera de tenir compte de la décision du Conseil d'Appel considérant celle-ci litigieuse après avoir sollicité l'avis du service juridique de la DGESVR. Outre cet avis, Madame la Ministre actuelle a demandé au Centre d'Expertise Juridique du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles de lui remettre un avis. Considérant ces deux avis, elle a confirmé que les décisions du Conseil d'Appel des allocations d'études voulant donner gain de cause à plusieurs demandeurs d'allocations au motif que les candidats peuvent attester des 5 ans de résidence sur la base du respect de l'obligation scolaire, sont irrégulières.

Le Médiateur s'étonne du refus de l'Administration appuyé par la Ministre rendant la voie de recours au Conseil d'Appel inefficace. Cette situation illustre parfaitement les conséquences juridiques annoncées de la transformation du Conseil d'Appel, de juridiction administrative en autorité administrative indépendante, apportées par la dernière réforme décrétale. En effet, les décisions du Conseil d'Appel ne sont plus revêtues de l'autorité de chose jugée.

Dans son avant-projet de décret, la Communauté française ne semblait pas de premier abord vouloir changer la nature du conseil d'allocations d'études mais elle l'a tout de même fait après l'avis rendu par le Conseil d'Etat le 9 août 2021 (avis n°69.728/2/V). Pour rappel, celui-ci avait émis quelques observations quant au fait que le Conseil d'appel des allocations d'études puisse être qualifié de juridiction administrative. Sa première observation était qu'une juridiction administrative crée par la Communauté française sur base de ses pouvoirs implicites (article 10 de la loi spéciale de réformes institutionnelles) est créé en empiétant sur des compétences d'autres communautés et doit donc être justifiée ; les conditions de l'article 10 doivent être réunies. Le législateur n'aurait pas en l'espèce expliqué en quoi les conditions seraient ici rencontrées, le Conseil d'Etat lui a donc demandé d'y remédier. Sa deuxième observation était relative au principe de légalité. Cette exigence signifie que le décret doit comporter « les règles essentielles relatives à l'organisation, la compétence et la procédure de la juridiction concernée » ainsi que les « garanties fondamentales que toute juridiction administrative doit offrir ». A ce propos, le Conseil d'Etat relevait que certains éléments essentiels n'étaient pas repris par la Communauté française et lui suggérait une nouvelle fois de remédier à ces manquements. Le Conseil d'Etat émettait également une remarque quant à la composition de ce Conseil d'Appel, de l'indépendance de ses membres et de leur impartialité. Enfin, la troisième remarque du Conseil d'Etat, de nouveau par rapport à la composition du Conseil, était qu'il devait y avoir un certain équilibre au sein de la juridiction au niveau des intérêts qui y sont représentés et que cet équilibre soit justifié dans les commentaires des articles.

Le Médiateur a alors regretté ce changement de qualificatif plutôt que de tenir compte des remarques du Conseil d'Etat et de préserver le statut de juridiction administrative du Conseil d'Appel.

Le précédent cabinet ministériel avait pourtant certifié que le changement de qualification n'entraînait aucune modification dans le fonctionnement du Conseil d'Appel et dans le suivi de ses décisions et que l'Administration était dès lors tenue de suivre les décisions prises par ce dernier. Elle pouvait cependant prendre une nouvelle décision de refus d'octroi mais uniquement sur la base d'un autre motif et celle-ci était alors susceptible d'un nouveau recours auprès du Conseil d'Appel. Ce changement de position du nouveau Gouvernement méconnait le principe fondamental de légitime confiance.

Il est par ailleurs difficilement compréhensible pour l'allocataire qui a effectué toutes les démarches de contestation et a attendu de nombreux mois voire une année, de voir l'Administration maintenir sa décision initiale en faisant abstraction de la position du Conseil d'Appel alors qu'il s'agit d'une voie de recours administrative organisée. Le Médiateur s'interroge sur l'effet utile de la procédure qui est considérablement allongée pour au final refuser la décision sur base du même motif.

Pour cette raison, la Recommandation suivante est formulée :

02. 2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier l'article 12 du décret du 18 novembre 2021 afin de réinstaurer le Conseil d'Appel en tant que juridiction administrative

Considérant le changement de nature juridique du Conseil d'Appel opéré suite à l'avis du Conseil d'Etat du 9 août 2021 (avis n°69.728/2/V) ;
Considérant les conséquences de ce changement principalement au niveau du suivi des décisions par l'Administration;
Considérant l'inefficacité de la procédure en cas de refus persistant de l'Administration et la longueur de la procédure;
Le Médiateur recommande de modifier l'article 12 du décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études afin de réinstaurer le Conseil d'Appel en tant que juridiction administrative. il conviendra avant cela de revoir la composition du Conseil d'Appel et de répondre aux remarques formulées par le Conseil d'Etat.

Suivi des Recommandations

03. 2024 | FWB - Allocations d'études | Clarifier l'année de survenance de l'événement permettant de bénéficier d'une allocation forfaitaire.

Considérant l'article 10 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 10 février 2022 fixant la condition peu aisée des candidats à l'allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études ;
Considérant le manque de clarté de cette disposition, laquelle peut aboutir à des décisions différentes selon l'agent en charge du dossier remettant en cause le devoir de cohérence de l'Administration mais également d'égalité des usagers ;
Le Médiateur recommande de réécrire l'article 10 de l'AGCF du 10-02-2022 afin que la règle soit communément admise et appliquée par tous les agents. Dans l'attente d'une telle réécriture, il est indispensable que la hiérarchie rappelle à ses agents la règle afin qu'elle soit uniformément appliquée.

Suivi de la Recommandation

L'art 10 al.2 de l'AGCF du 10/02/2022 stipule : « Toutefois, la prise en compte de ces éléments est subordonnée au fait que le changement de situation soit intervenu entre le 1er 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 ». De ce qui précède, la fourchette de temps concernée est bien définie.
Le Médiateur a toutefois constaté des décisions différentes selon l'agent en charge du dossier et demande à l'Administration de rappeler cette fourchette à tous ses agents afin d'éviter ce genre d'erreurs à l'avenir. Une réécriture de l'arrêté et une simplification des termes employés permettraient de mettre un terme à cette situation. Recommandation maintenue.

04. 2024 | FWB - Allocations d'études | Insérer dans la règlementation la possibilité pour le Gouvernement de prévoir d'autres cas de dépôt tardif à l'instar de ce qui a précédemment été en vigueur

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

Suivi de la Recommandation

La proposition a été relayée auprès du cabinet ministériel précédent lors de la réforme des allocations d'études et n'a pas été retenue. Il reviendra au Cabinet ministériel actuel de se prononcer lors d'une éventuelle réforme. Recommandation maintenue.

05. 2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui respecte le droit à l'information de chaque parent et des mandataires sociaux tout en préservant le respect des données à caractère personnel

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

Suivi de la Recommandation

L'article 7 du décret dit que le candidat allocataire est le seul interlocuteur de la DAE. Toutefois, depuis la campagne 24-25, un Webinaire a été organisé par la DAE au profit des acteurs sociaux (CPAS, services sociaux des établissements, etc.). Une adresse mail particulière leur est réservée et des réponses circonstanciées leur sont fournies via un interlocuteur attitré. S'il s'agit bien d'intégrer dans le décret la possibilité de se faire représenter pour une association, une modification de l'article 7 pourrait être envisagée dans le contexte d'une éventuelle réforme. Cette mesure nécessitera d'être cadrée pour éviter les abus. Recommandation maintenue.

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

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

❎ Suivi de la Recommandation

Les notifications de l'Administration sont envoyées par courrier simple aux allocataires et ces derniers ont aussi la possibilité d'imprimer les notifications s'ils introduisent des demandes électroniques. La simplification administrative voudrait même que les notifications ne soient plus envoyées par courrier postal aux allocataires ayant introduit une demande par la voie électronique. L'allocataire pourra imprimer, s'il le souhaite, sa notification qui sera toujours disponible dans MonEspace. Envoyer +/- 165.000 courriers par recommandé représente un coût important non budgétisé.
Depuis la campagne 2024-2025, les allocataires ayant introduit une demande par voie papier ont la possibilité d'introduire une demande de duplicata de la décision via un outil informatique mis à leur disposition sur le site internet de la DAE. Les allocataires ayant opté pour une demande électronique, peuvent à tout moment, disposer de leur décision via MonEspace. Cette Recommandation est abandonnée vu son coût et l'alternative mise en place. Le Médiateur rappelle toutefois la nécessité de rapidement envoyer un duplicata pour les dossiers papiers et insiste sur la nécessité de prévoir un duplicata directement accessible dans MonEspace pour toutes les demandes indépendamment de leur mode d'introduction.

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

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

☑ Suivi de la Recommandation

A partir de l'année académique 2024-2025, les dossiers relatifs à une fratrie sont traités par le même gestionnaire. Un développement informatique a été effectué pour ce faire. Cette Recommandation est rencontrée.

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

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

Suivi de la Recommandation

Les procédures de recouvrement sont décrites par le Décret WBFin. Il y est fait référence dans les textes régissant les allocations d'études. Tous les services comptables de la FWB qui sont amenés à recouvrer des indus y sont soumis. La DAE ne peut en aucun cas faire exception.
Dans la pratique, le Médiateur a toutefois eu connaissance de demandes de recouvrement adressées à des citoyens qui n'étaient pas les allocataires ni leur représentant légal.
Cette situation ne s'est plus reproduite et cette Recommandation est dès lors devenue obsolète.

06. 2024 | FWB - Allocations d'études | Annuler le contentieux lorsque l'erreur commise est exclusivement imputable au gestionnaire de dossier

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

Suivi de la Recommandation

Le Décret WBFIN impose à l'Administration de récupérer les montants indûment payés. Tous les services comptables de la FWB qui sont amenés à recouvrer des indus y sont soumis. Cette Recommandation est maintenue.

07. 2024 | FWB - Allocations d'études | Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle

Considérant l'article 1erbis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une Allocations d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;
Considérant que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autres que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;
Considérant que la réglementation ne tient pas compte de la revente de ce même bien entre le moment où il apparaît sur l'avertissement-extrait de rôle de référence et celui où la demande est introduite ;
Considérant que cette lacune de la réglementation conduit à priver le demandeur d'une allocation alors qu'il n'est plus propriétaire que d'un seul bien qu'il occupe le jour où il demande une aide financière à l'Administration ;
Le Médiateur recommande d'adapter la réglementation de manière à tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.

Suivi de la Recommandation

La proposition a été soumise par le Médiateur au cabinet ministériel lors de la réforme qui était sur la table du Gouvernement précédent en 2024. Il reviendra au cabinet ministériel actuel de se prononcer lors d'une éventuelle réforme.
La Recommandation est maintenue.

08. 2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral

Considérant l'article 1erbis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une Allocations d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;
Considérant que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autres que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;
Considérant que le fait de posséder un bien et de le mettre en location, pour une somme modique, ne signifie pas automatiquement que l'on est de condition aisée ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir les règles en matière de revenu cadastral. Un système de phasing out, autrement dit de suppression progressive d'octroi de l'allocation en fonction de plafonds de revenus cadastraux, pourrait être envisagé et serait perçu moins brutalement par l'allocataire qui pourrait bénéficier d'une Allocations d'études d'un montant moindre mais également de la gratuité du minerval ou de sa réduction.

Suivi de la Recommandation

La proposition a été soumise par le Médiateur au cabinet ministériel lors de la réforme qui était sur la table du Gouvernement précédent en 2024. Il reviendra au cabinet actuel de se prononcer sur cette proposition. Recommandation maintenue.

09. 2024 | FWB - Allocations d'études | Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une Allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études

Considérant l'article 1er §1er de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une Allocations d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études ;
Considérant cette disposition qui exclut du droit à l'allocation le candidat dont le revenu net imposable globalement, majoré du revenu imposable distinctement du candidat ou de(s) personne(s) qui a(ont) la charge de son entretien ou y pourvoit(ent), dépasse les maxima autorisés ;
Considérant que ladite réglementation ne tient pas compte de situations particulières et donc des circonstances entourant la perception de certains revenus imposables distinctement ;
Considérant que ces mêmes revenus viennent « artificiellement gonfler » les revenus de l'année de prise en considération pour le calcul de l'allocation alors qu'ils peuvent couvrir des frais afférents à une année ou plusieurs autres années que celle de référence ;
Le Médiateur recommande de modifier la réglementation afin de prévoir un système permettant une comptabilisation plus juste de ces revenus distinctement imposables au prorata de leur utilisation réelle durant l'année de référence.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation concerne la prise en considération des revenus distinctement imposables afin de prévoir un système permettant une comptabilisation plus juste de ces revenus au prorata de leur utilisation réelle durant l'année de référence. Lorsque les revenus imposables distinctement sont constitués en tout ou en partie d'une indemnité de licenciement qui a été perçue sans que le membre concerné n'ait repris d'activités professionnelles ou perçu des revenus de remplacement à la suite de ce licenciement et jusqu'à la date de la demande, il n'est pas tenu compte du montant de l'indemnité perçue dans le cadre de la globalisation des ressources. Il s'agit de la seule exception prévue à l'arrêté.
La DPC prévoit une réforme des allocations d'études. Il reviendra au cabinet actuel de se prononcer sur cette proposition. Cette Recommandation est maintenue..

10. 2024 | FWB - Allocations d'études | Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale

Considérant l'article 3 alinéa 2 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études en Communauté française lequel ouvre la possibilité d'octroyer des allocations à une certaine catégorie d'élèves des cours de promotion sociale, à charge pour l'Exécutif d'en fixer les modalités ;
Considérant que bon nombre d'établissements de promotion sociale délivrent des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement de plein exercice ;
Considérant qu'aucun arrêté n'a été jusqu'à présent pris pour définir ces modalités ;
Le Médiateur recommande de réfléchir à la pertinence et à l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études aux étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale qui délivre des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement supérieur de plein exercice.

Suivi de la Recommandation

Ce sujet faisait partie de la Déclaration de politique communautaire de la FWB (2019-2024). La proposition n'a pas été retenue et ne figure pas dans la DPC 2024-2029. La Recommandation est maintenue.

11. 2024 | FWB - Allocations d'études | Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées

Considérant les articles 14 et 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études qui règlent la procédure de recours ;
Considérant l'article 102 du décret paysage qui stipule que l'étudiant qui s'est vu refuser une Allocations d'études dispose de 30 jours pour payer le solde des droits d'inscription ;
Considérant que cette même disposition s'applique indépendamment de l'introduction d'un recours à l'encontre de la décision de refus ;
Considérant l'importance de garantir les droits et procédures de recours des étudiants et par là même, de mettre en concordance les délais des différentes réglementations en présence ;
Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir le calendrier de la procédure et de suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Suivi de la Recommandation

La procédure est fixée par Décret. En ce qui concerne le paiement du solde des droits, la DAE n'est pas compétente en la matière. Recommandation maintenue.

12. 2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions *puissent être délivrés*

Considérant l'envoi par courrier simple des décisions de l'Administration et le risque potentiel de perte ;
Considérant l'importance de pouvoir produire ce document pour notamment obtenir un remboursement du minerval payé ou bénéficier d'une bourse auprès d'un autre organisme ;
Le Médiateur recommande une intervention technique rendant possible la délivrance de duplicatas de décisions.

Suivi de la Recommandation

Depuis la campagne 2024-2025, les allocataires ayant introduit une demande par voie papier ont la possibilité d'introduire une demande de duplicata de la décision via un outil informatique mis à leur disposition sur le site internet de la DAE. Les allocataires ayant opté pour une demande électronique, peuvent à tout moment, disposer de leur décision via MonEspace. Cette Recommandation est partiellement rencontrée. Le duplicata disponible dans "mon espace" doit être prévu pour toutes les demandes indépendamment de leur mode d'envoi.

13. 2024 | FWB - Allocations d'études | Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu

Considérant les réclamations déposées chaque année concernant le montant de l'Allocations d'études octroyé ;
Considérant l'impossibilité pour l'allocataire et a fortiori pour le Médiateur d'en vérifier l'exactitude ;
Considérant que de tels simulateurs existent pour le calcul d'autres montants, comme c'est le cas via le site Internet Tax on Web ;
Considérant le système des allocations d'études en Région flamande qui, lui aussi, permet une telle estimation ;
Considérant qu'un tel système permettrait de réduire les réclamations/recours introduits en la matière et serait bénéfique pour toutes les parties ;
Le Médiateur recommande de mettre sur pied un simulateur de calcul dans les meilleurs délais.

Suivi de la Recommandation

Le site internet de la DAE dispose bien d'un simulateur de calcul du montant qui sera perçu. Ceci ne vaut une fois encore que pour les demandes électroniques. Recommandation partiellement rencontrée..

.

14. 2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une Allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus

Considérant l'impossibilité dans le chef des demandeurs étrangers de produire un avertissement-extrait de rôle soit parce qu'ils n'étaient pas présents sur le territoire belge durant l'année de fixation de revenus soit parce qu'ils n'étaient pas assujettis à l'impôt des résidents ;
Considérant qu'ils ne peuvent être tenus pour responsables de cette situation et qu'ils ont apporté soit la preuve de l'absence d'AER par le biais d'une attestation du SFP Finances soit une preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER ;
Considérant que la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles requiert l'AER des revenus délivré par l'Administration des Contributions directes relatif à la pénultième année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée. Si ce revenu n'est pas connu à l'expiration du délai fixé pour l'introduction des demandes, il est tenu compte de ceux de l'antépénultième année précédant l'année scolaire ou académique envisagée ;
Considérant que ce document ne peut être communiqué en l'espèce qu'il s'agisse de la pénultième année ou l'antépénultième ;
Le Médiateur recommande qu'en cas d'absence justifiée d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus, une allocation de type forfaitaire soit alors octroyée pour autant que toutes les conditions soient réunies.

Suivi de la Recommandation

Un forfait imposition "impossible" est octroyé à partir du moment où l'Administration dispose d'une attestation du SPF Finances prouvant cette impossibilité. Cette Recommandation est maintenue dans la mesure où le cas de demandeurs apportant la preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER n'est pas pris en considération..

15. 2024 | FWB - Allocations d'études | Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande

Considérant l'arrêté du 12 avril 2019 « condition peu aisée » qui prive désormais de la bourse des élèves/étudiants n'ayant pas de composition de ménage en Belgique ou pas encore au jour de l'introduction du dossier ;
Considérant que l'exigence de domicile en Belgique n'existe pas pour les demandeurs belges et que seule cette résidence est requise pour les ressortissants de l'Union Européenne ;
Considérant que l'obligation de remettre un tel document réside dans le fait qu'il n'existe pas dans les autres pays, et que ceci est démenti par les attestations émises par les pays étrangers à la demande des allocataires ;
Considérant que cela préjudicie également les demandeurs qui ont rapidement introduit leur dossier alors que les démarches pour se domicilier en Belgique étaient alors en cours et que la possibilité de compléter a posteriori leur est refusée alors qu'ils ont bien une composition de ménage belge au moment de l'instruction du dossier ;
Considérant par ailleurs le conseil qui est donné par l'Administration d'introduire la demande le plus rapidement possible vu l'ordre chronologique de traitement des dossiers ;
Considérant que cette situation aboutit également à priver de l'allocation les demandeurs qui poursuivent leurs études à l'étranger ;
Le Médiateur recommande d'assouplir cette exigence et d'accepter une composition de ménage indépendamment du pays d'où elle provient. Le Médiateur recommande également de rajouter à l'article 10 de l'arrêté du 12 avril 2019, la modification de la composition de ménage parmi les situations de changement permettant d'octroyer une Allocations d'études forfaitaire comme cela lui avait été précédemment annoncé.

Suivi de la Recommandation

C'était prévu dans le cadre de la précédente réforme qui prévoyait de sortir de la logique de la composition de ménage pour aller vers celle de la prise en charge fiscale des personnes à charge. Il reviendra au nouveau Gouvernement de statuer sur cette proposition. Dans la pratique, lorsque l'Administration reçoit une demande précoce, en cas de changement de la composition de ménage, elle prend contact avec l'allocataire pour qu'il réintroduise une demande correspondant à sa situation actuelle. Cette Recommandation est maintenue.

16. 2024 | FWB - Allocations d'études | Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle

Considérant la loi du 29 juillet 1991 qui soumet à l'obligation de motivation formelle « tout acte juridique unilatéral de portée individuelle émanant d'une autorité administrative et qui a pour but de produire des effets juridiques à l'égard d'un ou de plusieurs administrés ou d'une autre autorité administrative ;
Considérant le défaut de motivation dont sont empreintes les décisions de l'Administration telles qu'actuellement notifiées au réclamant, lesquelles ne permettent pas à l'administré d'en apprécier le bien-fondé et de juger de l'opportunité d'introduire un recours ;
Le Médiateur recommande à l'Administration et au Ministre de l'Enseignement supérieur de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin qu'elle ne soit plus empreinte de formules stéréotypées et qu'elle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision.

Suivi de la Recommandation

Les décisions de refus font bien l'objet d'une motivation. En avril 2023, les motivations des décisions de la DAE ont fait l'objet d'une révision par l'Administration qui a impliqué les parties prenantes dans ce processus (réseau wallon de la pauvreté, forum bruxellois contre le pauvreté, Service francophonie de la FWB,...) en vue de permettre une meilleure compréhension des décisions par les usagers. Le service du Médiateur a eu connaissance desdits documents.
Force est de constater que des formules stéréotypées subsistent. La motivation reste perfectible et un langage juridique clair est indispensable. Cette Recommandation est partiellement rencontrée.

17. 2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une Allocation d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés

Considérant l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 « condition peu aisée » permet dans l'intérêt du candidat de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsque l'un des membres de la composition de ménage dont les ressources sont prises en compte fait l'objet d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes ;
Considérant que cette même disposition exige que les cas de changement de situation se soient produits entre le 1er janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée ;
Considérant que cette fourchette de période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage ;
Considérant que la condition de ces personnes n'est certainement pas plus aisée que celle des personnes dont le règlement collectif de dettes (ou de médiation) réponde à la condition de délai fixée qu'il en ressort dès lors une différence de traitement difficilement justifiable ;
Le Médiateur recommande l'octroi d'une Allocations d'études forfaitaire à partir du moment où il est établi que les revenus de référence et a fortiori les revenus actuels sont bien en deçà des plafonds maximum après prélèvement dû au règlement collectif de dettes.

Suivi de la Recommandation

Il reviendra au nouveau cabinet de se prononcer dans le cadre de la prochaine réforme. La Recommandation est maintenue.

18. 2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier

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

Suivi de la Recommandation

L'article 10 de l'AGCF du 10/02/2022 prévoit déjà des forfaits en cas de changement de la situation familiale. Et la fourchette de temps couvre aussi des changements postérieurs à la date d'introduction. Toutefois, seules deux hypothèses sont visées : un changement dans la composition de ménage du candidat en cas de naissance ou d'adoption et si le candidat est réputé pourvoir seul à son entretien et que cette situation est nouvelle.
Aussi, une séparation dans le cadre d'une union libre et/ou un changement d'adresse ne sont pas pris en considération et peuvent engendrer un refus d'octroi pour dépassement des revenus ou un classement sans suite à défaut de transmettre les ressources de la personne ne faisant plus partie du ménage. Cette Recommandation est dès lors maintenue.

ÉQUIVALENCES DE DIPLÔMES

Bilan de l'exercice 2024

220 réclamations relatives aux équivalences de diplômes sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2024 : 160 concernaient le service des diplômes de l'enseignement obligatoire ('Equi. Oblig') et 60 son service homologue pour les diplômes de l'enseignement supérieur ('Equi. Sup.'). C'est une diminution du nombre de dossiers, ce qui est en rupture avec la tendance observée depuis quelques années. Il est difficile de détecter la ou les causes particulières de cette inflexion.

A noter que, comme à chaque exercice, plusieurs dossiers traitant d'équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire ont plutôt été traités sous l'angle des "relations scolaires" car la demande initiale visait la régularisation d'inscription dans l'enseignement supérieur.

Comme d'habitude, les thématiques pour lesquelles le Médiateur est saisi en la matière sont :
- pour 'Equi. Oblig.' : l'accessibilité du service, l'accueil par celui-ci, les délais de traitement (des demandes d'équivalence, ou des demandes de dérogation à la date limite de dépôt du dossier, ou encore des demandes de restitution des documents originaux déposés), les contestations de décisions, les complétudes de dossiers, …
- pour 'Equi. Sup.' : pour l'essentiel, la contestation de la décision (en particulier en cas de refus de l'équivalence à un grade académique spécifique).

Rappelons que la demande est déposée et instruite par voie électronique pour 'Equi. Sup.' (logiciel 'CAMA'), alors que pour 'Equi. Oblig' le support reste un support papier, sauf dans le cas où la demande est introduite par un établissement d'enseignement obligatoire pour l'élève en demande d'inscription auprès de cet établissement.

Suivi des Recommandations

19. 2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Renforcer et stabiliser le personnel du service

Considérant que le service des équivalences traite un nombre important de dossiers ;
Considérant que l'effectif de ce service n'est pas suffisant pour traiter la tâche qui lui est confiée ;
Considérant qu'il est urgent de stabiliser le personnel de ce service afin d'éviter le «turn over» régulier ;
Le Médiateur recommande de stabiliser et renforcer le personnel du service des équivalences de l'enseignement secondaire.

Suivi de la Recommandation

Un accord passé entre Actiris et la FWB a permis l'arrivée de 6 agents sous contrat « CPE » (convention premier emploi) d'une durée d'un an, dont il a déjà été fait mention précédemment. Cependant, il convient de nuancer ce chiffre : si le cadre théorique prévoit bien 6 agents, dans les faits certains postes sont actuellement vacants, réduisant ainsi le nombre d'agents réellement en poste. De plus, le service est confronté à une difficulté croissante pour recruter ces agents CPE, ce qui complique davantage la gestion des effectifs. Ces contrats sont à l'heure actuelle renouvelés annuellement. Si ces agents apportent une aide précieuse au service, ils confortent le constat du Médiateur quant au manque de stabilisation des agents, au « turn-over » très important qu'il y a au sein du service. En effet, de par leur contrat, ces agents ne peuvent être renouvelés. Par conséquent, le service des équivalences doit systématiquement former ces agents qui partent au bout d'un an avec leurs connaissances. Cette convention avec Actiris a donc comme avantage d'accroître l'accessibilité du service mais elle ajoute une surcharge de travail aux agents déjà en place dans le service, à savoir la formation des nouveaux agents. Pour que cet aspect ne pèse pas trop lourd dans le service, l'engagement des agents CPE a été étalé tout au long de l'année. Ainsi, les agents déjà formés peuvent transmettre leurs connaissances aux nouveaux arrivants, ce qui allège en partie la charge pesant sur les agents permanents. Néanmoins, il faut constater que le turn-over sur le reste du service (hors CPE) reste présent, mais le manque de maintien du personnel est un élément sur lequel le service des Equivalences n'a pas d'emprise et qu'il n'est pas en mesure d'améliorer. Il est heureux de constater malgré tout que les talents qui quittent le service restent souvent au sein de la DGEO. En outre, les agents du service ont, pour la plupart, de nombreuses années d'expérience dans le service et ont acquis par conséquent une solide expertise. Une avancée importante est à souligner : depuis juin 2024, le cadre prévu est enfin complet avec la présence de deux attachés. Cette évolution renforce la stabilité et la capacité du service à gérer ses missions. L'année dernière, le service a également été consolidé par l'arrivée d'un agent 2+. Enfin, lors des périodes de pic d'activité du service, plusieurs agents de la DGEO viennent renforcer le service des Equivalences. Il est à noter que ces agents « renfort » sont, dans la mesure du possible, des agents ayant déjà travaillé au sein du service et qui ne doivent donc pas être formés pour être opérationnels. Cette Recommandation demeure d'actualité.

20. 2024 | FWB Équivalences de diplômes EO | Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

Considérant que les problèmes d'accessibilité du service demeurent ;
Considérant que les améliorations continues du service des équivalences ne sont pas encore suffisantes ;
Le Médiateur recommande de maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité du service et l'accueil du public et diminuer les délais de traitement de la demande.

Suivi de la Recommandation

L'accessibilité du service et l'amélioration des délais de traitement sont des points sur lesquels le service des Equivalences tient à s'améliorer et les efforts fournis sont visibles chaque année. Le site internet du service des Equivalences est le plus visité de la Fédération Wallonie-Bruxelles, comptabilisant plus de 120.000 pages vues par mois durant les périodes creuses. Il est à noter que les demandeurs peuvent notamment y consulter l'état d'avancement de leur dossier. Le service reçoit les demandeurs d'équivalence qui le souhaitent sur rendez-vous. Il accueille plus de 120 personnes par demi-jour de visite à ses guichets, et ce pour diverses raisons, du dépôt de dossier aux renseignements sur l'avancée d'un dossier sans oublier des restitutions de documents en main propre. En période calme, le service ouvre 3 matinées ses guichets par semaine. Ce nombre est augmenté en fonction de la demande et de la période de l'année. En outre, le service ouvre un accueil sans rendez-vous tous les matins, de 9h à 12h, pour donner des rendez-vous ou des renseignements d'ordre généraux. Le service tient également tous les matins, de 9h à 12h, des permanences téléphoniques pour fournir des informations aux demandeurs d'équivalence ou leur octroyer des rendez-vous. Ces permanences pourraient être augmentées après une analyse statistique approfondie, en fonction de la demande des usagers. De plus, une réflexion est en cours pour que le répondeur téléphonique oriente systématiquement les demandeurs vers le suivi de dossier en ligne, afin de fluidifier le nombre d'appels nécessitant une intervention directe. Toutefois, lors des périodes de grandes demandes, le service adapte d'office ses disponibilités et plages horaires afin de fournir le meilleur accueil possible dans les meilleurs délais. En ce qui concerne les délais de traitement, ceux-ci sont fortement dépendant de la

période à laquelle le dossier est reçu. Le service reçoit plus de la moitié de ses dossiers annuels entre le 15 juin et le 15 juillet. Il est évident qu'un dossier reçu à cette période verra son délai de traitement allongé. A noter que les permanences téléphoniques et l'accueil sont souvent tenus par les 6 nouveaux Contrats de Premier Emploi qui ont été attribués au service. Ces derniers apportent une aide considérable au service : outre les permanences téléphoniques et l'accueil du public, ils effectuent de nombreuses tâches telles que le classement des dossiers, l'encodage du courrier entrant, la mise sous enveloppe du courrier sortant, …. Les agents « permanents » (hors CPE) déchargés (pour partie) de ces devoirs, peuvent se consacrer pleinement à l'analyse des dossiers qui leurs sont alloués, ce qui permet de réduire considérablement les délais de traitement des dossiers. Cette Recommandation est partiellement rencontrée.

21. 2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Augmenter le nombre d'experts

Considérant que l'actualisation des informations relatives aux différents systèmes scolaires est nécessaire dans l'analyse des dossiers d'équivalence ;
Considérant que cette tâche est importante et conséquente pour le peu d'experts chargés de remettre un avis sur les dossiers d'équivalence de l'enseignement obligatoire ;
Le Médiateur recommande d'augmenter le nombre d'agents spécialisés chargés d'analyser les parcours scolaires étrangers afin de permettre un traitement plus rapide, une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires et le développement d'un réseau de correspondants étrangers.

Suivi de la Recommandation

Il y a trois Chargés de mission au sein du service des Equivalences. Ils sont en charge de l'analyse pédagogique des dossiers d'équivalence, à l'exception des diplômes de fin d'études secondaires français et luxembourgeois. Compte tenu du nombre de dossiers introduits, il est évident que la charge de travail est beaucoup trop élevée pour seulement 3 Chargés de mission et qu'un apport en personnel serait une solution envisageable pour diminuer les retards éventuels engendrés par la demande croissante d'équivalences de diplômes. Cette Recommandation est maintenue.

22. 2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Organiser le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et envisager le scannage des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans

Considérant que le service des équivalences reçoit un nombre important de dossiers ;
Considérant qu'à l'avenir le télétravail va certainement être plus régulièrement organisé dans ce service comme dans les autres services communautaires ;
Considérant que les documents contenus dans le dossier papier présent au service des équivalences doivent pouvoir être consultés à distance par l'agent traitant permettant ainsi un suivi plus rapide et plus régulier des demandes ;
Considérant que des dossiers d'équivalence restent en cours sur plusieurs années et doivent également être consultables à distance ;
Le Médiateur recommande d'effectuer automatiquement le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et d'effectuer le scan des contenus des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans.

Suivi de la Recommandation

La procédure de dématérialisation des dossiers du service des Equivalences est une tâche particulièrement chronophage. Le nombre de personnes nécessaires ainsi que le matériel nécessaire pour scanner l'ensemble des dossiers reçus dépassent

de loin les possibilités du service. Cependant, un changement important est intervenu et devrait permettre de rencontrer, au moins partiellement, la demande du Médiateur. En effet, le service des Equivalences a finalisé les travaux nécessaires à la mise en place d'une procédure numérique d'introduction des demandes d'équivalence pour les études secondaires inachevées (dossiers partiels). La solution informatique mise en place est d'application depuis la rentrée scolaire 2023-2024 et est réservée à l'usage exclusif des établissements scolaires. Cette dématérialisation progresse de manière notable. En 2023, 137 dossiers ont été introduits de manière dématérialisée, un chiffre qui a bondi à 993 dossiers en 2024, et ce jusqu'au 26 novembre inclus, montrant une nette adoption de la procédure numérique par les établissements scolaires. Cette Recommandation est partiellement rencontrée mais elle reste maintenue.

RELATIONS SCOLAIRES

Bilan de l'exercice 2024

263 réclamations ou demandes relatives aux relations scolaires sont parvenues au Médiateur durant l'exercice 2024. Cela représente 20% des dossiers FW-B (proportion en augmentation par rapport à l'exercice précédent : 16,49 %) et une augmentation de près de 15 % en nombre de dossiers par rapport à 2023 (229 dossiers en 'relations scolaires').

Ces nombres et proportions sont d'ailleurs susceptibles d'augmenter dans le futur, vu l'extension des compétences du Médiateur aux établissements de tous les réseaux (WBE et subventionnés) par les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 relatifs au Médiateur commun.

Rappelons que les problématiques relatives aux relations scolaires doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration générale de l'Enseignement, mais qui intervient dans la relation entre un étudiant, un élève et/ou ses parents et un établissement d'enseignement. A l'occasion, cependant, une interaction et une collaboration avec l'Administration ou un autre service du Gouvernement (délégué ou un commissaire du Gouvernement par exemple) peuvent être mises en place dans ce contexte.

Les jurys d'enseignement ne sont certes pas des établissements scolaires, mais ils relèvent de la "scolarité" au sens large, puisqu'ils proposent et organisent des épreuves d'évaluation certificative. S'ils sont visés par une contribution, celle-ci prendra donc également place dans cette partie relative aux "relations scolaires".

En définitive, sous cette notion telle que définie ci-dessus (établissements d'enseignement + jurys), on rencontrera une grande variété des demandes concernant, par exemple :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement ou auprès d'un jury ;
- des réclamations quant au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval, frais scolaires,...) ou du passage d'une épreuve ;
- des problèmes liés à l'exclusion d'un élève/étudiant en cours d'année et à son reclassement ou à d'autres sanctions disciplinaires ;
- des contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire ;
- des obstacles à l'édition ou la délivrance d'un diplôme ou d'un certificat de réussite ;
- des écueils de constitution du programme de l'élève/étudiant (orientation, dispenses, valorisation des acquis de l'expérience,...) ;
- des difficultés d'ordre plus relationnel ;
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves/étudiants, des parents....

Des relations scolaires dans l'enseignement non obligatoire (Supérieur / Enseignement pour adultes / Académies)

Pas que des questions scolaires auprès des établissements d'enseignement (de tous les réseaux, désormais): le Médiateur a obtenu le remboursement de l'abonnement que je venais de souscrire auprès du service des sports de mon unif

Les faits

En janvier 2024, G. souscrit un abonnement auprès du Service sports de son université (libre subventionnée). Mais avant même de pouvoir l'utiliser, il apprend que, contrairement à ce qu'il pensait, sa mutuelle n'interviendra pas dans le coût de cet abonnement. Celle-ci considère en effet que l'abonnement porte sur l'année 2023, car sa validité porte sur l'année académique entière, qui débute en septembre. Or la mutuelle n'intervient pas "rétroactivement".

Dans ces conditions, G. préfère renoncer à l'abonnement et, comme il vient d'y souscrire et ne l'a pas utilisé, il en demande le remboursement aux services universitaires. Ceux-ci refusent.

G. saisit alors le Service de médiation pour le consommateur, lequel estime cependant que 'Le Médiateur' est en l'occurrence "l'entité qualifiée" pour traiter la réclamation de G., puisqu'elle concerne un établissement d'enseignement. Le Médiateur décide de la traiter, même si les services concernés dépendent d'un établissement subventionné : il peut en effet désormais s'adresser à ce type de "service public fonctionnel" en vertu des décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne[1].

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte donc la Direction des sports de l'université. Il note que le refus opposé à l'étudiant n'est pas motivé. En outre, n'ayant pu trouver sur le site de la Direction sports ou ailleurs les conditions générales applicables à l'abonnement souscrit par l'étudiant, il est impossible de vérifier si sa demande de remboursement pourrait être acceptée ou non.

Sous réserve desdites conditions, et dès lors que G. motive sa demande par une circonstance indépendante de sa volonté, qu'il l'a formulée quelques jours à peine après la souscription de l'abonnement et n'a pas utilisé celui-ci, il semble raisonnable de faire droit – fût-ce à titre exceptionnel – à la demande de remboursement, sans inconvénient majeur pour l'établissement.

L'issue de la médiation

C'est le juriste d'entreprise de l'université, auquel la Direction des sports a transmis la demande du Médiateur, qui répond à la demande de celui-ci.

Quoiqu'il confirme les dates de la souscription et de demande de remboursement de l'abonnement, il indique en revanche que celui-ci aurait bien été utilisé, contrairement à ce qu'indique G.

Néanmoins, en concertation avec le Service des sports, il a été décidé, à titre tout à fait exceptionnel et pour témoigner de la bonne volonté de l'université, de clore définitivement ce dossier en répondant in fine positivement à la demande de remboursement de G.

En ce qui concerne les conditions générales de vente, les services juridiques de l'université vont rapidement analyser l'éventuelle absence mentionnée afin de garantir que soit apportée une information claire et compréhensible quant aux modalités d'achat de l'abonnement.

1. Article 13, 2°, c, i et ii desdits décrets conjoints (R.W. : https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2023/07/13/2023045374/2024/01/18 et Com.fr. : https://gallilex.cfwb.be/textes-normatifs/51635)

Voilà 15 ans que j'attends mon diplôme !

Les faits

C'est en 2009 que B. obtient son graduat, avec grande distinction, dans un établissement d'enseignement supérieur de promotion sociale (désormais "Enseignement pour adultes"). Comme tous ses condisciples, il reçoit alors l'attestation provisoire de réussite et attend d'être contacté par le secrétariat de l'école l'année suivante pour récupérer son diplôme homologué. Ce ne fut pas le cas. Ni l'année suivante, ni celle d'après. Finalement, B. contacte l'établissement, qui, entretemps, a changé de direction. Celle-ci s'engage à "faire des recherches", mais ne donne pas davantage de nouvelles.

C'est "par la bande" que B. apprend que les diplômes n'auraient jamais été envoyés à l'homologation, et auraient finalement … péri dans un incendie ! D'après la même source, l'Administration aurait été chargée de produire de nouveaux diplômes et de les faire signer par le jury originel de délibération; toujours est-il qu'il demeure à ce jour sans infos officielles et sans diplôme. Un courrier adressé à la Ministre en charge n'a pas reçu de réponse.

B. s'adresse donc au Médiateur pour obtenir enfin la preuve officielle de l'obtention de son grade.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'adresse à la Direction de l'Enseignement de promotion sociale du Ministère de la FW-B. Sur la base du PV de délibération de l'époque, celle-ci confirme que le diplôme a bien été conféré avec grande distinction à l'intéressé, de même qu'à 5 autres personnes. De plus, les archives relatives aux envois des diplômes actés dans ce même PV laissent "raisonnablement" penser que les 6 diplômes en question ont bien été réexpédiés à l'établissement. Il est cependant à noter que ces diplômes n'avaient été envoyés par l'établissement au Ministère, pour authentification, qu'en 2015, soit près de 6 ans après l'obtention du titre qu'ils doivent officialiser[2].

En somme, le diplôme de B. devrait être désormais disponible auprès de l'établissement. L'Administration va directement s'en enquérir auprès de ce dernier. Si le diplôme ne devait pas s'y trouver, le Ministère, sur la base du PV archivé, délivrera à l'intéressé une attestation tenant lieu de diplôme, de la même valeur.

L'issue de la médiation

A ces nouvelles, sans attendre l'intervention du Ministère, B. reprend contact avec l'établissement. Quelques jours après, il obtient de celui-ci l'attestation équivalente au diplôme à laquelle est jointe la copie du PV de délibération. B. remercie le Médiateur pour son intervention efficace.

Selon nos informations, la mise en place de la plateforme digitale dédiée à l'authentification des diplômes et certificats de l'EPS demeure actuellement à l'état de projet.

Une réclamation infondée peut révéler un autre problème : une fiche fiscale non due par une académie, mais des droits d'inscription non dus à celle-ci…

Les faits

L'année passée, comme l'année d'avant, l'académie fréquentée par les deux enfants de R. avait délivré à celui-ci, à sa demande, l'attestation fiscale 281.86 (garde d'enfant de moins de 14 ans)[3].

2.. La circulaire n° 7658 du 9 juillet 2020 recommande une transmission dans les 60 jours suivant la date de délibération. Vu les trop nombreux retards constatés, l'Administration rappelle fréquemment cette directive aux établissements ; notamment dans une note du 2 avril 2024 tendant à fluidifier le processus d'authentification (il est en outre projeté de digitaliser ce processus).

3. https://finances.belgium.be/fr/E-services/Belcotaxonweb/documentation-technique/attestation-garde-enfant.

Cette année en revanche, l'établissement refuse de délivrer cette même attestation et invoque pour se justifier son règlement d'ordre intérieur : conformément à celui-ci, l'académie n'organise pas de surveillance en dehors des périodes de cours et d'ateliers assurés par les enseignants. Il n'y a dès lors pas lieu de délivrer cette attestation. Les fiches fiscales délivrées pour les deux années précédentes l'ont été par erreur (l'Administration fiscale avait quant à elle pris en compte ces attestations).
R. ne se satisfait pas de cette réponse, mais n'obtient pas d'autres précisions, l'académie ne souhaitant plus lui répondre.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interroge tout d'abord la Direction de l'Enseignement secondaire à horaire réduit (ESAHR) : dans l'enseignement obligatoire, de telles attestations ne sont délivrées que pour les garde(-ries) payantes organisées en dehors des heures de cours. Mais qu'en est-il des établissements d'enseignement secondaire à horaire réduit ? Dès lors qu'ils accueillent les jeunes en dehors de la scolarité obligatoire, les ESAHR ne sont-ils pas tenus de remettre semblable attestation ?
La réponse de l'Administration est claire: quoiqu'il soit organisé en dehors des horaires de l'enseignement de plein exercice, l'ESAHR n'en demeure pas moins un enseignement à part entière et non une garde payante. Il en résulte que les frais éventuels consentis pour fréquenter les cours artistiques ne sont pas remboursables fiscalement, comme peuvent l'être les frais de garderie. Il en va d'ailleurs de même pour les cotisations des associations (comme les clubs sportifs, les mouvements de jeunesse…). C'est donc à bon droit que l'établissement ne délivre pas ou plus d'attestation à R. et les délivrances faites précédemment relevaient en effet d'une erreur.
A l'occasion du traitement de ce dossier et de la consultation des normes applicables, le Médiateur s'aperçoit cependant que les enfants de R. n'auraient pas dû payer le droit d'inscription (sauf pour l'un d'entre eux, pour la dernière année) : âgés de moins de 12 ans au moment de l'inscription, ils bénéficiaient d'une exonération (montant à zéro euro)[4].
Informé, R. demande au Médiateur d'obtenir le remboursement des sommes payées indûment.

L'issue de la médiation

Le Médiateur demande à l'académie de bien vouloir chiffrer les montants payés par R. pour l'inscription de ses enfants, ainsi que leur remboursement s'ils n'étaient pas dus.
L'académie indique que les 470 euros versés sur 3 années pour les deux enfants ne représentent pas à proprement parler des droits d'inscription, mais une cotisation à l'ASBL Les Amis de l'Académie. Cette ASBL soutient l'académie pour l'organisation d'événements, l'achat de costumes, la location de salles, l'achat, l'entretien ou la location d'instruments, l'engagement de personnel supplémentaire,... Les élèves sont invités, lors de leur inscription à l'académie, à lui verser une cotisation, même s'ils ne sont pas tenus à un droit d'inscription proprement dit s'ils en sont exonérés.
Le document "Informations inscriptions", remis en annexe au formulaire d'inscription à tous les parents/élèves majeurs lors de leur (souhait d') inscription à l'académie, mentionne bien la nature des montants: "minerval" et/ou "cotisation ASBL". La directrice de l'académie précise que beaucoup d'académies, qu'elles soient libres ou communales, travaillent de cette façon car les subsides de fonctionnement sont fort limités au regard des missions de l'ESAHR, définies par le décret du 2 juin 1998.
Cependant, dans le souhait d'apaiser tout sentiment d'injustice chez R. et de clôturer cette affaire dans de bons termes, l'académie accepte de rembourser à R. le montant des cotisations versées.

.

4. circulaire n° 9286 et antérieures : https://gallilex.cfwb.be/sites/default/files/imports/52186_001.pdf

Suivi des Recommandations

23. 2024 | FWB - Relations scolaires | Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit *à l'EAD*

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

Suivi de la Recommandation

L'EAD est un service de soutien dont le catalogue n'a jamais été exhaustif. Il ne peut se prévaloir d'être un organisme de formation certifiant. A ce jour, son catalogue n'est pas non plus exhaustif. Il est recommandé à l'usager de compléter ses apprentissages sur la plateforme par d'autres dispositifs. Malgré tout, en 2022, le SGNE a instruit le dossier en vue de l'adresser à Madame la Ministre Glatigny (Ministre de tutelle à l'époque) en vue d'initier des échanges avec les interlocuteurs wallons et bruxellois qui ont hérité de ces compétences en 2019 et d'activer les changements réglementaires nécessaires. Il s'agirait de l'octroi des allocations familiales pour les apprenants majeurs, jusqu'à l'âge de 25 ans, inscrits dans un parcours d'enseignement en ligne, tout particulièrement dans un programme de préparation au Jury secondaire de la FW-B. Cette initiative ne peut être portée qu'à un niveau politique vu les différents niveaux de pouvoir concernés et dépendrait de l'évolution des législations des régions en la matière non prévues actuellement. Seule une centaine d'apprenants est concernée par cette mesure chaque année. Il est précisé que les modules ne sont plus en adéquation avec les nouveaux référentiels du TC et que le catalogue n'est plus à jour. Dès lors, le SGNE a entamé un travail de refonte de ce dernier qui a débuté en janvier 2024. La priorité de l'administration est focalisée sur cette refonte. Cette recommandation relève du Gouvernement. La recommandation est maintenue.

FWB - Relations scolaires | Jury CAP – Adapter les normes en vigueur pour organiser la prolongation de session en cas d'irrégularité de la composition du Jury, permettre la nouvelle présentation de l'épreuve annulée dans un délai raisonnable, et fixer la date ultime de délibération

Considérant le décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente, en son Titre Ier, Chapitre VIII, relatif à l'organisation du certificat d'aptitudes pédagogiques([5]) ;
Considérant les diverses règles impératives qu'il fixe quant à la composition du Jury du CAP, notamment le nombre minimum de ses membres présents tant lors de la présentation des épreuves que lors de la délibération en séance plénière, et la spécialité dont doit pouvoir se prévaloir au moins l'un des membres présents à ces occasions ;
Considérant qu'il peut arriver qu'une épreuve du Jury CAP doive être invalidée en raison du non-respect des règles susdites ;
Considérant qu'une telle invalidation implique que l'épreuve concernée doit être tenue pour nulle et non avenue, et qu'une prolongation de session doit en conséquence être prévue pour permettre au candidat de représenter ladite épreuve ;
Considérant que ni ledit décret du 20 juillet 2006, ni la réglementation prise en vertu de ce décret ne prévoient expressément et dès lors n'organisent la prolongation de session du Jury CAP ;
Considérant que lorsque la prolongation de session est organisée, comme c'est le cas pour les formations suivies au sein des établissements d'enseignement, elle est prescrite dans un délai déterminé et rapproché([6]) ;

5. https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=30966&referant=l01
6. Voyez par exemple l'art. 79 § 2 du décret du 07/11/2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, dit 'Décret Paysage' : https://www.gallilex.cfwb.be/fr/leg_res_01.php?ncda=39681&referant=l01

Considérant les spécificités du Jury CAP, qui doit notamment organiser des épreuves avec la collaboration de la Direction d'établissements d'enseignement dont il n'est pas le pouvoir organisateur, en y assurant la présence de membres du Jury qui ne relèvent pas de ces établissements et dont le lieu habituel de travail en est parfois très distant, et que les leçons dispensées, constitutives des épreuves, sont tributaires du calendrier scolaire et du rythme pédagogique des classes où elles sont données ;
Considérant que ce contexte particulier peut empêcher l'organisation et par conséquent la délibération de l'épreuve à présenter en prolongation de session dans les semaines qui suivent la passation de l'épreuve invalidée ;
Le Médiateur recommande d'adapter la législation en conséquence, et qu'ainsi celle-ci :

- **organise la prolongation de session pour le Jury CAP ;**
- **fixe une date avant laquelle, ou un délai endéans lequel les prolongations de session et leurs délibérations devraient être organisées, cette date ou le terme de ce délai appartenant à la même année civile que la session en prolongation ;**
- **prévoie qu'en cas d'impossibilité d'organiser effectivement les prolongations de session et leurs délibérations avant cette date ou dans ce délai, les décisions du Jury CAP qui s'y rapportent prendraient effet rétroactivement à la date fixée ou correspondant au terme du délai fixé ;**
- **prévoie que le candidat qui échoue à l'épreuve présentée en prolongation de session puisse ensuite s'inscrire et prendre effectivement part à la session qui la suit immédiatement.**

☑ Suivi de la Recommandation

La réforme annoncée pour le jury CAP a bien été adoptée via la modification du Décret du 20 juillet 2006 portant diverses mesures en matière d'enseignement obligatoire, d'enseignement supérieur, de culture et d'éducation permanente (cf. article 118 du décret 16 mai 2024 portant diverses mesures relatives à l'enseignement et à la lutte contre la pénurie d'enseignants : https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/52640_000.pdf. Par conséquent, la Recommandation a été rencontrée.

24. 2024 | FWB - Relations scolaires | Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

Considérant que l'enfant porteur d'un handicap mental a un comportement qui lui est propre, et par définition peu adapté aux contraintes scolaires et sociales;
Considérant que les établissements scolaires spécialisés sont là pour apporter un encadrement spécifique adapté aux handicaps des jeunes les fréquentant suite à une orientation des CPMS ;
Considérant que tout mineur a droit à une scolarité adaptée ;
Considérant en outre que peu de familles disposent d'une latitude financière suffisante pour se permettre de cesser toute activité professionnelle pour se consacrer entièrement à leur enfant porteur d'un handicap ;
Considérant que tout parent doit pouvoir légitimement espérer l'aide de la collectivité dans l'accompagnement des difficultés inhérentes à la situation particulière de son enfant ;
Considérant que ces enfants exclus se trouvent rapidement en situation de mise en danger potentielle, laissés à eux-mêmes ;
Le Médiateur recommande de revoir la procédure d'exclusion définitive pour les élèves inscrits dans l'enseignement spécialisé.

➔ Suivi de la Recommandation

Un groupe de travail mandaté par le Conseil supérieur de l'enseignement aux élèves à besoins spécifiques a été mis en place pour remettre un avis circonstancié sur la déscolarisation. Des recommandations ont été ajoutées concernant les exclusions dans le spécialisé. Par ailleurs, cela dépend toujours du chantier 13. La recommandation est maintenue.

FWB - Relations scolaires | Légiférer pour permettre au Gouvernement de valider à titre exceptionnel la réussite d'un cursus scolaire réalisé de bonne foi lorsqu'il est établi qu'une erreur est commise par un établissement d'enseignement ou par un vérificateur du Ministère

Considérant que dans certains dossiers de sanctions d'un parcours scolaire, la responsabilité du chef d'établissement et au-delà, celle de la Fédération Wallonie-Bruxelles pourraient être mise en cause en raison des dysfonctionnements constatés ;
Considérant que cette responsabilité pourrait devoir couvrir un dédommagement important si le requérant ne peut régulariser la totalité du parcours effectué jusqu'alors : temps et énergie perdus, répercussions psychologiques sur l'étudiant, frais conséquents liés à la location de Kot, frais de transport et frais liés aux années scolaires déjà effectuées (matériel, …), l'impossibilité de s'inscrire dans un autre cursus scolaire que ce soit en Belgique ou dans un autre pays au moment de la décision prise, retard pris dans l'obtention du diplôme, démotivation totale de l'étudiant concerné, …
Le Médiateur recommande d'une part que les dispositions décrétales ou règlementaires soient prises pour permettre au Gouvernement de valider à titre exceptionnel la réussite d'un cursus scolaire réalisé de bonne foi lorsqu'il est établi qu'une erreur est commise par un établissement d'enseignement ou par un vérificateur du Ministère.
Le Médiateur recommande d'autre part que les dispositions soient prises pour qu'une vérification qui ultérieurement devrait porter préjudice à un étudiant, ne puisse plus avoir lieu une fois une année complète terminée.

☑ Suivi de la Recommandation

Un décret a été adopté afin de créer une Commission de régularisation pour l'octroi d'une régularisation exceptionnelle du parcours scolaire d'un élève dont il serait constaté qu'il serait libre en raison d'une erreur commise par un établissement scolaire lors de son inscription ou de son orientation, pour autant que cette erreur soit indépendante de sa volonté ou de celle des personnes exerçant l'autorité parentale s'il est mineur et qu'elle soit découverte tardivement par l'administration. La première commission se tiendra en décembre 2024. Il semble important de rappeler que l'article 4 du décret du 25 avril 2008 visant à renforcer la gratuité dans l'enseignement de la Communauté française par la suppression des droits d'homologation des diplômes et par la simplification des procédures afférentes à leur délivrance permet déjà à l'administration de valider un CESS qui aurait été délivré bien que les études n'auraient pas été accomplies conformément aux prescriptions légales en vigueur en Communauté française. La recommandation est rencontrée.

PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine des personnels de l'enseignement, le Médiateur a instruit 160 dossiers.
Cela représente 12 % du total des dossiers ouverts.
On constate une hausse sensible par Rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont : les problèmes administratifs récurrents, les accidents du travail, les congés de maladie, le statut pécuniaire et les primes, les indus salariaux, le réseau d'enseignement WBE, les pensions et les DPPR, les titres et fonctions, divers.

Introduction

Cet exercice se caractérise principalement par la variabilité et par la multiplication des thématiques spécifiques liées à l'ensemble des réclamations reçues. Dans un souci de cohérence et de continuité avec les précédents Rapports, les différents titres seront les suivants : les problèmes administratifs récurrents, les accidents du travail, les congés de maladie, le statut pécuniaire et les primes, les indus salariaux, le réseau Wallonie Bruxelles Enseignement (WBE), les pensions, les titres et fonctions et les divers. Ces différents paragraphes thématiques renvoient cependant à un certain classicisme dans les dysfonctionnements vécus au jour le jour par les membres du personnel de l'enseignement et assimilé, et ce, aux différents moments charnières de leur carrière.

Les problèmes administratifs récurrents

Les difficultés potentielles de la profession d'enseignant sont nombreuses dans une société basée sur les changements ultra rapides renvoyant à des réalités sociétales diverses et très fluctuantes. La complexité des dimensions structurantes actualisées de cette profession spécifique oblige déjà le professionnel à de nombreuses remises en question permanentes induisant de multiples adaptations et changements. C'est pourquoi, le Médiateur considère qu'il appartient au système politico-administratif de trouver des solutions concrètes à des problèmes administratifs récurrents déjà anciens « dénoncés » d'année en année comme : le maintien de difficultés administratives et surtout financières déterminantes dans l'alternance d'emplois temporaires d'enseignants et l'octroi d'allocations de chômage, la complexité dans la détermination de l'ancienneté pécuniaire exacte des membres du personnel vu l'hyper technicité des normes et des pratiques administratives, la détermination exacte de la date de valorisation potentielle de l'expérience professionnelle passée et de certains services admissibles, la fixation du salaire exact par rapport à des prestations déterminées…

Lorsque l'origine de ces problèmes administratifs récurrents ne résulte pas de questions normatives/jurisprudentielles/de pratiques administratives trop compliquées, le Médiateur peut, dans la plupart des cas, en collaboration avec l'Administration, trouver des solutions concrètes et/ou apporter un complément d'information éclairant le réclamant.

Les accidents du travail

Les accidents du travail impliquent obligatoirement de multiples intervenants dans des démarches administratives souvent lourdes et chronophages, potentiellement dysfonctionnelles. Il suffit d'un simple blocage ou retard pour gripper la situation d'un membre du personnel et surtout son évolution dans des temps normaux.

Le Médiateur, dans son travail quotidien de conseil et de contrôle, a constaté les difficultés suivantes : la distinction complexe pour certaines victimes de se faire rembourser des frais liés à l'accident vu la répartition du remboursement de ceux-ci entre les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les autorités administratives fédérales, et ce, via des formulaires et des procédures différents, des retards dans l'encodage de la base informatique de référence allongeant artificiellement les délais de traitement au-delà du principe du délai raisonnable, le renforcement du rôle du MEDEX comme organe médical expert externe lors du désaccord du pouvoir organisateur par rapport à un accident du travail, la subrogation financière parfois difficile au bénéfice de la Fédération Wallonie-Bruxelles lors de l'implication d'un tiers fautif responsable lors d'un accident, les décisions concurrentes et parfois opposées du MEDEX et de CERTIMED par rapport à l'état de santé d'un enseignant dans le cadre d'un congé de maladie difficilement catégorisable administrativement (cf. possibilité d'absences irrégulières non indemnisées et pouvant provoquer la démission potentielle d'office suite à une période de plus de 10 jours d'absences irrégulières), les décisions de refus de reconnaissance d'un accident sur le chemin du travail sujettes à caution vu la jurisprudence changeante des cours et tribunaux (cf. définition de la notion de franchissement du seuil de l'habitation par la victime), décisions rétroactives du MEDEX ayant potentiellement des conséquences administratives et financières négatives pour le membre du personnel, difficultés de différenciation entre plusieurs accidents du travail successifs et une procédure d'aggravation d'un accident initial…

Les accidents du travail produisent la plupart du temps des conséquences directes et indirectes négatives pour l'évolution de la carrière professionnelle, et ce, dans un cadre temporel non maîtrisé et non maîtrisable à la fois par la victime, par son employeur et par les Administrations. Face à ces constats dommageables pour l'ensemble des intervenants, le Médiateur plaide pour un meilleur accompagnement multidimensionnel de la victime mais également de l'ensemble des parties prenantes dans le but de minimiser les désagréments de ces situations « stigmatisantes ». Ce plaidoyer circonstancié du Médiateur vise à la réintégration optimale et efficiente de ces accidentés sur leur marché du travail spécifique possédant leurs propres caractéristiques.

Les congés de maladie

Les congés de maladie, la couverture de leur coûts directs et indirects (exemples : paiement du salaire de l'enseignant absent et de son remplaçant) sont des composantes essentielles dans la maîtrise de la masse salariale globale des enseignants. Il semble donc essentiel d'informer adéquatement les enseignants/les pouvoirs organisateurs sur les normes et sur les pratiques liées aux congés de maladie.

Le Médiateur traite de nombreuses plaintes liées à une méconnaissance partielle par le public concerné des différentes composantes de cette thématique comme : les origines potentielles et les mécanismes liés au contrôle spontané, le remplissage adéquat par les médecins des certificats formulaires (exemples : sortie autorisée ou non, lieu effectif de résidence, congés de maladie passés à l'étranger après autorisation de l'organe de contrôle…), le

décompte controversé des jours de maladie restant dans le pot de référence, la position administrative et financière en cas de disponibilité pour congés de maladie, les pratiques administratives internes de certains pouvoirs organisateurs respectant très partiellement le secret médical, l'importance du respect strict des démarches administratives de départ et de renouvellement des mi-temps thérapeutiques…

Le Médiateur pense qu'il pourrait être opportun d'améliorer/renforcer les informations données aux membres du personnel en matière de congés de maladie et, surtout, à propos de leurs conséquences potentielles multiples. De plus, les pouvoirs organisateurs et les responsables de gestion des ressources humaines dans les PO et au sein du Ministère devraient pouvoir les conseiller et les aviser sur l'ensemble des questions relatives à cette thématique.

Remarque
La résolution « optimale » de l'ensemble des questions en lien avec les accidents du travail et les congés de maladie parait d'autant plus cruciale actuellement alors que les Gouvernements insistent sur les mécanismes de réintégration des travailleurs, la réduction des mécanismes de mise en disponibilité avant le départ à la retraite et un taux d'emploi important chez les sexagénaires.

Le statut pécuniaire et les primes

Les nombreuses réformes des statuts et des conditions de travail des enseignants ont toujours eu comme pierre d'achoppement principale la fixation de la juste rémunération liquidée dans les temps impartis. L'impécuniosité de la Fédération Wallonie-Bruxelles et l'importance relative de la masse salariale des enseignants (et ses dérives barémiques) représentent une épée de Damoclès par rapport à la survie pure et simple de cette entité politique. C'est pourquoi, la saine gestion des deniers publics liée aux statuts pécuniaires et aux primes représente un point focal pour les autorités politiques, administratives ainsi que pour les autorités de contrôles internes et externes.

Le Médiateur gère de multiples réclamations liées à cette dimension essentielle du métier d'enseignant, composante déterminante de l'équilibre budgétaire et comptable de cette entité fédérée.

Les réclamations essentielles portent sur : l'octroi complexe du barème 501 aux membres du personnel de l'enseignement artistique ayant réussi la formation du module 501, la différence pour ce type de personnel entre la reconnaissance de l'expérience utile et la notoriété professionnelle et leur valorisation salariale (cf. circulaire n°8993 du 20 juillet 2023 et article 365 du décret du 20 décembre 2021), la non-prise en compte dans l'ancienneté pécuniaire enseignante de services réalisés dans les universités vu l'existence de statuts spécifiques à chacune d'elles (cf. statuts différents de ceux reconnus comme professeur ordinaire ou extraordinaire, professeurs ou chargés de cours), la fin de la prise en compte depuis le BREXIT des prestations enseignantes réalisées au Royaume Ini, la reconnaissance des congés de maternité et des congés d'allaitement pris durant les périodes reconnues comme services admissibles, les statuts divers et variés des membres du personnel de l'enseignement supérieur artistique induisent des fractions de charges spécifiques et des régularisations salariales a posteriori, lissées et soumises à une fiscalité, une para fiscalité parfois comprises comme artificielles…

Ces réclamations renvoient aux multiples Recommandations passées visant à garantir l'exactitude de la rémunération perçue et à sa liquidation temporelle légale. Chaque année, le Médiateur découvre de nouvelles situations individuelles éclairantes démontrant encore plus avant l'importance de la mise en œuvre concrète des Recommandations passées.

Au-delà des demandes d'intervention purement liées aux statuts pécuniaires, le Médiateur traite des difficultés liées au paiement de certains avantages financiers comme : le paiement de la prime annuelle de 100 € prévu dans la

circulaire n°9117 du 18 décembre 2023 relative à l'usage informatique personnel ou à la connexion Internet à des fins professionnelles, la liquidation de la prime de formation pour les enseignants définie par la circulaire n°8135 (problèmes de calendrier par Rapport aux formations organisées par l'Institut de formation en cours de carrière), la liquidation de frais de déplacement liés à des abonnements annuels suite au passage dans l'application informatique Ravel…

Il s'agit ici de demandes conjoncturelles ou factuelles renvoyant dans la plupart des cas à des erreurs individuelles ou des omissions suite à un changement de procédure administrative. Le Médiateur veille le plus souvent aux corrections utiles et nécessaires pour solutionner les erreurs et prévoir des dispositions administratives transitoires.

La valorisation de l'expérience professionnelle

Les professeurs de cours techniques et de cours professionnels proviennent dans la plupart des cas du secteur privé où ils ont déjà exercé des métiers spécifiques. La valorisation de cette expérience par la Chambre de valorisation de l'expérience professionnelle a un impact sur la catégorisation statutaire de leur titre par rapport à une fonction professorale donnée et à un impact sur leur ancienneté pécuniaire. Par le passé, la Chambre de valorisation de l'expérience utile a résorbé un passif important, a remplacé efficacement les inspecteurs dans cette mission, et a surtout réduit fortement les délais impartis à ce type de demandes.

Cependant, le Médiateur enregistre de nombreuses demandes d'intervention liées à cette instance d'avis. Les constats les plus significatifs sont les suivants : le maintien de délais importants entre la demande initiale et la décision définitive, l'incompréhension de la motivation de certains refus (motivation succincte et sans véritable lien avec les référentiels des fonctions professorales de référence), l'incertitude sur l'étape du parcours administratif d'un dossier (cf. possibilité ou non de compléter une demande avec des éléments ou des pièces complémentaires), les preuves parfois impossibles à fournir pour des ouvriers ou des employés ayant travaillé à de multiples reprises pour des sociétés d'intérims dans des fonctions ou dans des professions similaires, l'absence de véritables conseils pour améliorer la présentation d'une nouvelle demande, l'absence d'organe de recours spécifique, la non-publicité des décisions déjà rendues et de la pratique administrative spécifique…

Ces réclamants en sont rarement de véritables, ils souhaitent des explications/conseils/interlocuteurs… pour les aider à répondre le mieux possible aux desiderata de la Chambre (et de ses membres). Le Médiateur ne dispose naturellement pas de l'expertise nécessaire pour répondre à l'ensemble de ces demandes ; c'est pourquoi, il demande au service compétent de tout mettre en œuvre afin d'établir une collaboration/coopération constructive avec ces enseignants essentiels à l'acquisition de certains savoir/savoir-faire/savoir être spécifiques à certaines professions essentielles à notre tissu économique et commercial.

Les indus salariaux

La plupart des indus salariaux trouvent leur origine dans le statut pécuniaire et sont la traduction de problèmes administratifs. Comme pour les autres thématiques, les dossiers de cet exercice sont assez originaux. Parmi ces réclamations « novatrices », et ce, à titre purement illustratif, il peut être important de souligner celles-ci : la récupération complexe d'indus salariaux d'un enseignant fraîchement pensionné décédé où sont impliqués les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles/le Service fédéral des Pensions/le Service public fédéral des Finances/le notaire de la succession et des héritiers présomptifs (cf. procédures administratives multiples aux temporalités différentes), le dossier d'indus comportant une clause spécifique en lien avec une compensation potentielle à réaliser entre des indus salariaux et des arriérés de pension selon un terme indéfini, l'incidence réelle d'un règlement collectif de dettes sur la solvabilité de l'enseignant, le maintien anormalement long d'indus salariaux alors qu'une décision judiciaire définitive contraire à la décision administrative initiale annule purement et simplement ceux-ci, l'intervention « concurrente » a

posteriori de huissiers de justice et du Service public fédéral des Finances par rapport à la récupération des sommes dues, le délai de prescription différent entre les dettes salariales et certaines allocations sociales ne permettant aucune compensation même partielle, le formalisme de certaines demandes de remboursement d'indus remis en question vu les exigences de l'article 75 du décret du 20 décembre 2011, les erreurs salariales dues à la multiplication des pouvoirs organisateurs/directions/fonctions exercées/niveaux d'enseignement/type d'enseignement…

Les obligations normatives des autorités administratives et des comptables publics quant à la récupération des créances publiques laissent peu de marge d'intervention au Médiateur dans les demandes de remboursement d'indus. Cependant, par rapport au plus grand nombre de ces indus « originaux », il a pu compter sur des réponses complètes et motivées des services impliqués.

Toutefois, le Médiateur considère qu'il serait utile d'envisager des mécanismes concrets de responsabilisation commune dans les dossiers comprenant des erreurs répétées des employeurs/des services de la Fédération Wallonie-Bruxelles/ d'intervenants extérieurs/du bénéficiaire et autres. Il est anormal et incompréhensible pour les enseignants d'être finalement les seuls et uniques responsables du remboursement des trop-perçus. Il plaide pour la constitution d'un mécanisme assuranciel collectif permettant une annulation partielle ou totale des indus salariaux les plus significatifs. Dans le même ordre d'idées et dans sa volonté de généraliser le droit à l'erreur du citoyen usager (selon les conditions édictées par le Réseau belge des Ombudsmans, Quel est votre problème ? | Ombudsman) fut-il fonctionnaire, le Médiateur croit qu'il serait opportun de diminuer les délais de prescription liés à la plupart des indus salariaux.

Le Médiateur n'exprime pas de véritable Recommandation à ce sujet vu que son plaidoyer pour un mécanisme assuranciel et sa demande de réduction de la prescription impliquent d'autres niveaux de pouvoirs pour lesquels il n'est pas compétent. Cependant, il estime qu'il pourrait s'agir de pistes de réflexion utiles pour l'ensemble des acteurs/intervenants impliqués assurant une plus grande attractivité pour le métier d'enseignant connaissant des pénuries spécifiques et un désengagement rapide des nouveaux membres de son personnel.

Il était une fois le 11 bis… un monstre du Loch Ness

L'article 11 bis du décret-programme du 12 juillet 2001 (tel que modifié) réapparaît dans les Rapports annuels comme le monstre du Loch Ness. Telle la rumeur, tout le monde l'a vu, l'a aperçu, croit pouvoir le décrire… mais personne ne peut certifier qu'il n'a pas dépassé les majorités gouvernementales successives, qu'il n'est pas sorti d'un confort douillet inertiel des groupes de travail d'intercabinets, que les avis circonstanciés de l'Administration produits pour chaque dossier n'attendent pas de rencontrer des circonstances exceptionnelles gouvernementales indéfinissables…

Le Médiateur est régulièrement confronté aux inquiétudes des potentiels bénéficiaires de cette disposition permettant l'annulation totale ou partielle d'un indu salarial par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles lorsque cet indu résulte d'une erreur administrative des services concernés, qu'il y a eu répétition de l'indu et que le bénéficiaire est de bonne foi. De plus, l'absence de tout arrêté d'exécution et de circulaire de référence, multiplie les incertitudes en matière de procédure, d'interlocuteurs compétents et d'archives…

De plus, lors de cet exercice, le Médiateur a obtenu la confirmation de l'absence de mesures transitoires ou dérogatoires pour les dossiers antérieurs à 2018 autres que la seule et unique exception prévue dans le décret du 11 juillet 2018. Les réclamants reçoivent déjà une demande de remboursement d'indus dont la motivation normative et factuelle a déjà fait l'objet de multiples commentaires/constats/suggestions visant à l'amélioration de celle-ci. Alors, au-delà du délai strict de recevabilité de trois mois dès la notification de la demande de remboursement d'indus salariaux, ils ne comprennent

pas et ils ne peuvent pas comprendre pourquoi le Gouvernement ne se prononce pas dans un délai raisonnable sur leur dossier individuel alors que la Direction générale des Personnels de l'enseignement a émis un avis circonstancié sur leur dossier.

L'équilibre entre les obligations des usagers-clients et les obligations des Gouvernements oblige à la mise en œuvre par celui-ci de normes votées/édictées les obligeant à décider. En résumé, en s'inspirant de l'ensemble des constats et Recommandations passés et de manière courte, le Médiateur demande, soit la mise en œuvre de cette disposition, soit sa suppression pure et simple par un décret spécifique. Une petite phrase d'un Médiateur ayant exercé plus de deux mandats : « Il est temps que le musée de Nessie soit dépoussiéré et que ce cryptide devienne une réalité ou une légende du passé ».

Le réseau d'enseignement WBE

Le Médiateur tient à remercier personnellement l'ancien Administrateur général de WBE et son remplaçant pour le climat de travail constructif prévalant dans leurs échanges. Il est naturellement conscient des droits et obligations globales et spécifiques de ce réseau d'enseignement toujours en construction vu son histoire récente.

Cette année, le Médiateur a traité un nombre déterminant de réclamations liées à des questions principalement statutaires comme : les possibilités de perte de candidature en tant que temporaires et les possibilités de contestation liées à celle-ci, l'impact significatif de deux Rapports négatifs dans la manière de servir d'un comptable stagiaire (cf. possibilité de nomination si, et seulement si, il y a annulation des Rapports par le conseil d'État et illustration des rôles complémentaires et parfois opposés des comptables et des directions vu leurs missions spécifiques et leurs interdépendances), la lecture stricte de l'arrêté royal n°294 du 31 mars 1984 par rapport au cumul des revenus durant des périodes potentiellement couvertes par un traitement différé pour un membre du personnel temporaire, l'importance déterminante du contrôle syndical permettant souvent la régularisation de situations administratives complexes, l'absence du bénéfice d'allocations de chômage en cas de démission d'un emploi nommé, la tenue de rencontres régulières entre des représentants de ce pouvoir organisateur et ceux de la Direction générale des Personnels de l'enseignement pour trouver des solutions concrètes valables à des erreurs commises par les membres du personnel administratif du réseau concerné, l'impossibilité de démissionner d'une fraction de charge lorsque l'on est nommé pour une charge complète (cf. interprétation stricte de l'article 169 de l'arrêté royal du 22 mars 1969), les difficultés d'appréciation concrète des circonstances exceptionnelles et du poids relatif de celles-ci dans le cadre de mutations (cf. absence d'arrêté d'exécution de l'article 48 de l'arrêté royal du 22 mars 1969), méconnaissance partielle par certains membres du personnel du règlement de travail standard pris en exécution de la circulaire n°7501 du 11 mars 2020, le non-renouvellement « systématique » des contrats de travail à durée déterminée des membres du personnel ouvrier, le maintien de difficultés liées à l'octroi ou aux conséquences du non-octroi d'un logement de fonction à certains membres du personnel ouvrier-concierge ou à certains membres du personnel de direction…

Le Médiateur a constaté l'importance du respect des normes et du formalisme par ce réseau d'enseignement, mais également ses efforts pour que l'ensemble de ses établissements scolaires (au sens large) s'écarte le moins possible de celui-ci, et ce, tout en ne niant pas les difficultés de terrain. Vu la taille du réseau, son nombre déterminant de travailleurs, l'importance de ses interactions avec de nombreux intervenants externes, le Médiateur comprend le souci de la haute hiérarchie d'être informée systématiquement de ses interpellations afin de d'assurer de l'unicité et de la qualité des réponses apportées à ses interventions. Finalement, le Médiateur espère que le futur Administrateur général de WBE maintiendra et développera encore plus avant les relations de travail positives entre ses services et le service de médiation.

Les pensions et les DPPR

Lors de cet exercice, le Médiateur n'a pas traité un nombre important de dossiers de pension et apparentés. Cependant, en collaboration avec son collègue le Médiateur pour les Pensions, il a essayé d'établir les responsabilités réelles, à la fois de l'employeur (cf. la FWB pour le personnel enseignant et assimilé) et, à la fois du Service fédéral des Pensions pour déterminer exactement la date P. En effet, l'article 162 de la loi programme du 29 décembre 2010 relatif à la responsabilité du Service fédéral des Pensions dans la détermination de cette date détermine la responsabilité de ce service fédéral dans le paiement des arrérages potentiels de pension en cas d'erreurs significatives dans cette détermination. De plus, si l'ancien employeur fournit des données incomplètes ou inexactes, les arrérages sont alors à sa charge. En effet, le Trésor public peut entamer des démarches auprès de cet employeur pour récupérer les sommes potentiellement dues.

On note également un certain manque d'informations données aux enseignants sur le salaire maximum et son occurrence annuelle pouvant servir de base au calcul de la DPPR, et ce, sans évoquer son incidence potentielle sur le calcul de la pension du secteur public.

Il paraît également essentiel d'évoquer succinctement les nombreuses difficultés et questions liées à l'impossibilité de mise en œuvre concrète ou de mise en œuvre très limitée de certains dossiers de DPPR vu les blocages successifs des autorités administratives fédérales pour fixer les dates P.

Les titres et fonctions

On soulignera les nombreux efforts des services administratifs de l'Administration générale de l'Enseignement pour optimaliser son application PRIMOWEB assurant une information transparente et de qualité à l'ensemble des membres du personnel enseignant et assimilé sur les Rapports entre les titres/les fonctions/les barèmes. De plus, cette Administration veille à répondre le plus rapidement et le plus complètement possible aux questions relatives à cette matière. Le Médiateur constate donc une diminution sensible des réclamations purement informatives, mais reçoit encore des plaintes sujettes à un examen plus approfondi et à des situations plus discutables. Le Médiateur prendra comme exemples les situations suivantes : les différences statutaires potentielles entre une équivalence de diplôme traditionnelle et une équivalence professionnelle, le caractère rétroactif de dérogations relatives à la connaissance de la langue française induisant le maintien potentiel de certains enseignants d'immersion dans un statut professionnel précaire, les liens complexes entre les intitulés anciens et les nouveaux des titres et des fonctions enseignantes dans le domaine de l'enseignement artistique, la situation professionnelle souvent compliquée des professeurs de cours de philosophie et de citoyenneté vu leurs titres multiples et leurs expériences professionnelles variées…

Le chantier des titres et fonctions résulte d'adaptations actualisées liées aux évolutions des fonctions professorales et des titres reconnus en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Certains réclamants soulignent également l'absence de prise en compte des titres de spécialisation par la FWB par rapport aux fonctions professorales. Les anciens diplômes d'études complémentaires et d'études approfondies ne peuvent être actuellement examinés seuls en l'état de la législation.

Divers

Certaines situations exceptionnelles ne peuvent être reprises dans les paragraphes et sous-titres précédents.

Néanmoins, elles méritent une attention particulière et démontrent l'importance du travail commun du Médiateur et de l'Administration générale de l'Enseignement. Le Médiateur illustre ces réclamations spéciales par deux cas emblématiques.

Une démission précipitée et insensée

Les faits

Monsieur B., enseignant nommé dans une charge complète, a vécu de graves problèmes personnels ayant une incidence déterminante sur sa santé mentale. Dans le cadre d'une dépression sévère, induisant plusieurs tentatives de suicide et plusieurs internements suite à des décisions de justice, il a décidé d'envoyer une lettre de démission à son pouvoir organisateur. Après plusieurs mois de traitement au sein d'une institution spécialisée, il s'est finalement rendu compte des implications professionnelles, sociales et économiques de cette décision dans une période où ses capacités et son consentement étaient fortement réduites/altérées. Dans une ultime tentative de trouver une solution à sa situation problématique, il saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Après avoir examiné l'ensemble des décisions judiciaires et d'expertises médicales, le Médiateur saisit l'Administration pour demander de ne pas agréer directement cette décision.
En collaboration avec les services d'expertise médicale et son pouvoir organisateur, il a été possible de considérer comme nulle et non avenue cette demande de démission. On notera que l'Administration a procédé à une analyse juridique poussée appuyée par plusieurs avis médicaux..

L'issue de la médiation

Finalement, l'intéressé a retrouvé ses droits et ses obligations comme membre du personnel enseignant dans le cadre d'un suivi médical à long terme permettant peut-être sa réinsertion dans la société et pourquoi pas dans le monde professionnel.
Le Médiateur se félicite de l'excellente collaboration ayant pu être développée dans cette situation humaine exceptionnelle. Même si dans la vie de tous les jours, l'utilité relative du Médiateur peut être remise en question, il est certain que dans ce type de dossiers sa plus-value sociétale semble difficile à être remise en question ! .

Je tiens à ma carte Prof !

Les faits

Madame T. est une enseignante au statut administratif particulier (cf. absorption de personnel enseignant d'une haute école par une université) n'avait pas pu obtenir la Carte Prof vu une interprétation erronée de sa situation professionnelle.
Les services considéraient qu'elle ne faisait pas partie directement du public bénéficiaire. Elle saisit le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès de l'Administration en expliquant clairement la situation exacte de Madame T.

L'issue de la médiation

Après vérification, l'Administration permet à l'intéressée de retrouver ses droits au bénéfice de cet avantage spécifique

vu la définition conventionnelle des potentiels bénéficiaires.
On notera la dématérialisation depuis 2024 de cette carte et son renouvellement automatique. Cet avantage, qui fait partie intégrante du protocole d'accord sectoriel de l'enseignement 2011-2012, se caractérise par des progrès significatifs comme la constitution d'un comité de pilotage et un nouveau règlement intérieur. Le Médiateur pense que les autorités politiques et administratives devraient développer plus avant cet outil et en faire la promotion auprès de l'ensemble des enseignants et surtout des futurs enseignants potentiels.

Le Médiateur considère comme important de rappeler que les services administratifs sont avant tout composés d'hommes et de femmes remplissant au mieux les missions qui leur sont dévolues vu les moyens qui leur sont affectés et qu'ils ou elles restent avant tout des êtres humains sensibles préoccupés par l'intérêt général et le bien-être commun, et ce, tout en respectant les normes/les jurisprudences et les pratiques administratives existantes. C'est souvent dans cette « humanité » et dans la sensibilité du fonctionnaire (au sens noble du terme) que le Médiateur peut trouver de commun accord des solutions de médiation répondant aux difficultés des citoyens.

Conclusion

Le Médiateur est bien conscient qu'il peut être parfois ressenti comme un aiguillon par l'Administration. Cependant, il tient à remercier l'ensemble des collaborateurs des services pour leur volonté de bien faire et de répondre aux demandes même si elles peuvent leur paraître inopportunes, dérangeantes voire inquisitoires. Le but essentiel est, et reste toujours, la lutte contre les dysfonctionnements administratifs dont sont victimes les usagers clients, ici les enseignants. L'amélioration des conditions professionnelles de ces passeurs de savoirs (et de mémoire) semble également déterminante pour la formation/l'éducation des générations futures dans une société de plus en plus caractérisée par les imprévisions et les risques multiples. Le Médiateur veut être un empêcheur de tourner en rond.

Suivi des Recommandations

25. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Amélioration significative de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants

Considérant les liens étroits entre les situations administratives/statutaires correctes des membres du personnel enseignant et assimilés et le caractère exact du montant de leurs rémunérations et de la liquidation de celles-ci dans les délais impartis ;
Considérant les responsabilités des employeurs et des pouvoirs subsidiants dans l'exactitude des rémunérations et la régularité de leur liquidation ;
Considérant les constats récurrents et les Recommandations répétées de la Cour des Comptes par rapport aux salaires des enseignants (tous niveaux et tous réseaux confondus) dans de multiples publications annuelles ou thématiques ;
Considérant sa Recommandation relative à la production de documents à analyser ainsi que des liens entre eux ;
Considérant sa Recommandation visant à réduire les dysfonctionnements dans le remboursement des frais de déplacement ;
Considérant sa Recommandation visant le système de paiement des salaires des enseignants ;
Considérant sa Recommandation visant à constituer un guichet unique des problèmes salariaux ;
Considérant l'importance de la dérive barémique des salaires des personnels enseignants dans la saine gestion de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
Considérant l'hyper-inflation connue en 2022 et les provisions d'index dédicacées y afférentes ;
Considérant l'importance du nouveau contrat d'Administration de l'Etnic et l'augmentation de sa notation ;
Considérant l'importance de l'efficacité et de l'efficience comme ligne de conduite politique ;
Considérant les gains potentiels réalisables via une véritable modernisation de la structure et des procédures informatiques existantes ;

Le Médiateur recommande que l'ensemble des acteurs politiques et administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles mobilisent tous les moyens financiers / humains / techniques / informatiques / de formation… nécessaires pour que l'ensemble des acteurs impliqués à court terme rendent efficace et efficient l'ensemble des projets mis en œuvre par l'Administration générale de l'Enseignement et ses partenaires (publics et privés).

Suivi de la Recommandation

Il est à noter que l'amélioration substantielle de la qualité fait partie des bénéfices attendus poursuivis dans le cadre du développement de la plate-forme CEPAGE pour laquelle le nouveau Gouvernement a décidé de poursuivre l'investissement lancé par le précédent exécutif. Cette Recommandation est toujours d'actualité.

26. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

Considérant la philosophie générale de la réforme des titres et fonctions ;
Considérant les multiples adaptations de normes et de pratiques liées à cette réforme ;
Considérant les mesures transitoires et dérogatoires visant à maintenir la plupart des membres du personnel enseignant déjà en activité avant la réforme ;
Considérant l'existence de véritables difficultés de mise en œuvre de la réforme, et ce malgré les efforts constructifs dégagés par l'ensemble des parties prenantes/concernées ;
Considérant les problèmes liés pour établir certaines concordances entre des cours/fonctions/titres ;
Considérant les difficultés rencontrées dans la valorisation d'expériences utiles et la requalification de titres par rapport à des fonctions ;
Considérant les conséquences financières négatives potentielles ;
Le Médiateur recommande l'institution d'un audit permanent de cette réforme permettant aux organisations syndicales, aux Fédérations de PO, à l'Administration de la FWB, au Gouvernement de la FWB, au Parlement de la FWB de détecter les problèmes conjoncturels et structurels et de proposer en concertation des solutions efficientes s'inscrivant dans les grandes lignes directrices de la réforme.

Suivi de la Recommandation

Comme évoqué lors des précédents Rapports, la dynamique d'actualisation de la réforme des titres et fonctions est intrinsèque aux instances parties-prenantes au processus (CITICAP, CEU, etc.).

- Concernant PRIMOWEB : **Actualisation des chiffres**

En 2023, 11.774 personnes ont introduit leur disponibilité dans PRIMOWEB. Entre le 01/01/2024 et le 03/12/2024, 17.549 personnes ont introduit leur disponibilité dans PRIMOWEB, ce qui représente une augmentation de 49%.

- Concernant l'expérience utile : **Actualisation des chiffres Valexu**

En 2023, 876 demandes de reconnaissance d'expérience utile ont été introduites via cette application. Entre le 01/01/2024 et le 30/09/2024, elles étaient au nombre de 705 (à savoir : une moyenne de 78 dossiers par mois), ce qui représente une diminution de 19,5%.
Cette Recommandation est toujours d'actualité.

27. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux

Considérant les Recommandations 2016 n° 37/38/39 ;
Considérant les risques d'erreurs salariales liées à certaines différences de traitements entre les membres des personnels (cf. « sous-statuts » salariaux spécifiques) ;

Considérant la liquidation variable de certains éléments connexes au salaire ;
Le Médiateur recommande aux services administratifs de la FWB de tout mettre en œuvre pour respecter les normes et les pratiques existantes, la constitution d'un guichet unique pour résoudre les problèmes salariaux (et connexes) afin d'assurer une coordination efficace entre les différents services communautaires et autres concernés.

Suivi de la Recommandation

Comme indiqué dans le Rapport précédent du Médiateur, un projet de développement et de déploiement de serveurs vocaux interactifs (SVI) est en cours au sein de l'AGE, avec au départ des services pilotes pour tester, dans une première étape, un système d'accès téléphonique par SVI.
Dans l'attente d'une gestion omnicanale transversale MFWB et potentiellement d'un outil approprié, après avoir revu l'information accessible sur le portail enseignement.be, l'AGE souhaite améliorer l'accessibilité téléphonique et mettre en place une ligne téléphonique dédiée aux personnels de l'enseignement.
Cette ligne devrait permettre une meilleure orientation des membres du personnel de l'enseignement et surtout créer un point d'entrée unique et à ce titre, offrir une solution de réorientation plus facile aux agents de la première ligne téléphonique MFWB.
Nécessitant la mise en place d'une organisation spécifique au sein de chaque service central et de chaque direction de gestion de la DGPE, l'AGE a sollicité le support de l'ETNIC pour disposer d'un outil adapté à ses besoins. Le SVI devrait idéalement pouvoir évoluer en termes de fonctionnalités, notamment la possibilité d'intégrer une base de données afin de rediriger l'usager vers un agent traitant grâce à un numéro de matricule du membre du personnel de l'enseignement. A la demande de l'ETNIC, l'AGE a phasé ce projet en fonction des fonctionnalités souhaitées pour l'outil : minimales, moyennes, totales.
La première étape, celles des fonctionnalités minimales, est en cours d'élaboration.
Par ailleurs, une charge de mission a pu être réattribuée au sein du SGGPE. Cette charge vient ainsi renforcer les services de proximité de la Direction de coordination du SGGPE au bénéfice de l'ensemble des pouvoirs organisateurs (PO), tous réseaux d'enseignement confondus, dans le cadre d'une approche « orientation usagers », tant aux niveaux « micro » que « macro » .
Elle permet également d'assurer un relais soutenu auprès des écoles et des PO des difficultés d'application des formalités recensées par les services FLT, notamment par la création d'outils et de modules d'informations.
Cette Recommandation est toujours d'actualité..

28. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap

Considérant la Recommandation 2015/46 et son préambule ;
Considérant qu'il n'existe pas de normes communautaires quant à la définition d'un quota minimum d'enseignants handicapés à engager ;
Considérant l'importance de l'intégration des personnes handicapées ;
Le Médiateur recommande de définir un quota minimum global d'employabilité pour les personnels enseignants et assimilés payés ou subventionnés par la FWB. Il appartiendrait aux partenaires sociaux et aux employeurs de négocier les modalités de répartition de ce quota et d'en vérifier le respect.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est d'actualité, mais elle s'adresse davantage au niveau politique (exécutif et législatif)

29. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap

Considérant l'importance de la lutte contre toutes discriminations (directes et indirectes) ;
Considérant l'importance de la notion d'aménagement raisonnable (et sa définition contextuelle) pour tout enseignant souffrant d'un handicap ;
Considérant l'importance de l'intégration des enseignants souffrant d'un handicap ;

Considérant l'importance du droit au travail ;
Considérant les normes et les politiques développées pour maintenir au travail des membres du personnel handicapés ;
Considérant les mécanismes de plaintes existants pour les élèves/étudiants se voyant refuser des aménagements raisonnables ;
Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail multipartite (FWB, organisations syndicales, fédérations de PO et organisations spécialisées) pour définir une modalité unique de recours et/ou de conciliation en cas de refus d'aménagements raisonnables pour un enseignant.

Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation est d'actualité, mais elle s'adresse davantage au niveau politique (exécutif et législatif)

30. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap

Considérant les droits fondamentaux des personnes handicapées ou gravement malades définis dans des normes internationales et nationales ;
Considérant l'importance de leurs intégrations spécifiques dans le monde du travail ;
Considérant les Recommandations déjà exprimées en la matière par le Médiateur et des Institutions similaires ;
Considérant la complexité et la technicité des matières dépendant d'entités politiques différentes ;
Considérant les obstacles pour que les PO ou les enseignants puissent bénéficier des primes de compensation ;
Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail thématique regroupant l'AGE, l'AVIQ et PHARE dans le but de réduire les difficultés légales et pratiques rencontrées.

Suivi de la Recommandation

Comme déjà indiqué au sein du Rapport précédent, l'AVIQ et PHARE interviennent financièrement auprès des employeurs, il convient de rappeler que conformément aux dispositions de l'article 36, § 1er de la Loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement, les services de l'Administration versent directement et mensuellement aux membres des personnels leurs subventions-traitements, pour le compte de leurs pouvoirs organisateurs, qui restent leurs employeurs. Il n'y a dès lors aucune ingérence de l'Administration dans la gestion des frais propres à l'employeur accordés à leurs membres des personnels. Cette Recommandation est toujours d'actualité..

31. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Revoir le système de paiement des salaires des enseignants

Considérant les défis multiples auxquels le monde de l'enseignement francophone doit, et devra faire face, dans une société connaissant des mutations de plus en plus rapides et ;
Considérant surtout nos commentaires relatifs aux salaires ;
Le Médiateur recommande de revoir globalement le système de paiement des salaires des personnels enseignants et assimilés, et ce via la création d'un groupe de travail collégial.

Suivi de la Recommandation

Projet DESI-RL10 :
A la liquidation de novembre 2024, 22.327 MDP ont été payés via le système DESI-RL10.
Dans la note du Gouvernement de décembre 2022, dans lequel il demande la mise en place d'un système capable de gérer la carrière administrative et pécuniaire des MDP, il a été indiqué que les travaux de la release II et II bis devaient aboutir :
o Release II : travaux de finalisation du module de gestion des définitifs (RIA) qui permettront de gérer dans DESI-RL10 la suite de la carrière des MDP temporaires qui sont déjà présents dans DESI-RL10 accédant/ayant accédé déjà à la nomination (à l'exception des MDP de promotion sociale);

Les travaux ont été subdivisés en plusieurs phases :

- Mise en place du Module DPPR
- Due-Concurrence
- Excercice d'une autre fonction
- Perte partielle et totale

Le module DPRR a été développé et la DGPE est en cours de test pour le module « Exercice d'une autre fonction ». Les deux autres points sont en cours d'analyse.

o Release II Bis : adaptation du module gérant les anciennetés dans DESI indispensable au maintien des MDP présents dans le système et à l'élargissement du déploiement à davantage de MDP gérés avec DESI RL10 ;

Les analyses sont en cours de finalisation et une partie a déjà été transmise à l'Etnic.

o Développement du module de gestion de crise pour paiements manuels en masse.

Il est également prévu que les données existantes dans DESI-RL10 et RL10 soient récupérées et migrées dans la plateforme CEPAGE.

Tenant compte des analyses réalisées par le métier et des estimations de l'Etnic, nous espérons aboutir au cours de l'année 2025.

Projet GEDI :

100 % des établissements scolaires ont intégré l'application GEDI et l'ont utilisée lors de la rentrée scolaire 2024-2025 pour l'envoi des documents. Cela a permis de lisser les envois et d'améliorer les délais de mise en paiement.

Projet CEPAGE

Comme indiqué dans le commentaire en 2023, le Gouvernement a décidé de la mise en œuvre d'un marché public pour engager une équipe de consultants qui viendra soutenir le métier dans la définition de ses besoins, la description et l'amélioration des processus et dans la proposition de simplifications administratives et réglementaires. Le cahier des charges a été rédigé avec la collaboration conjointe de l'Administration et de l'Etnic. Celui-ci a été publié mais n'a pas pu être attribué car nous n'avions reçu qu'une seule offre qui était irrégulière. Avec l'accord du Gouvernement actuel, le cahier des charges a été republié. En attendant, l'équipe CEPAGE poursuit les travaux de simplification des processus et de la réglementation.

-> Le nouveau Gouvernement fait également de CEPAGE une top priorité et l'a inscrit dans la DPC.

Cette Recommandation est toujours d'actualité..

FWB - Personnels de l'enseignement | Mettre sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les conditions de travail des enseignants durant la pandémie

Considérant l'importance de la santé et de l'éducation comme des droits essentiels pour toutes et tous garantis par des normes internationales et internes supérieures,
Considérant le caractère exceptionnel de la pandémie liée à la COVID et de ses conséquences directes et indirectes,
Considérant les mesures prises par le Gouvernement communautaire pour maintenir l'enseignement,
Considérant plus particulièrement celles liées aux modalités de travail des enseignants,
Considérant la pluralité des fonctions enseignantes et leurs spécificités propres,
Considérant les droits et obligations des employés et des employeurs,
Le Médiateur recommande que le Gouvernement, les PO, les organisations syndicales et les services administratifs de la FWB mettent sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les conséquences potentielles d'une pandémie sur les conditions de travail des enseignants, et ce dans la pluralité des fonctions existantes en développant les solutions concrètes y afférentes.

❎ Suivi de la Recommandation

Cette problématique ne visant pas uniquement la DGPE et eu égard aux réponses fournies par l'AGE, la Recommandation n'est plus d'actualité et ne sera plus reprise au sein des prochains Rapports.

FWB - Personnels de l'enseignement | Évaluer régulièrement les mesures statutaires transitoires et/ou dérogatoires

Considérant le nombre important de corrections et régularisations administratives et statutaires effectuées par la FWB par rapport à ses personnels enseignants et assimilés et par rapport aux personnels subventionnés et leurs conséquences qui peuvent être négatives ;
Considérant que celles-ci résultent souvent de mesures transitoires et dérogatoires ;
Considérant l'importance de la sécurité juridique ;
Considérant les règles relatives à la confiance légitime de tout administré dans la puissance publique ;
Considérant les possibilités limitées de retrait et d'annulation des actes administratifs ;
Le Médiateur recommande que les mesures exceptionnelles fassent l'objet d'un dispositif d'évaluation périodique permettant des adaptations. Il s'agit de réaliser un véritable audit basé sur l'adaptabilité concrète comme pour les différentes adaptations normatives et des pratiques administratives relatives à la réforme des titres et fonctions.

☑ Suivi de la Recommandation

Une des missions structurelles de l'Administration est d'analyser les dispositifs statutaires et de veiller à leur amélioration, avec un point d'attention pour les mesures transitoires et/ou dérogatoires.
La Recommandation trouve par ailleurs une mise en œuvre récurrente dans le cadre des travaux menés au sein des instances de concertation réunissant l'ensemble des acteurs (fédérations de pouvoirs organisateurs, organisations syndicales et différentes entités de l'Administration intéressées à la gestion des personnels).
Des ajustements aux dispositions statutaires en découlent régulièrement et sont traduites dans des dispositions décrétales.
La Recommandation est suivie en flux continu par la DGPE et fait l'objet d'une attention particulière en matière de simplification administrative (Déclaration de politique communautaire 2024-2029, etc.).

32. 2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux

Considérant l'importance de l'exactitude des salaires,
Considérant le bon moment de liquidation des rémunérations comme déterminant pour les bénéficiaires,
Considérant la multiplicité des intervenants dans le processus de paiement des salaires des enseignants,
Considérant la probabilité d'erreurs salariales,
Considérant les constats récurrents et les Recommandations actualisées de la Cour des comptes,
Considérant les délais de prescriptions en finances publiques,
Considérant les efforts de la DGPE et de l'ETNIC pour développer des programmes informatiques et des méthodes de travail réduisant les risques d'erreurs salariales,
Considérant les possibilités limitées d'annulation totale ou partielle des trop-perçus,
Le Médiateur recommande la production de fiches de paie, de demandes d'indus et de documents fiscaux plus lisibles ayant des liens directs entre eux et surtout commentés efficacement, motivés légalement et factuellement de la manière la plus compréhensible pour les principaux intéressés.

➔ Suivi de la Recommandation

L'Administration travaille de manière ponctuelle à l'amélioration de la qualité des fiches de paie. Les libellés sont en effet passés en revue afin d'y apporter des précisions et, le cas échéant, simplifiés pour qu'ils soient les plus lisibles et compréhensibles pour chaque MDP.
Les services de l'Administration veillent à répondre de manière exhaustive aux interpellations en décrivant et analysant précisément les montants globaux repris sur les fiches sur la base des lignes de paie codifiées dans le moteur de paie RL10. L'édition des fiches de paie étant étroitement liée à ces codifications, il faudra attendre le développement du logiciel intégré de gestion administrative et pécuniaire de la carrière des membres des personnels de l'enseignement CEPAGE pour en améliorer davantage la lisibilité de manière structurelle.
Une circulaire actualisée concernant la lecture des listings de paie paraîtra prochainement. Cette Recommandation est toujours d'actualité.

MAISONS DE JUSTICE

Bilan de l'exercice 2024

Entre 2023 et 2024, on constate dans ce secteur une augmentation spectaculaire de 100 % avec … 4 demandes d'intervention au lieu de 2 !

Comme précédemment, nous ne manquons pourtant pas de relever la place visible réservée au Médiateur sur le site internet de l'AGMJ (https://www.maisonsdejustice.be).

Nous continuons donc de formuler l'hypothèse que, dès lors que la mission des services dépendant de l'AGMJ peut se concevoir comme une médiation entre Justice et justiciable(s), une "médiation à la médiation" pourrait paraître rarement nécessaire, utile, voire praticable …

Et comme pressenti en 2023 déjà, cet aspect s'est sans doute accentué encore par la constitution, dès février 2022, d'une équipe de travailleurs sociaux attachés directement à la Direction de la surveillance électronique (DSE). Depuis lors, cette direction n'a d'ailleurs plus fait l'objet de réclamations adressées au Médiateur.

Notons qu'à l'inverse, avec les "décrets conjoints relatifs au Médiateur" de juillet 2023, le champ de compétence du Médiateur s'est élargi aux "services publics fonctionnels", qui ne sont pas des Administrations, et donc, potentiellement, aux nombreux "partenaires agréés" des Maisons de Justice. L'une des réclamations reçues durant l'exercice visait d'ailleurs l'un de ces partenaires agréés, et nous en faisons le compte-rendu ci-dessous pour illustrer le type de problème pouvant être rencontré dans un tel contexte.

Respectivement, les 4 réclamations 'Maisons de Justice" reçues en 2024 avaient trait à :
- l'intervention d'une asbl d'aide aux détenus (partenaire agréé des Maisons de Justice)
- une demande d'information sur les possibilités de modifier les conditions probatoires accompagnant un jugement (orientation vers une Maison de Justice)
- l'attitude d'un assistant de Justice dans le cadre d'une enquête sociale civile (Maison de Justice)
- l'aide, jugée défaillante, d'un service d'aide aux victimes (Maison de Justice) .

L'asbl d'aide aux détenus qui me suit refuse de satisfaire ma demande de changement de psychologue pour une raison peu claire. Pouvez-vous intervenir en ma faveur ?

Les faits

Monsieur R. est actuellement détenu en prison et y bénéficie du soutien d'une association "partenaire agréé" de l'Administration générale des Maisons de Justice (AGMJ).

Par le truchement de cette association, Monsieur R. bénéficie d'entretiens réguliers avec un psychologue. Pour des raisons qui lui sont propres, le bénéficiaire ne se sent toutefois plus en relation de confiance avec ce praticien, mais souhaite cependant continuer d'être psychologiquement soutenu. Il a donc demandé à l'asbl de pouvoir changer d'intervenant.

Affirmant que ce changement lui a été refusé, il fait appel au Médiateur.

Quoique le service faisant l'objet de sa réclamation ne soit pas une Administration, le Médiateur peut désormais s'adresser à ce type de "service public fonctionnel" en vertu des décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service du médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne[1].

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur prend contact avec l'asbl.

Le réclamant n'ayant pas précisé le motif du refus qui lui aurait été opposé, le premier objectif de l'intervention est de déterminer ce motif (s'agirait-il d'un manque de ressources humaines ?) et le second, d'envisager avec le partenaire agréé les possibilités ou piste de possibilités de satisfaire Monsieur R..

L'issue de la médiation

La direction de l'asbl explique en détails les procédures mises en place dans la situation exposée. En premier lieu, la formulation de la demande au praticien lui-même (permettant déjà souvent de régler certaines incompréhensions ou autres difficultés); si le bénéficiaire est pris en charge par un binôme psychologue-assistant(e) social(e), il peut également faire sa demande à l'autre intervenant(e) du binôme et si nécessaire, une entrevue tripartite (usager, AS, psychologue) peut être organisée pour évaluer la situation. Le cas échéant une convention engageant les trois parties sera mise en place.

Si aucune solution n'a été trouvée, une analyse de la situation est faite en équipe pour décider du maintien ou du changement de praticien. La décision va toujours dans le sens de l'intérêt de l'usager, et fait l'objet d'une évaluation programmée pour s'assurer que la prise en charge reste adéquate.

Monsieur R. n'ayant pas fait l'objet d'une telle décision d'équipe, il lui est donc tout à fait possible de suivre la procédure habituelle pour une demande de changement d'intervenant.

Par ailleurs, il peut également s'adresser à un autre partenaire agréé offrant les mêmes services dans la prison où se trouve Monsieur R. La consultation d'un autre psychologue extérieur de son choix sera quant à elle sans doute payante.

Enfin, il peut être fait appel au (à la) «psychologue soin» de l'infirmerie de la prison, qui n'assurera cependant pas de suivi à long terme.

Telle est donc la teneur de la réponse reçue de la direction de l'asbl, sans que nous ayons pu déterminer si Monsieur R. avait clairement exprimé sa demande auprès de ce partenaire, ou si, en sens inverse, la procédure lui avait été clairement indiquée.

L'essentiel est que Monsieur R. ait été satisfait de cette réponse, levant tout malentendu éventuel..

1. Article 13, 2°, c, i et ii desdits décrets conjoints (R.W. : https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2023/07/13/2023045374/2024/01/18 et Com.fr. : https://gallilex.cfwb.be/textes-normatifs/51635)

Je suis une victime, et le Service d'aide aux victimes ne m'a pas été d'une grande … aide !

Les faits

Madame L. a été victime d'un crime contre sa personne. Après sa condamnation en première instance, l'auteur des faits a fait appel du jugement. Ne disposant plus des services de son conseil, Madame L. souhaite bénéficier de l'accompagnement du Service d'aide aux victimes (SAV) compétent pour être renseignée sur la procédure d'appel, et remplir sa fiche victime[2] …

Un bon mois après que ledit arrêt de la Cour d'appel fut rendu, la préposée du SAV chargée de l'accompagner lui a seulement indiqué qu'elle-même n'avait pas obtenu d'information de la Cour d'appel après en avoir fait la demande. Puis, Madame L. n'a plus eu de nouvelles pendant une année environ. Pendant cette période d'incertitude, qui l'a plongée dans une grande détresse psychologique, elle n'a pu déposer sa « fiche victime » dûment complétée (elle a eu peur d'en perdre le droit). Elle a même craint l'éventualité d'une extradition de l'auteur.

Il faut préciser que Madame L. n'a pas le français pour langue maternelle, et que la fiche victime, dont on trouvera un exemplaire via le lien vers le site du SPF Justice renseigné en note, peut apparaître technique et "intimidant" pour une personne allophone.

A présent le dossier pénal est clos et l'auteur est incarcéré. Elle saisit le Médiateur, dont elle attend avant tout qu'il répercute auprès du service concerné son expérience pénible, due à ce qu'elle voit comme une défaillance et un manque de réactivité du SAV.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'adresse à la Direction des Maisons de Justice, qui demande à son tour un rapport à la Direction de la Maison de Justice concernée. Nous n'entrerons pas ici dans les détails de ce rapport très précis.

Notons que l'assistance apportée s'inscrit dans le temps long : entre les informations données au début de l'enquête pénale (soit avant la condamnation en première instance) et l'accompagnement après que l'arrêt d'appel fut devenu définitif, il s'est écoulé près de 5 ans.

Sur cette période, le rapport révèle un suivi généralement régulier, mais aussi quelques manquements de prise en charge alors que l'assistante de Justice (AJ) titulaire est absente (congé de maternité, congé annuel ou devoirs extérieurs), ou en retour d'absence. Une charge de travail importante n'est pas étrangère à la situation..

L'issue de la médiation

En synthèse, le rapport de la Direction de la Maison de Justice conclut qu'il y a bien eu un retard dans le traitement de la demande de Madame L., malgré de réguliers rappels à l'AJ. Pour une "étape" de l'assistance, Madame L. n'a plus eu de réponse de l'AJ pendant plus de six mois, après quoi son courriel de rappel à l'adresse générale du service obtient réponse à sa demande par l'intermédiaire d'un autre agent.

L'AJ titulaire est consciente des lacunes pointées et adresse ses excuses à Madame L. pour les désagréments occasionnés.

Précisons que les retards constatés n'ont pas occasionné pour Madame L. de perte de droits, mais que tous les intervenants reconnaissent qu'ils ont causé à l'intéressée un stress supplémentaire qui était évitable. Des mesures sont prises pour éviter de tels retards dans le futur..

2. La victime d'une infraction pénale dont l'auteur est puni d'une peine de prison peut demander à être associée à la procédure d'exécution de cette peine de prison de l'auteur, au moyen d'une « fiche victime ».
Cette fiche permet ainsi à la victime de demander à être informée des décisions prises par le Ministre de la Justice (via son administration), le juge ou le tribunal de l'application des peines ; de proposer des conditions qui pourraient être imposées dans l'intérêt de la victime lors d'une éventuelle libération anticipée de l'auteur (par exemple, que l'auteur ne puisse pas prendre contact avec la victime) ; de demander à être entendue par le juge ou le tribunal de l'application des peines lorsqu'il y a une audience. https://justice.belgium.be/fr/themes/que_faire_comme/victime/fiche_victime

AIDE À LA JEUNESSE

Bilan de l'exercice 2024

Le Médiateur a instruit 60 dossiers.
80% de ces réclamations concernent les services extérieurs de l'Aide à la Jeunesse, c'est-à-dire les Service de l'Aide à la Jeunesse (SAJ) et les Services de la Protection de la Jeunesse (SPJ). Les 20% restants concernent les délais de remboursement de frais pour des jeunes placés en institution ou dans une famille d'accueil. L'amélioration du suivi des interpellations du Médiateur continue sur sa lancée au sein de l'AGAJ comme cela avait été constaté durant l'exercice 2021.

SPORT

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine des sports, le Médiateur a instruit 19 dossiers.
Cela représente 1 % du total des dossiers ouverts.
On constate une hausse par rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont : les aspects financiers et leurs dimensions constitutives, les fédérations sportives et les activités sportives.

Introduction

Cet exercice d'activités est caractérisé par la diversité des réclamations et des constats posés par le Médiateur dans son action. Dans un souci de simplification et de bonne compréhension, il a été décidé de présenter ces différents éléments dans trois parties distinctes, à savoir : les aspects financiers et leurs dimensions constitutives, les fédérations sportives et les activités sportives.

Les aspects financiers et leurs dimensions constitutives

Les sports génèrent des flux financiers significatifs, à la fois par leur dimension privée mais également par leur dimension publique. Dans un monde basé sur la concurrence et sur le résultat, il peut parfois être difficile de concilier l'argent et l'éthique.

À titre d'exemple, le Médiateur a été saisi d'une réclamation significative où un pseudo agent de l'ADEPS se servait de cette qualité pour organiser des activités lucratives, en convoyant et en collectant des fonds pour participer à des compétitions sportives. L'enquête administrative de l'Administration générale du Sport a démontré cette usurpation de titres et qualités et a permis de rappeler à l'ensemble des membres de son personnel leurs missions et leurs obligations en tant que fonctionnaire.

Le plus souvent, le Médiateur reçoit des réclamations liées à des refus de subventions :

Il peut s'agir des critères de sélection comme : la date de dépôt par le potentiel bénéficiaire, le caractère incomplet des

éléments transmis, le moment de la présentation en commission ad hoc, le montant du budget encore disponible sur la ligne de crédit de référence, la confusion potentielle entre le promoteur et l'organisateur (cf. associations sans but lucratif sœurs) … Dans la plupart de ces affaires, l'Administration compétente répond rapidement aux demandes et aux remarques du Médiateur dans le souci du respect des normes et des pratiques administratives internes, tout en veillant le mieux possible à l'intérêt général. On peut souligner les efforts d'audit financier et de programmation mis en œuvre par rapport aux subventions ainsi que les solutions constructives apportées dans le cadre des manques de crédit via des transferts de crédits au sein d'un même programme budgétaire et des ajustements réguliers effectués.

Dans certains cas, même avec de la bonne volonté, l'Administration ne peut rien faire. On peut citer à titre anecdotique : l'interdiction de l'utilisation de chèques cadeaux individuels par rapport au financement de subventions pour l'achat de matériel sportif où seulement l'utilisation de l'argent est autorisée (cf. monnaie fiduciaire et scripturale classique).

La thématique des marchés publics (et leurs multiples règles) peut parfois être un obstacle à la réalisation de l'objet du marché. En effet, la temporalité et les réalités économiques du monde de l'entrepreneuriat sont différentes de celles des autorités administratives. Ces différences peuvent induire des retards dans le paiement des factures, le calcul d'intérêts de retard, la constitution de frais administratifs déterminants, l'obligation du recours au préfinancement dans le cadre d'une saine gestion de la trésorerie… Même si ce type de dossiers est exceptionnel pour le Médiateur (vu l'importance des recours judiciaires et administratifs existants en la matière), il lui paraît important de tout mettre en œuvre afin de réduire certains délais et certaines procédures administratives.

Les fédérations sportives

Ces organisations peuvent être à la fois réclamantes et sujettes à réclamation rendant le traitement de leurs dossiers assez sensibles.

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation d'une ASBL en concurrence avec une fédération sportive déjà existante dans le cadre d'une demande d'agrément refusée. Cette matière se caractérise par le rôle prédominant du Ministre compétent pris dans le jeu de pouvoirs et de contre-pouvoirs liés à l'activité sportive de référence. Il est assez difficile pour le Médiateur de disposer de l'expertise nécessaire pour mener une enquête diligente vu la multiplicité des intérêts en jeu et surtout opposés. Cependant, il peut, lui comme d'autres intervenants de « contrôles » ou « d'avis », intercéder afin de garantir le climat le plus serein possible dans ces moments de tension importants. Il doit également constater à titre exceptionnel des relations de coopération et de collaboration parfois difficiles entre l'aile francophone et l'aile flamande de certaines unions sportives regroupant les fédérations. Là aussi, il ne peut que recommander la tempérance et le développement de solutions originales par rapport à certains problèmes.

Les fédérations peuvent également agir en appui de l'action du Médiateur dans la gestion de certaines réclamations spécifiques, et ce, tout en n'omettant pas l'indépendance des clubs sportifs et de leurs membres. Ce type de réclamations est varié et peut porter sur : les relations administratives/conventionnelles et surtout financières entre les clubs et leurs adhérents, l'interdiction de certaines activités professionnelles ou autres en lien trop direct avec le sport de référence, les relations internes entre les différentes composantes d'une même fédération… Le Médiateur tient à souligner les bonnes relations existantes avec la plupart des fédérations sportives ayant souvent permis de trouver des solutions concrètes à des problèmes au sein de clubs sportifs ou même au sein d'une fédération.

La plupart des fédérations entretiennent de bonnes relations avec l'Administration générale du Sport, et ce par rapport à son rôle de financement, mais surtout de régulateur ou d'auditeur des normes communautaires (exemples : définition commune des cahiers de charges de formation des moniteurs et des arbitres et organisation des cours,

définition de pratiques administratives internes liées aux politiques des subsides et à la vérification de l'utilisation de ceux-ci…). Le Médiateur intervient souvent ici comme une tierce partie en cas de difficultés entre une fédération et l'Administration ou en cas de problème entre un sportif et les deux acteurs précités.

Les activités sportives

L'organisation des activités sportives pour une pluralité de publics potentiels implique de nombreux acteurs à la fois privés et publics. On pense traditionnellement aux stages ADEPS et à leurs multiples bénéficiaires. Certains demandent l'intervention du Médiateur lorsqu'ils rencontrent un problème qu'ils considèrent comme un dysfonctionnement dans leurs relations avec les services impliqués. Depuis des années, ces réclamations reviennent avec les périodes de congés scolaires. Les difficultés principales sont : les problèmes psychologiques et comportementaux de certains stagiaires, des niveaux sportifs différents de certains participants, les délais liés au remboursement de certains stages et les frais y afférents, les mécanismes assuranciels des organisateurs de stages/des moniteurs et des victimes directes ou indirectes, la prise en compte de certaines réalités locales liées à des ASBL communales…

Ce type de plaintes trouve souvent une issue positive suite à l'intervention concertée du Médiateur et des intervenants concernés.

Conclusions

Le Médiateur se réjouit des progrès réalisés par rapport à son champ de compétences dans le domaine sportif devant l'amener idéalement à trouver des solutions concrètes et constructives par rapport à la plupart des dysfonctionnements connus par les usagers. Il maintient également une appréciation positive de ses relations constructives avec l'Administration générale du Sport et l'ensemble des fédérations sportives. Toutefois, il est également conscient que seule une part infime des problèmes de ce milieu spécifique est traitée par ses soins. Il faudra donc à l'avenir tout mettre en œuvre afin de le faire mieux connaître, ainsi que ses possibilités d'action.

CULTURE

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de la Culture, le Médiateur a instruit 89 dossiers. On constate une hausse importante par rapport à 2023.

Ce sont surtout des contestations de décisions prises par la Ministre de la Culture sur base d'un avis négatif rendu par une instance d'avis, qui nous sont parvenues .

De façon générale, la collaboration entre cette Administration générale et le service du Médiateur est excellente. Quel que soit le service général concerné, à chaque fois que le Médiateur interpelle un fonctionnaire, c'est une franche relation qui s'établit rapidement. La réponse ne se fait pas attendre. En effet, le délai de réponse des services généraux est en général de quelques jours.



Centres d'expression et de créativité : le décret qui les reconnait discrimine les fondations par rapport aux associations sans but lucratif ...

Les faits

L'administrateur de la 'Fondation K' a sollicité du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles la reconnaissance de son institution en tant que Centre d'expression et de créativité[1] .

La demande est déclarée irrecevable : l'Administration de la Culture indique que la législation applicable[2] n'admet à la reconnaissance que les associations sans but lucratif (ASBL). Or la Fondation K est constituée sous la forme d'une fondation d'utilité publique (FUP).

1. Les Centres d'expression et de créativité, familièrement appelés les CEC, sont des structures permanentes proposant de nombreux ateliers dans de multiples disciplines. Ils s'adressent à tous les publics et à tous les âges et développent leur activité en lien avec le contexte social, économique et culturel des populations concernées. Par le biais de démarches créatives et une articulation à leur environnement, ils réalisent des projets socio-artistiques et d'expression citoyenne (https://www.culture.be/index.php?id=18871&L=0%25252527).

2. Article 6 du décret du 30 avril 2009, relatif à l'encadrement et au subventionnement des fédérations de pratiques artistiques en amateur, des Fédérations représentatives de Centres d'expression et de créativité et des centres d'expression et de créativité (https://gallilex.cfwb.be/textes-normatifs/34823).

Le destinataire de la décision fait valoir qu'une fondation, non seulement dispose de la personnalité juridique et poursuit un but non lucratif, semblablement à une ASBL, mais peut être reconnue d'utilité publique si elle tend à la réalisation d'une œuvre à caractère philanthropique, philosophique, religieux, scientifique, artistique, pédagogique ou culturel[3] ; dans ce cas, cette reconnaissance est faite par arrêté royal. En outre, contrairement à une ASBL, la FUP doit disposer d'un capital minimum, et est nécessairement constituée par acte notarié.
Dès lors, le principal intéressé estime que l'application particulièrement stricte du décret, voire la restriction décrétale elle-même, conduit en l'occurrence à une solution discriminatoire, puisqu'elle exclut les FUP de l'accès aux avantages associés au statut de centre d'expression et de créativité sans apparence de justification, de nécessité ou de proportionnalité.
Prima facie, il semble donc y avoir en l'espèce violation du principe d'égalité.
C'est également l'avis d'un consultant, spécialiste du droit des personnes morales. La Fondation K saisit le Médiateur auquel elle produit l'argumentaire du consultant.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient auprès de l'Administration générale de la Culture.
Il fait d'abord remarquer que la disposition qui fonde en droit la décision critiquée (l'art. 6, 1° du décret du 30 avril 2009, précité) renvoie à la condition d'une constitution sous forme d'ASBL "conformément à la loi du 27 juin 1921 relative aux associations sans but lucratif, aux associations internationales sans but lucratif et aux fondations".
Or ladite loi du 27 juin 1921 à laquelle il est ainsi renvoyé a été abrogée par la loi du 23 mars 2019 qui a introduit le Code des sociétés et des associations (en abrégé 'CSA'). Le renvoi décrétal est donc obsolète et c'est désormais à audit CSA, qui a sensiblement changé la matière des personnes morales, qu'il conviendrait de se référer.
Ensuite, c'est précisément - et en toute logique - sur base dudit CSA que le consultant, professeur d'université, a comparé les aspects constitutifs des ASBL, d'une part, et des FUP, d'autre part, et en conclut qu'une FUP répond aux mêmes conditions substantielles de désintéressement qu'une ASBL, et offre même à certains égards des garanties supérieures (existence d'un patrimoine de départ et reconnaissance préalable par arrêté royal).
En réalité, la mention de la seule ASBL comme forme attendue de la personne morale qui demande reconnaissance et/ou subsides est probablement le résultat de l'antériorité (par rapport au CSA) de la législation relative à la reconnaissance et à la subsidiation, voire à la "rareté" des FUP par rapport aux ASBL. Une interprétation raisonnable des textes relatifs à la reconnaissance et à la subsidiation devrait conduire à l'assimilation des FUP aux ASBL.
Et le consultant de mettre en outre en évidence qu'au regard du droit européen, un pouvoir public belge ne pourrait refuser la reconnaissance et/ou la subsidiation à des personnes morales désintéressées régies par le droit d'autres Etats membres de l'Union européenne. A fortiori, donc, à une FUP de droit belge..

L'issue de la médiation

Au vu des considérations et arguments exposés, le Médiateur a considéré qu'en réservant la possibilité d'une reconnaissance en qualité de centre d'expression et de créativité aux seules personnes morales constituées sous forme d'ASBL et en privant dès lors de cette possibilité les personnes morales constituées sous forme de FUP, le décret du 30 avril 2009, précité, et plus précisément son article 6, 1° (qui, par ailleurs, méconnaît l'abrogation de la loi du 27 juin 1921 et la création du CSA) aboutit à une iniquité, c'est-à-dire à une discrimination non raisonnablement et proportionnellement justifiée ou justifiable.
La décision individuelle prise sur base de cette disposition à l'égard de la 'Fondation K', privant celle-ci de la possibilité d'obtenir la qualité de centre d'expression et de créativité en déclarant irrecevable la demande déposée à cette fin, aboutit à la même iniquité que celle qui entache la disposition qui la fonde.
Dès lors, en vertu des décrets conjoints organiques du Médiateur, celui-ci a demandé le retrait de cette décision.
L'Administration y a consenti, et a traité le dossier de la 'Fondation K'.
Sur base des mêmes arguments et dispositions, le Médiateur recommande au Législateur de modifier le décret du 30 avril 2009 précité (voir la Recommandation ci-dessous)..

3. Art. 11 :1 du Code des sociétés et des associations, en abrégé CSA https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2019032309&table_name=loi

33. 2024 | FWB - Culture | Permettre aux fondations d'utilité publique la reconnaissance en tant que centre d'expression et de créativité, à l'instar des ASBL

Considérant le décret du 30 avril 2009 relatif à l'encadrement et au subventionnement des fédérations de pratiques artistiques en amateur, des Fédérations représentatives de Centres d'expression et de créativité et des centres d'expression et de créativité, et plus précisément son article 6, 1°, qui dispose :

Article 6. - D'un point de vue structurel et organisationnel, les associations doivent : 1° Etre constituées en ASBL conformément à la loi du 27 juin 1921 relative aux associations sans but lucratif, aux associations internationales sans but lucratif et aux fondations ;

Considérant que la loi du 27 juin 1921 ainsi visée dans cette disposition a été abrogée par l'article 35 de la loi du 23 mars 2019 introduisant le Code des sociétés et des associations et portant des dispositions diverses, et qu'il y a dès lors lieu, dans le décret du 30 avril 2009, de remplacer cette référence à la loi du 27 juin 1921 par une référence au Code des sociétés et des associations, en abrégé CSA ;

Considérant en outre que l'article 6 dudit décret du 30 avril 2009 ne prend en considération que les ASBL, et exclut dès lors de son champ d'application les personnes morales instituées sous forme de fondation d'utilité publique, en abrégé FUP, visée dans le CSA notamment en ses articles 1:7 et 11:1 ;

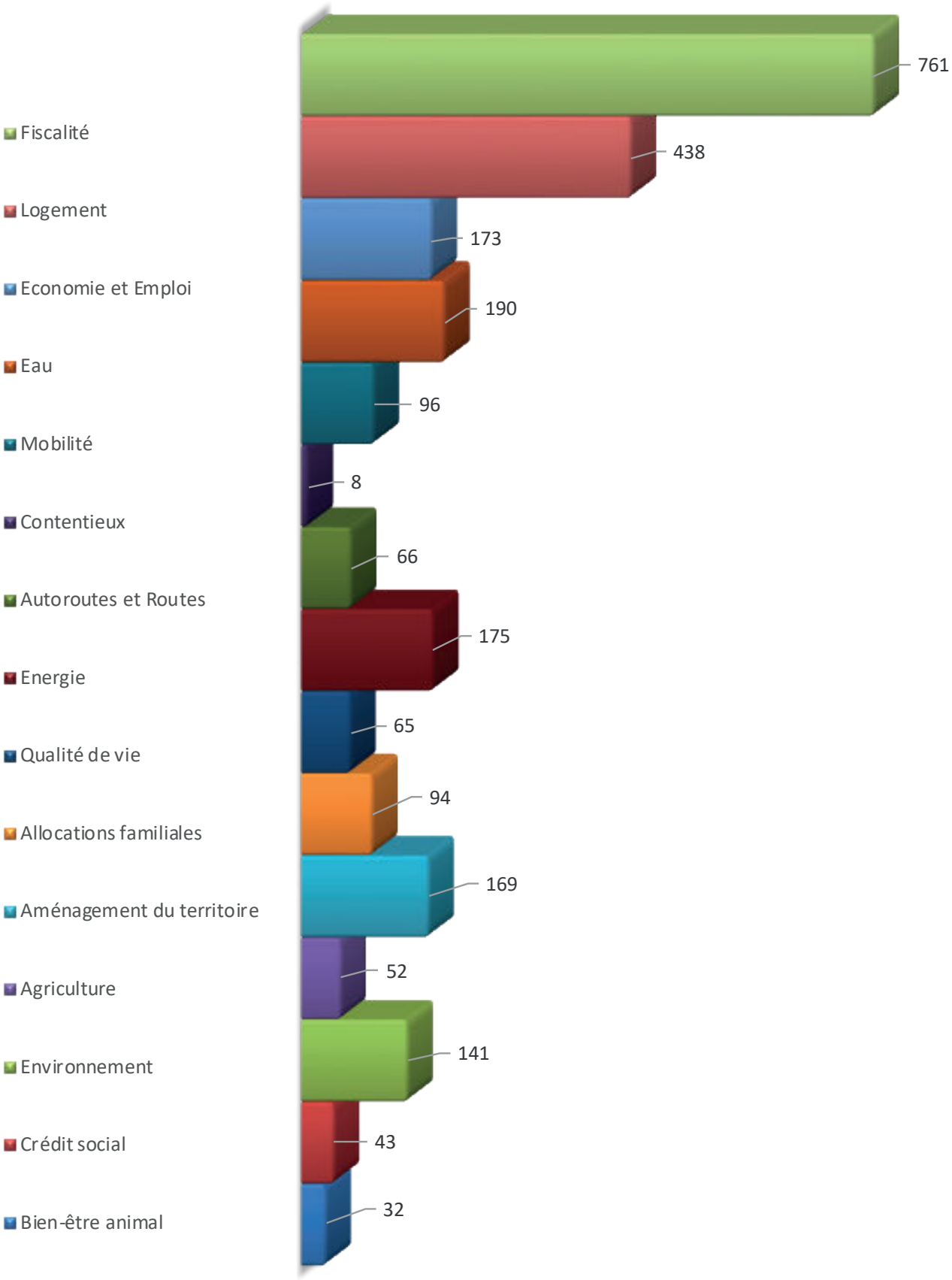
Considérant qu'une fondation peut être reconnue d'utilité publique si elle tend à la réalisation d'une œuvre à caractère philanthropique, philosophique, religieux, scientifique, artistique, pédagogique ou culturel ; qu'une FUP paraît dès lors une forme de personne morale particulièrement adaptée à l'activité d'un centre d'expression et de créativité ;

Considérant en outre qu'une FUP répond aux mêmes conditions substantielles de désintéressement qu'une ASBL, et offre même à certains égards des garanties supérieures (existence d'un patrimoine de départ, constitution par acte authentique et reconnaissance préalable par arrêté royal), et que l'exclusion des FUP par rapport aux ASBL ne paraît dès lors pas raisonnablement justifié ou justifiable et constitue donc une iniquité ;

Le Médiateur recommande de modifier le décret du 30 avril 2009 relatif à l'encadrement et au subventionnement des fédérations de pratiques artistiques en amateur, des Fédérations représentatives de Centres d'expression et de créativité et des centres d'expression et de créativité, en y renvoyant au Code des sociétés et des associations (CSA), et non plus à la loi du 27 juin 1921, et en permettant aux fondations d'utilité publique d'être reconnues en tant que centre d'expression et de créativité.

Répartition des dossiers de la Wallonie par matière

2024



ÉCONOMIE ET EMPLOI

I. Economie

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de l'Economie, pas plus de 39 réclamations n'ont été adressées au Médiateur. Au regard de 147 réclamations traitées lors de l'exercice 2023, cela représente une diminution drastique de quasiment 75%
Sur ces 39 réclamations, 18 dossiers ont été ouverts dans le cadre de la récupération par l'Administration wallonne d'aides versées dans le cadre de la pandémie de COVID19. Dans tous les cas, l'action de l'Administration se justifiait et le Médiateur n'a pu que confirmer aux réclamants le bien-fondé de la procédure de récupération.
D'autres dossiers ont concerné des aides compensatoires octroyées lors de travaux réalisés par les pouvoirs publics (6 dossiers) et quelques primes à l'investissement refusées car le demandeur avait débuté son programme d'investissement avant de recevoir l'accord de l'Administration wallonne.

01. 2024 | W Economie | Chèques-entreprises : permettre un démarrage dès notification au demandeur de la recevabilité de sa demande

Considérant que l'objectif de la Wallonie est d'aider les entreprises à se créer ou à se développer;
Considérant que lorsqu'une demande d'intervention est complète, tous les aspects techniques sont connus (identité du bénéficiaire, identité du prestataire, montant de la mission, planning de réalisation; …) et ne seront plus modifiés;
Considérant qu'en transmettant une notification de recevabilité de la demande, l'Administration wallonne peut induire en erreur le prestataire qui pense pouvoir débuter sa mission;
Considérant que l'intégralité de l'aide est supprimée lorsque le prestataire débute sa mission avant la notification finale de l'Administration wallonne;
Le Médiateur recommande que la mission du prestataire puisse débuter dès la notification de la recevabilité de la demande.

Suivi de la Recommandation

Cette **Recommandation est toujours d'actualité**. Nous n'avons reçu aucune information quant à sa mise en œuvre.

II. Aides à l'Emploi

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine des aides à l'emploi, le Médiateur a instruit 30 dossiers.
Durant cet exercice, les réclamations reçues concernaient uniquement le dispositif d'aide SESAM, le Médiateur n'a pas reçu de réclamations concernant les APE.

Le constat a déjà été dressé dans le cadre des exercices précédents. Les dossiers de médiation relatifs aux aides à l'emploi mettent en avant essentiellement la question du classement sans suite, notamment à la suite du non-respect par l'employeur de la condition relative à l'effectif global durant la période de soutien SESAM.

Plusieurs réclamations ont une nouvelle fois mis en évidence la difficulté de recruter des profils assez spécifiques, ce qui ne permet pas l'engagement de travailleurs dans le respect de la décision initiale d'octroi et notamment des délais de remplacement de travailleurs fixés par la règlementation.

A noter également la "double sanction" pesant sur les employeurs de bonne foi qui, en raison d'une erreur dans la gestion de l'aide SESAM (difficulté de remplacement du travailleur, non respect d'un délai pour demander le renouvellement de l'aide, méconnaissance des obligations en termes de maintien de l'effectif global..), sont non seulement pénalisés par le classement sans suite de la demande de renouvellement de l'aide, mais ne peuvent plus demander de nouvelles aides SESAM avant l'écoulement d'une période de 3 ans.

Les réformes annoncées par le Ministre de l'Emploi devraient intégrer ces différents éléments afin de poursuivre l'objectif de ce dispositif, à savoir la création d'emplois dans le secteur marchand.

02. 2024 | W Economie | Allonger le délai en cas de remplacement d'un travailleur bénéficiant du dispositif SESAM, dans des secteurs en pénurie de main d'œuvre

Considérant *que l'article 13, §2, du Décret du 14 février 2019 relatif aux subventions visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés auprès de certaines entreprises, entré en vigueur le 1er avril 2019, prévoit qu'en cas de remplacement, le demandeur d'emploi inoccupé est engagé dans un délai de six mois prenant cours le premier jour du mois qui suit la date de fin d'occupation du travailleur qu'il remplace ;*
Considérant *qu'il est particulièrement difficile de recruter des travailleurs dans certains secteurs économiques et notamment dans les secteurs en pénurie de main d'œuvre ;*
Le Médiateur recommande d'allonger le délai de remplacement d'un travailleur bénéficiant du dispositif SESAM, de 6 mois à 1 an dans les secteurs en pénurie de main d'œuvre définis par le Gouvernement.

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport annuel 2023 en Commission au Parlement de Wallonie, le Ministre de l'Emploi a répondu qu'il examinerait cette Recommandation dans le cadre de la réforme des dispositifs d'aide à l'emploi qu'il compte mener.
Dans l'attente de cette réforme globale, le Médiateur maintient cette Recommandation.

III. Permis de travail

Bilan de l'exercice 2024

S'agissant des réclamations concernant la Direction des Permis de travail (DPT), on dénombre seulement 9 dossiers pour l'exercice 2024 (contre, respectivement, 7 et 14 en 2022 et 2023), soit une variation peu significative eu égard à la modestie de ces nombres. 7 de ces dossiers concernaient les permis de travail proprement dit, et 2 une demande de carte professionnelle (demande d'autorisation d'une activité en tant que travailleur indépendant). Rappelons que le petit nombre de demandes adressées au Médiateur dans ce domaine par rapport au nombre de dossiers traités par le SPW peut notamment s'expliquer par les recours administratifs organisés. Le traitement du recours peut toutefois faire lui-même l'objet d'une réclamation/demande d'intervention auprès du Médiateur. L'un des deux cas rapportés ci-dessous portait d'ailleurs sur cet objet de réclamation et fait, comme l'autre, l'objet d'une Recommandation. La DPT édite des statistiques sur son site, recensant notamment pour 2024, 3.047 octrois de permis contre 446 refus (et 90 recours contre ceux-ci), ce qui révèle par rapport à l'exercice précédent à la fois une augmentation sensible du nombre de dossiers traités et, à l'inverse, une diminution du nombre de recours introduits.

Permis unique : le seuil de revenu minimum doit être garanti au travailleur étranger par un seul contrat de travail, et non par l'addition des revenus découlant de plusieurs contrats. Pas d'exception pour les travailleurs de l'enseignement, malgré la particularité de ce secteur

Les faits

Madame G. est étrangère, et qualifiée dans l'enseignement de sa langue maternelle, l'anglais. Sous réserve de l'obtention de son permis de travail, elle a conclu des contrats avec 3 pouvoirs organisateurs (PO) d'enseignement différents pour travailler dans 4 implantations distinctes à raison d'un horaire quasi-complet de 20 périodes/24 par semaine (les 3 contrats couvrent respectivement 12, 6 et 2 périodes par semaine, dans la fonction unique de professeur d'anglais).

Le PO qui l'emploierait à titre principal (12/24èmes) demande pour elle le permis de travail. La demande est cependant déclarée irrecevable au motif que le contrat de travail demandé pour compléter le dossier n'aurait pas été fourni.

Si le contrat entre candidat-employeur et candidate-employée a bien été fourni, le candidat-employeur qui demande le permis ne peut bien sûr produire que le contrat qui le concerne, et non les contrats conclus par l'employé(e) avec les autres candidats-employeurs. De plus, le permis unique qui serait octroyé ne serait valable que pour l'employeur ayant introduit la demande d'autorisation de travail et serait accordé sur la base du contrat proposé par ce seul employeur (le titre de séjour auquel donne droit l'autorisation de travail a, par définition, une période de validité unique, et ne peut viser plusieurs périodes d'occupation différentes par plusieurs employeurs).

Mais ce n'est pas tout : suivant les informations recueillies par le demandeur du permis unique, celui-ci ne peut être octroyé si le salaire mensuel brut prévu par le contrat est inférieur au seuil de 2.029,88 € [1], indépendamment du nombre d'heures de travail prévues par ledit contrat.

1. ce revenu minimum mensuel moyen garanti est fixé à ladite somme au 1er avril 2024 en vertu de la Convention collective de travail n° 43 du 2 mai 1988 relative à la garantie d'un revenu minimum mensuel moyen (GRMMM) (https://emploi.belgique.be/fr/link/convention-collective-de-travail-ndeg-43-du-2-mai-1988-relative-la-garantie-dun-revenu-minimum)

Or, si l'on considère les prestations de Madame G. pour la totalité de l'horaire qu'elle a constitué (20/24èmes), son salaire mensuel brut est supérieur au seuil minimum exigé. En revanche, si l'on considère séparément les salaires qu'elle promérite auprès de chaque employeur, ils sont chacun inférieurs au seuil minimum, même le principal (12/24èmes).

Face au blocage, le demandeur de permis se tourne vers le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Auprès de la Direction des permis de travail (DPT), le Médiateur met en évidence que la pluralité d'employeurs (potentiels) est une situation très courante dans l'enseignement : un enseignant peut travailler soit dans un seul établissement, soit dans plusieurs établissements dépendant du même PO, soit dans plusieurs établissements dépendant de PO différents. Dans ce dernier cas, même si le pouvoir subventionnant est unique (le salaire/traitement est payé directement par la Communauté française), il y a bien plusieurs employeurs.

A priori, la procédure des permis de travail ne paraît donc pas adaptée au secteur de l'enseignement, où la relation d'un enseignant avec plusieurs employeurs est une situation fréquente[2].

Ceci ne laisse pas d'étonner, sachant que ledit secteur fait notoirement face à une pénurie de travailleurs qualifiés -ou même moins qualifiés-, a fortiori pour l'enseignement des langues étrangères pour lequel les "locuteurs natifs" (donc étrangers, langues allemande et néerlandaise mises à part) sont une denrée rare et particulièrement recherchée !

Dans une telle situation, toutes les parties intéressées semblent perdantes : candidats employeurs, candidat(e) à l'emploi, mais aussi élèves privés d'enseignant(s), sans parler de la Communauté dans son ensemble.

En réponse au Médiateur, la DPT rappelle le cadre normatif qui s'impose[3] et ne permet pas a priori de solution praticable dans le cas de Madame G., mais suggère à terme l'une ou l'autre piste suivante :

dans la réglementation (a priori un arrêté du Gouvernement wallon), prévoir que dans ce type de situation, si un premier permis unique est délivré, il y ait dispense d'autorisation d'occupation pour des occupations par le même pouvoir subsidiant (et non employeur). Mais l'autorisation première devrait néanmoins permettre à elle seule de rencontrer l'exigence du revenu minimum mensuel moyen garanti ;

la mise en place par les candidats-employeurs d'un Groupement d'employeurs (https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/groupements-demployeurs).

2. La consultation des indicateurs de l'enseignement ne permet cependant pas de quantifier cette fréquence. (http://www.enseignement.be/public/docs/les-indicateurs-de-l-enseignement-2023-m-j-du-05-03-2024-.pdf)

3. A savoir :

- celle relative au permis unique (autorisation de travail et de séjour combinés) imposé par la Directive 2011/98/UE (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex:32011L0098);
- l'accord de coopération du 2 février 2018 entre l'Etat fédéral, la Région wallonne, la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté germanophone portant sur la coordination des politiques d'octroi d'autorisations de travail et d'octroi du permis de séjour, ainsi que les normes relatives à l'emploi et au séjour des travailleurs étrangers , en particulier son article 3, 6° (demande par un et un seul employeur) (http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article.pl?language=fr&sum_date=2018-12-24&lg_txt=F&numac_search=2018015287);
- l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 mai 2019 relatif à l'occupation des travailleurs étrangers et abrogeant l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers , en particulier son article 80 (https://wallex.wallonie.be/eli/arrete/2019/05/16/2019202870/2020/01/01). - cet AGW est abrogé par l'AGW qui suit ;
- l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 juin 2024 relatif à l'admission au travail de travailleurs étrangers, en particulier son article 79 (https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article.pl?language=fr&sum_date=2024-08-12&lg_txt=f&numac_search=2024007847) .

Malgré l'impuissance exprimée, nous saluons les propositions de solution pragmatique formulées par l'Administration. Celles-ci ne peuvent cependant résoudre en pratique la situation de Madame G., car elles requièrent l'une et l'autre un temps de mise en œuvre en l'occurrence non disponible : la modification réglementaire suggérée, outre qu'elle ne vise pas une première autorisation (ce qui était bien le cas ici), nécessite évidemment un certain temps, a fortiori pour un gouvernement alors en phase de formation. Quant à la création d'un groupement d'employeurs, elle impose la constitution d'une asbl -soumise à autorisation de surcroît-, non adéquate au cas d'espèce ni en termes structurels (les PO concernés appartenant à des réseaux différents), ni, à nouveau, en termes de temporalité. La constitution des équipes pédagogiques pour le début de l'année scolaire (ou même en cours d'année) nécessite à la fois rapidité et souplesse.

L'issue de la médiation

Dans un deuxième temps, la Direction générale 'Economie, Emploi et Recherche' du SPW, dont dépend la DPT, confirme et précise qu'en l'état actuel de la réglementation, il ne peut être fait droit à la demande de Madame G. et de ses employeurs.

En adoptant l'AGW du 16 mai 2019 (référencé en note et désormais abrogé), le Gouvernement wallon a tenu à ce que ne soit considérée que la rémunération découlant des prestations de travail effectuées auprès d'un et un seul employeur pour délivrer une autorisation de travail. Il a voulu en outre que cette seule rémunération soit de nature à lui conférer un revenu décent, sans que ne puisse se cumuler les revenus perçus auprès de plusieurs employeurs.

C'est ce qu'exprime clairement l'article 80 § 3 dudit AGW : En cas d'occupation à temps partiel, les revenus générés de cette seule occupation doivent, à eux seuls, permettre au ressortissant d'un pays tiers d'atteindre le revenu minimum mensuel moyen garanti.

En toute connaissance de cause, le Gouvernement a maintenu cette disposition à l'article 79 du récent AGW du 6 juin 2024 relatif à l'admission au travail de travailleurs étrangers (cet AGW abroge celui du 16 mai 2019 dont il vient d'être question) : Le revenu est réputé permettre au travailleur, qu'il soit occupé à temps plein ou à temps partiel, de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille si le salaire versé n'est pas inférieur au revenu moyen mensuel garanti prévu par la convention collective de travail n° 43 du 2 mai 1988 relative à la garantie d'un revenu minimum mensuel moyen.

Le Gouvernement n'a donc pas souhaité revoir cette orientation, alors même que le sujet avait été abordé à l'occasion de réunions techniques lors des travaux de révision de l'AGW du 16 mai 2019. Le Gouvernement a en revanche tenu compte des spécificités du secteur de l'enseignement en accordant une exception à la règle générale s'appliquant aux renouvellements d'autorisations de travail (article 20 de l'AGW du 6 juin 2024). Il a en outre également tenu à prendre en considération les situations d'occupation à temps partiel à l'article 81 du nouvel AGW, sans toutefois porter préjudice à l'article 79, ce qui, insiste la DG, démontre et renforce la volonté du Gouvernement wallon.

Par conséquent, sans modification réglementaire, il n'est pas possible de solutionner le cas d'espèce. La DG précise qu'elle a déjà interpellé le cabinet du Ministre JEHOLET à ce sujet.

Considérant cependant que la problématique soulevée par ce cas d'espèce est un sujet d'importance, et regrettant d'autant plus de n'avoir pu résoudre celui-ci que l'Administration a indiqué "qu'avant l'imposition par la directive 2011/98/UE du Permis unique, le droit au séjour n'était pas directement lié à une occupation unique ou en tous cas principale, et des situations [semblables à celle de Madame G.] étaient auparavant occasionnellement gérées favorablement", nous souhaitons au moins attirer l'attention du Parlement (et du Gouvernement) sur ladite problématique au moyen de la Recommandation formulée ci-dessous.

Sanction réglementaire attachée à l'absence de décision dans un délai fixé : comment procéder si la date effective de la décision n'est pas vérifiable ?

Les faits

Monsieur T. a demandé une carte professionnelle et se l'est vue refuser (pour rappel, la carte professionnelle pour ressortissants étrangers est l'autorisation permettant à ceux-ci d'exercer des activités sous le statut d'indépendant en Belgique).

Il a introduit le recours administratif prévu contre un tel refus.

Lorsqu'il reçoit notification de la décision adoptée par l'autorité de recours (le/la Ministre ayant l'emploi dans ses compétences), le délai imparti à celle-ci pour décider est largement écoulé.

Or :

- la réglementation (art. 11/1 § 4 de l'AR du 2 août 1985)[4] attribue une conséquence importante au dépassement du délai endéans lequel l'autorité doit prendre sa décision sur le recours, puisqu'il prévoit que : Le Ministre prend sa décision dans un délai de trois mois à compter de l'introduction du recours. A défaut, la décision est réputée favorable ;
- en l'espèce, Monsieur T. met en évidence qu'il s'est vu notifier la décision prise par Madame la Ministre sur son recours par un courrier recommandé daté de 38 jours après la date indiquée sur la décision (cette dernière date étant elle-même antérieure de 3 jours seulement au terme du délai imparti).

Dans ces conditions, Monsieur T. considère comme suspect l'écart temporel de plus d'un mois entre la date à laquelle la décision de l'autorité est censée avoir été prise (date de la signature) et la date à laquelle il a pu en prendre connaissance effective (date de la notification).

L'avocat de Monsieur T. a d'ailleurs annoncé à l'Administration son intention de déposer plainte pour faux, « sauf intervention d'une solution par voie de médiation ». Simultanément, il saisit d'ailleurs le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

C'est donc pour éviter à toutes les parties l'éventuelle introduction d'une procédure pénale que le Médiateur demande au cabinet de la Ministre (avec copie à la DPT) si l'on peut garantir au réclamant la date effective de prise de décision.

Autrement dit, existe-t-il un moyen de vérifier la date de prise de décision par Madame la Ministre ?

Au-delà de cette question très précise et propre au dossier, il y a lieu de s'interroger plus généralement sur le mode opératoire prévu pour la notification des décisions du ou de la Ministre agissant comme autorité de recours.

En effet, si la réglementation impose un délai impératif à la prise de décision par l'autorité au-delà duquel l'absence de décision est sanctionnée positivement (décision favorable), on pourrait s'attendre à ce que la notification par voie recommandée porte une date correspondant au dernier jour du délai, ou de l'un des quelques jours ouvrables suivant cette date, mais pas davantage.

A défaut, il faudrait bien constater que le strict respect des délais pèserait sur les seuls administrés, et que l'autorité ou l'Administration pourrait en revanche s'en affranchir trop facilement (sauf à se contenter de renvoyer au principe de confiance).

Une procédure permettant de respecter ce prescrit est-elle en place ? A défaut, que prévoir ? Une procédure électronique ?

4. arrêté royal du 2 août 1985 portant exécution de la loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes (https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/1985/08/02/1985018112/justel#LNK0003)

L'issue de la médiation

Plusieurs rappels du Médiateur ont été nécessaires avant d'obtenir réponse.

La DPT répond la première au Médiateur, et lui indique tout d'abord que c'est plus d'un mois après la "date limite" de décision qu'elle a elle-même reçu celle-ci du cabinet de la Ministre. Elle ne peut expliquer en lieu et place du cabinet ce délai de plus d'un mois. Une fois la décision ministérielle en sa possession, l'Administration a agi au plus vite pour procéder à sa notification.

La DPT précise que c'est bien par voie de mails qu'elle a échangé sous toute la législature avec le cabinet pour envoyer et recevoir les décisions portant sur des recours. Enfin, la DPT indique que, comme à l'entame de chaque législature, elle sensibilisera la prochaine équipe ministérielle à l'importance du respect du délai.

Le Médiateur reçoit ensuite la réponse du cabinet : en l'espèce, le signataire a été égaré après qu'il ait été signé par la Ministre, ce qui explique le délai entre la signature et la notification. Eu égard au fait que la procédure est en version papier, il est impossible de démontrer la date de la signature. Considérant cette situation et bien que la décision ait été signée dans les délais, il a été demandé à l'Administration, à titre exceptionnel, d'octroyer le permis.

Le cabinet tient à préciser que c'est la première fois que cette situation est rencontrée au cours des 5 dernières années. Il reconnaît cependant qu'il serait utile de revoir la gestion de la signature afin que la procédure permette de garantir la date de signature des arrêtés ministériels. L'envoi par recommandé n'apporte qu'une solution partielle dès lors qu'il ne permet de prouver que la date d'envoi et non de signature. Le moyen le plus sûr serait probablement un processus électronique qui aurait le double avantage, non seulement d'assurer l'horodatage des différentes phases de la procédure de recours mais également d'accélérer celle-ci en réduisant les délais inhérents à un traitement papier.

La mise en place d'une telle solution devra, le cas échéant, être étudiée par le prochain ou la prochaine Ministre compétent(e).

Pour le Médiateur, si la mise en œuvre d'une telle méthode de datation certaine de la prise de décision répondrait certes utilement à la question soulevée, il serait sans doute plus commode d'utiliser pour terme du délai non pas la date de la décision mais celle de sa notification, comme c'est d'ailleurs le cas dans la réglementation voisine des permis de travail. Cette date-là est en effet facile à déterminer lorsque la notification se fait par courrier recommandé (ou éventuellement via une plateforme digitale de traitement des dossiers, si l'on harmonise le traitement des cartes professionnelles avec celui des permis uniques). Nous en faisons la Recommandation.

3. 2024 | W - Emploi / Permis de travail - Dans le secteur particulier de l'enseignement, permettre la prise en compte d'une pluralité d'employeurs simultanés pour le candidat au travail, et la prise en compte des rémunérations cumulées pour vérifier que le seuil du revenu minimum mensuel moyen garanti est atteint

Considérant l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 juin 2024 relatif à l'admission au travail de travailleurs étrangers, en particulier son article 6, qui prévoit que l'admission au travail pour une durée limitée vaut pour l'occupation d'un travailleur par un seul employeur, et son article 79, qui impose de ne considérer la rémunération que d'un seul contrat du candidat au travail pour vérifier qu'il dispose(ra) d'un revenu au moins égal au revenu minimum mensuel moyen garanti;

Considérant que l'article 6 susvisé admet cependant des exceptions à la prise en considération de l'occupation du travailleur auprès d'un seul employeur, notamment dans le domaine de l'enseignement (personnel hautement qualifié exerçant des activités de "chargé de cours international") ;

Considérant que, dans l'enseignement obligatoire (en particulier dans l'enseignement secondaire) la charge d'un enseignant est souvent composée de plusieurs contrats signés avec plusieurs pouvoirs organisateurs d'enseignement ;

Considérant les besoins et pénuries en personnels enseignants, notamment les locuteurs "natifs" enseignant les langues étrangères ;

Considérant qu'il demeure essentiel de s'assurer que le candidat au travail disposera bien de revenus d'un montant au moins égal au revenu minimum mensuel moyen garanti ;

Considérant qu'il paraît dès lors souhaitable d'assouplir le respect de cette condition en permettant que, dans certaines circonstances (et notamment dans le secteur particulier de l'enseignement) soient pris en compte la pluralité d'employeurs et les revenus cumulés par les contrats de travail conclus par le candidat avec ces différents employeurs (pouvoirs organisateurs d'enseignement), à tout le moins si les contrats portent sur la même période ;
Le Médiateur recommande d'envisager, en concertation la Fédération Wallonie-Bruxelles, les possibilités et modalités d'un assouplissement réglementaire, en vue de permettre la prise en compte d'une pluralité d'employeurs simultanés pour le candidat au travail, et la prise en compte des rémunérations cumulées pour vérifier que le seuil du revenu minimum mensuel moyen garanti est atteint.

4. 2024 | W - Emploi / Cartes professionnelles et permis de travail - Harmoniser les réglementations concernant respectivement les cartes professionnelles et les permis de travail, à propos des délais propres à la décision de l'autorité de recours contre les refus d'octroi

Considérant, pour ce qui concerne les cartes professionnelles, l'arrêté royal du 2 août 1985 portant exécution de la loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes, en particulier son article 11/1 § 4, qui dispose, au sujet de la décision du Ministre en tant qu'autorité de recours contre les refus d'autorisation, que :
§ 4 - Le Ministre prend sa décision dans un délai de trois mois à compter de l'introduction du recours. A défaut, la décision est réputée favorable.
La décision visée à l'alinéa 1er est notifiée au requérant ;
Considérant la conséquence importante attachée ainsi par la réglementation à la date effective de prise de décision par l'autorité de recours ;
Considérant que la notification de la décision au requérant peut être postérieure de plusieurs jours à la fin du délai fixé pour la prise de décision, pouvant alors, selon les circonstances, susciter le doute sur la réalité de la date de prise de décision, et toute contestation à cet égard ;
Considérant qu'un tel contexte requerrait que la date effective de prise de décision soit garantie, et par conséquent vérifiable, nécessitant la mise en œuvre d'un système technique assurant l'horodatage des différentes phases de la procédure de recours, dont la prise de décision sur ce recours ;
Considérant toutefois la réglementation voisine pour les permis de travail, à savoir l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 juin 2024 relatif à l'admission au travail de travailleurs étrangers, en particulier son article 78 § 4, al. 2 qui dispose au sujet de la décision du Ministre en tant qu'autorité de recours contre les refus d'autorisation, que :
§ 4 - […] Le Ministre notifie sa décision sur le recours au plus tard dans les deux mois de la réception du recours.
A défaut, d'une décision dans le délai visé à l'alinéa 1er, l'admission au travail est réputée confirmée. Dans ce cas, le Ministre délivre une attestation de confirmation implicite.
Considérant les différences des deux réglementations susvisées quant au délai pour les décisions de l'autorité de recours contre les refus d'octroi, respectivement, d'une carte professionnelle ou d'un permis de travail, à propos :

- du début du délai (respectivement l'introduction du recours et la réception du recours),
- de la durée du délai (respectivement trois mois et deux mois),
- du terme du délai (respectivement la prise de décision et la notification de la décision) ;

Considérant qu'il serait sans doute opportun d'harmoniser entre elles les deux réglementations sur ces points, en favorisant chaque fois la solution permettant la meilleure "traçabilité" des phases de procédures (ainsi, l'introduction du recours est contradictoirement datable, contrairement à sa réception; de même, la notification de la décision est contradictoirement datable, contrairement à sa signature), dans le but d'éviter toute contestation entre l'usager et l'Administration ou l'autorité de recours sur le moment précis de chaque étape de procédure.
Le Médiateur recommande d'harmoniser les réglementations relatives aux délivrances, respectivement, des cartes professionnelles et des permis de travail, à propos des délais pour la décision de l'autorité de recours contre les refus d'octroi, afin de prévenir toute contestation sur les dates des différentes étapes de procédure. A défaut, il est recommandé de mettre en œuvre un système d'horodatage permettant de rendre contradictoires (opposables) les dates de signature des arrêtés ministériels.

IV. FOREM

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine du FOREM, le Médiateur a instruit 25 dossiers. Ce nombre est stable par rapport à 2023 où 28 dossiers avaient été analysés.
L'objet des réclamations concerne des thématiques variées et notamment l'aide airbag, les titres-services, des problèmes d'inscription comme demandeur d'emploi, la formation de chauffeur poids lourds.
Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre le FOREM et le Médiateur en 2015. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration du service de gestion des réclamations. Selon ce protocole, le FOREM transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments du Rapport 2024 sont publiés ci-après.



Il faut s'inquiéter rapidement quand on ne reçoit pas les titres-services

Les faits

Monsieur B. est âgé de 89 ans. Sa fille s'occupe de ses démarches administratives.
En avril 2024, elle commande 20 titres services papiers pour son père et part en vacances.
A son retour, elle constate que les titres services ne sont pas arrivés et contacte PLUXEE en remplissant le document de non-réception de titres services.
Cependant, PLUXEE indique ne pas pouvoir effectuer le remboursement en invoquant que la contestation a eu lieu après le délai postal (10 jours), suivi du délai de contestation de 30 jours. Effectivement, étant à l'étranger, la fille de Monsieur B. n'a pas pu se charger de cette contestation plus tôt. En outre, il y a également eu une grève de Bpost, ce qui a poussé Monsieur B. à ne pas s'alerter immédiatement de la non-réception des titres services.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'adresse au FOREM en lui demandant d'analyser cette situation afin de déterminer si une issue favorable pouvait se dégager. Les 200 euros de titre services représentent pour Monsieur B. une somme non négligeable au vu du faible montant de sa pension. PLUXEE peut, par ailleurs, constater que les titres n'ont pas été utilisés.

L'issue de la médiation

Considérant l'âge de Monsieur B. et du fait que sa fille se trouvait dans l'impossibilité de contester dans le délai réglementaire la non-réception des titres, PLUXEE a accepté de procéder au remboursement.

.

Le nombre total de réclamations reçues au cours de l'année 2024 s'élève à 322 dont 18 qui, conformément au processus de gestion des réclamations, n'ont pas été traitées du fait de leur irrecevabilité.

Déduction faite de ces réclamations, le nombre de réclamations recevables reçues pour l'année 2024 s'élève à 304, soit 35 de plus qu'en 2023.

Au cours de cette année, le plus grand nombre de réclamations recevables reçues concerne les Directions Générales du Siège central, avec 77 réclamations (25,33%). Viennent ensuite par ordre décroissant :
• Le Territoire Hainaut : 76 réclamations (25,-%) ;
• Le Territoire Liège/Huy/Verviers : 58 réclamations (19,08%) ;
• Le SGD « Aides Publiques & Incitants Financiers » : 28 réclamations (9,21%) ;
• Le Territoire Namur/Brabant Wallon : 27 réclamations (8,39%) ;
• Le SGD « Contrôle de la disponibilité » : 25 réclamations (7,76%) ;
• Le Territoire Luxembourg : 13 réclamations (4,04%).

Les réclamations arrivent pour 79,61% via le site internet de l'Office, sont à 89,14% des plaintes formulées principalement par des demandeurs d'emploi (66,12%), des stagiaires (12,50%), des travailleurs (5,92%) et des entreprises (4,93%). Il est à noter que 10,53% des plaignants ont été classés en « Autres ». Il s'agit, d'une part, de parent, d'époux ou d'épouse d'usagers qui n'osent pas déposer eux-mêmes une réclamation et, d'autres part, d'utilisateurs de Titres-Services.

Parmi les 304 réclamations recevables, dont 95,72% sont de la compétence du Forem, 32,89% sont fondées, 19,41% partiellement fondées et 38,82% non fondées ; 8,55% ont été classées en « Indéterminées », et 1 (0,33%) est irrecevable.

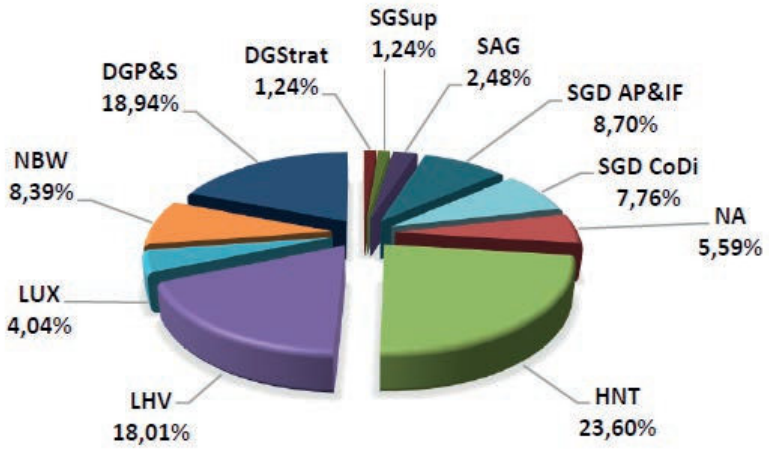
Pour ce qui concerne le délai d'enregistrement (5 jours ouvrables à dater de la réception de la réclamation), celui-ci est complètement respecté et s'élève en moyenne à 0,43 jour. Ce dernier était de 0,48 jour en 2023.

Quant au délai de traitement (20 jours ouvrables à dater de la date d'enregistrement de la réclamation), le pourcentage de réclamations traitées dans le délai imparti est de 90,13% (il était de 90,33% en 2023) ; le délai de traitement moyen des réclamations traitées et clôturées s'élève à 9,81 jours (il était de 8,22 jours en 2023).

L'analyse des réclamations reçues au cours de l'année 2024 montre que les principales causes de mécontentement sont, respectivement :
• La « Qualité des prestations » : 106 réclamations (34,87%) ;
• Le « Respect de la charte de bonne conduite administrative » : 61 réclamations (20,07%);
• Les « Aspects financiers » : 39 réclamations (12,83%) ;
• L'« Orientation, sélection, examen » : 25 réclamations (8,22%) ;
• Les « Autres causes » : 21 réclamations (6,91%) ;
• Les « Conditions matérielles des prestations » : 19 réclamations (6,25%).

Cette analyse des causes de mécontentement conduit à la formulation de recommandations qui doivent être suivies et mener à la mise en oeuvre d'actions visant à solutionner le problème et/ou à améliorer le service concerné, de manière locale, centralisée ou transversale.
Ces recommandations sont formulées par Territoire, Directions générales du Siège central et Services à gestion distincte, et sont reprises sous forme de tableaux détaillés.

Nombre de réclamations par entité	2023		2024	
Non attribuées – **NA**	14	4,95%	18	5,59%
Par Territoire	***136***	***48,06%***	***174***	***54,04%***
Territoire Hainaut – **HNT**	56	19,79%	76	23,60%
Territoire Liège/Huy/Verviers – **LHV**	46	16,25%	58	18,01%
Territoire Luxembourg – **LUX**	15	5,30%	13	4,04%
Territoire Namur/Brabant Wallon – **NBW**	19	6,71%	27	8,39%
Par Direction Générale du Siège Central	***71***	***25,09%***	***77***	***23,91%***
Direction générale Produits & Services - **DGP&S**	58	20,49%	61	18,94%
Direction générale Stratégie	-	-	4	1,24%
Direction générale Support – **DGSup**	9	3,18%	4	1,24%
Service Administration générale – **SAG**	4	1,41%	8	2,48%
Par Service à Gestion Distincte	***62***	***21,91%***	***53***	***16,46%***
Aides Publiques & Incitants Financiers - **SGD AP&IF**	34	12,01%	28	8,70%
Contrôle de la Disponibilité - **SGD CoDi**	28	9,89%	25	7,76%
TOTAL	**283**		**322**	

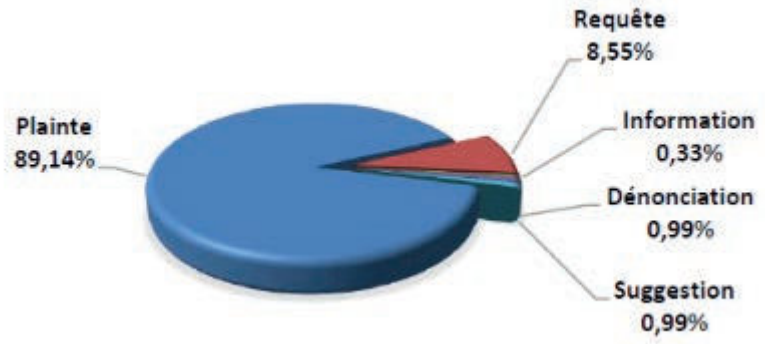


Nombre de réclamations recevables par entités / territoires

Nombre de réclamations recevables par entité	2023		2024	
Par Territoire	*136*	*50,56%*	*174*	*57,24%*
Territoire Hainaut - HNT	56	20,82%	76	25,00%
Territoire Liège/Huy/Verviers - LHV	46	17,10%	58	19,08%
Territoire Luxembourg - LUX	15	5,58%	13	4,28%
Territoire Namur/Brabant Wallon - NBW	19	7,06%	27	8,88%
Par Direction Générale du Siège central	*71*	*26,39%*	*77*	*25,33%*
Direction Générale Produits & Services - DGP&S	58	21,56%	61	20,07%
Direction Générale Stratégie - DGStrat	0	0,00%	4	1,32%
Direction Générale Support - DGSup	9	3,35%	4	1,32%
Service Administration Générale - SAG	4	1,49%	8	2,63%
Par Service à Gestion Distincte	*62*	*23,05%*	*53*	*17,43%*
Aides Publiques & Incitants Financiers - SGD AP&IF	34	12,64%	28	9,21%
Contrôle de la Disponibilité - SGD CoDi	28	10,41%	25	8,22%
TOTAL	269		304	

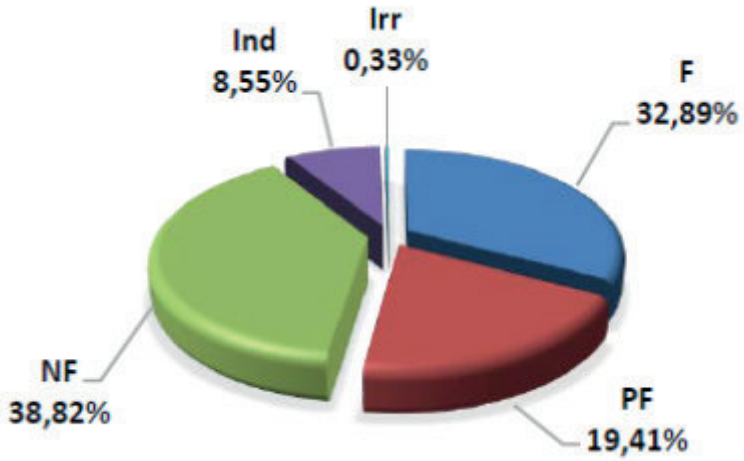
Type de réclamations

Type	2023		2024	
Plaintes	234	86,99%	271	89,14%
Requêtes	25	9,29%	26	8,55%
Information	7	2,60%	1	0,33%
Dénonciation	2	0,74%	3	0,99%
Suggestion	1	0,37%	3	0,99%
TOTAL	**269**		**304**	



Réclamations fondées/non fondées

Réclamations	2023		2024	
Fondées	75	27,88%	100	32,89%
Partiellement fondées	42	15,61%	59	19,41%
Non fondées	113	42,01%	118	38,82%
Indéterminées	38	14,13%	26	8,55%
Irrecevable	1	0,37%	1	0,33%
TOTAL	**269**		**304**	



Compétence de l'Office

Compétence	2023		2024	
Forem compétent	251	93,31%	291	95,72%
Forem incompétent	18	6,69%	13	4,28%
TOTAL	**269**		**304**	

Statut des plaignants

Statut des plaignants	2023		2024	
D.E.	147	54,65%	201	66,12%
Stagiaires	39	14,50%	38	12,50%
Autres	34	12,64%	32	10,53%
Travailleurs	22	8,18%	18	5,92%
Entreprises	25	9,29%	15	4,93%
Etudiant	1	0,37%	-	-
Partenaire	1	0,37%	-	-
TOTAL	**269**		**304**	

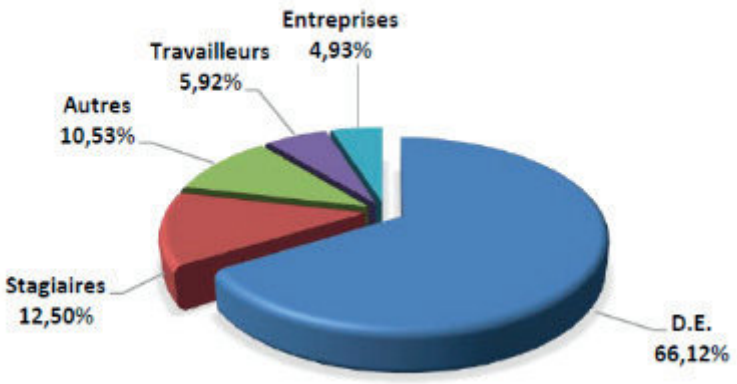


Tableau des recommandations 2024 – Territoire Hainaut
<u>Relation avec les usagers</u>
1. Mettre en place des actions visant à vérifier l'adéquation entre l'adresse des usagers telle que reprise dans VDU et celle reprise dans Erasme, et ce, afin, d'une part, d'éviter l'envoi de courrier inutile à des personnes étrangères aux usagers concernés et, d'autre part, de respecter les règles de confidentialité et le RGPD
2. Mettre en place des actions visant à prévenir les candidats stagiaires du report de leur entrée en formation, surtout si ce report fait suite à des raisons internes à l'Office
<u>Gestion des collaborateurs</u>
3. Mettre en œuvre des actions visant à améliorer la communication et la manière dont les collaborateurs répondent à un usager, que ce soit de visu ou au téléphone
4. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler aux collaborateurs de l'Office : ▪ les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ; ▪ les principes de confidentialité, de respect de la vie privée et de discrétion lorsque l'on reçoit un usager dans un espace ouvert et/ou lorsque les usagers font partie de la sphère familiale des collaborateurs concernés ; ▪ les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers

Tableau des recommandations 2024 – Territoire Liège/Huy/Verviers
Relation avec les usagers
1. Mettre en œuvre des actions permettant aux collaborateurs de renseigner correctement les usagers et d'éviter ainsi des erreurs, des retards, ou des transferts inutiles d'un service à un autre
Gestion des collaborateurs
2. Mettre en œuvre des actions afin de rappeler, aux collaborateurs de l'Office : • Les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ; • Les principes de confidentialité, de respect de la vie privée et de discrétion lorsque l'on reçoit un usager dans un espace ouvert et/ou lorsque les usagers font partie de la sphère familiale des collaborateurs concernés ; • Les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers

Tableau des recommandations 2024 – Territoire Namur/Brabant Wallon
Relation avec les usagers
1. Mettre en œuvre des actions permettant aux collaborateurs d'informer avec empathie les demandeurs d'emploi convoqués et présents dans la salle d'attente, de tout retard engendré par un entretien précédant et entrainant un retard dans leur prise en charge
2. Mettre en œuvre des actions permettant aux collaborateurs d'informer les usagers du suivi de leur dossier, surtout en l'absence de leur conseiller attitré
Gestion des collaborateurs
3. Mettre en œuvre des actions afin de rappeler, aux collaborateurs de l'Office :

- les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ;
- les principes de confidentialité, de respect de la vie privée et de discrétion lorsque l'on reçoit un usager dans un espace ouvert et/ou lorsque les usagers font partie de la sphère familiale des collaborateurs concernés ;
- les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers

Tableau des recommandations 1T2024 – DG Produits & Services
<u>Recommandations transversales</u>
1. Mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer le message de communication apparaissant sur le site internet de l'Office lorsqu'une personne résidant en Wallonie souhaite s'inscrire/se réinscrire au registre des demandeurs d'emploi
2. Mettre en œuvre des actions permettant : • La radiation automatique d'une personne pensionnée ; • La mise en « inactif » de son dossier
3. Mettre en œuvre des actions permettant la possible création du statut de « travailleur des arts »
4. Mettre en œuvre des actions visant à réduire le laps de temps entre le passage d'un accompagnement digital à un accompagnement en e-conseil ou en présentiel demandé par les usagers
5. Mettre en œuvre des actions visant : • Soit à se positionner clairement sur l'utilisation ou non d'une des deux applications que sont Erasme et VDU • Soit à rendre ces applications plus parlantes entre elles
<u>Relations avec les Usagers</u>
6. Mettre en œuvre des actions visant à réaliser de manière effective toute demande effectuée par téléphone ou par email (inscription au registre des demandeurs d'emploi, inscription à une séance d'informations)
7. Mettre en œuvre des actions permettant aux collaborateurs :

- Soit de transférer directement, aux personnes compétentes, toute demande téléphonique relative à une correction de date d'inscription/réinscription formulée par les usagers ;
- Soit de disposer des outils nécessaires leur permettant de vérifier directement le bien-fondé d'une demande de correction de date d'inscription/réinscription formulée par les usagers afin de répondre favorablement, ou pas, à leur demande ;
- Soit de prendre les informations communiquées par les usagers demandant une correction de leur date d'inscription/réinscription et les transmettre aux personnes compétentes qui recontacteront lesdits usagers

8. Mettre en œuvre des actions permettant aux collaborateurs d'expliquer clairement aux usagers qui s'inscrivent que le calcul des allocations de chômage débute à la fin de leur contrat de travail, pour autant qu'ils s'inscrivent dans les 8 jours qui suivent ce dernier

Gestion des collaborateurs

9. Mettre en œuvre des actions visant à améliorer la communication et la manière dont les collaborateurs répondent à un usager

10. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler aux collaborateurs de l'Office :

- Les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ;
- Les principes de confidentialité, de respect de la vie privée et de discrétion lorsque l'on reçoit un usager dans un espace ouvert et/ou lorsque les usagers font partie de la sphère familiale des collaborateurs concernés ;
- Les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers

Gestion des réclamations proprement dite

11. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler à l'ensemble des collaborateurs de la DG Produits & Services :

- Le processus de gestion des réclamations ;
- L'obligation de répondre aux plaignants, par écrit (email ou courrier), dans les délais prescrits ;
- L'obligation de transmettre une copie de la réponse envoyée aux plaignant.es à la responsable du SGR

Tableau des recommandations 2024 – SGD « Contrôle dispo »
Gestion des collaborateurs
1. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler aux collaborateurs les consignes et procédures existantes, notamment lorsque l'entretien d'évaluation n'a pas lieu suite à un retard indépendant de la volonté des usagers
2. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler aux collaborateurs d'être extrêmement vigilants lors de l'envoi des résultats des évaluations de recherches d'emploi afin d'éviter d'y annexer les documents d'une tierce personne à une autre
3. Mettre en œuvre des actions visant à améliorer la communication et la manière dont les collaborateurs répondent à un usager, que ce soit de visu ou au téléphone
4. Mettre en œuvre des actions visant à rappeler aux collaborateurs de l'Office : ▪ Les règles de déontologie, de traitement égalitaire, ainsi que la Charte de Bonne Conduite Administrative ; ▪ Les principes de confidentialité, de respect de la vie privée et de discrétion lorsque l'on reçoit un usager dans un espace ouvert et/ou lorsque les usagers font partie de la sphère familiale des collaborateurs concernés ; ▪ Les règles en matière de respect et d'empathie lorsque les collaborateurs s'adressent et/ou reçoivent des usagers

VI. IFAPME

Bilan de l'exercice 2024

21 réclamations ont été analysées. Ce chiffre est stable par rapport à 2023 où 24 réclamations avaient été déposées.
Celles-ci concernent pour la plupart les conditions d'accès ou l'échec à un examen et n'ont pas amené de constats particuliers.
Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur. Le Médiateur tient à souligner l'étroite et fructueuse collaboration avec ce service de gestion des plaintes.
Selon ce protocole, l'IFAPME transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce Rapport sont publiés ci-dessous.

L'exclusion du réseau IFAPME, une sanction lourde de conséquences

Les faits

Monsieur L. effectue deux formations auprès d'un centre IFAPME mais se voit notifier une décision d'exclusion du réseau IFAPME.
L'IFAPME motive sa décision par le fait qu'il a eu des échanges et propos conflictuels avec le Directeur du Centre.
Monsieur L. conteste les faits qui lui sont reprochés et invoque qu'il n'a pas pu être entendu.
Il précise qu'il fondait beaucoup d'espoir quant au fait de pouvoir terminer ses deux formations afin de se réintégrer professionnellement et que ses formateurs reconnaissent son implication et sa motivation.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur estime ne pouvoir remettre en question les faits, ceux-ci s'étant déroulés sans témoins mais il contacte l'IFAPME en lui demandant de réanalyser ce dossier car la sanction peut apparaitre disproportionnée. Il demande à l'IFAPME s'il est envisageable de permettre à Monsieur L. de poursuivre les deux formations dans un autre centre..

L'issue de la médiation

Cette proposition est acceptée par l'IFAPME. Monsieur L. a ainsi pu mener à terme ses formations.

.

1. Contexte 2024

Le Réseau IFAPME, constitué de l'Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Petites et Moyennes Entreprises ainsi que des Centres de formation IFAPME, participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de formation professionnelle et, à ce titre, est un des leviers de la Déclaration de politique régionale. Il répond par ses actions au quotidien au Contrat de gestion de l'IFAPME1.

En tant qu'Unité d'Administration Publique, l'IFAPME, accompagné des Centres de formation du Réseau IFAPME, porte une attention particulière à l'égalité de traitement de tous : de l'accueil à la certification, tout au long de la formation et de l'accompagnement tant en Centre qu'en Entreprise, tant pour son public mineur que pour ses apprenants adultes. Il s'engage au quotidien dans le développement d'une offre de formation, de services et de qualité visant l'insertion professionnelle de ses bénéficiaires et la création d'activités et d'entreprises. Résolument orienté bénéficiaires et résultats, l'IFAPME veille à l'amélioration continue de ses interactions avec l'usager tant interne qu'externe. Pour optimiser l'atteinte de ses objectifs l'IFAPME a adopté, depuis 2021, une méthodologie de gestion de projets , nommée la dynamique PEPS2.

Contexte externe :

- Adoption de la déclaration de politique régionale 2024-2029.
- Fin de nombreux projets du Plan de Relance pour la Wallonie.
- Restrictions budgétaires pour l'élaboration du budget 2025.

Contexte interne :

- Départ au 1er décembre 2023 de l'Administratrice Générale. Mise en place d'une gestion temporaire assurée par les Inspecteurs Généraux et une Administratrice Générale a.i. Cette gouvernance a perduré pour l'ensemble de l'année 2024.
- Départ de l'Inspecteur Général du Département des Actions opérationnelles de la Formation en alternance et tout au long de la vie, au 1er octobre 2024. Il y a eu une adaptation des modalités de gestion temporaire.
- Un audit de contrôle prévu par la Certification ISO 9001 a eu lieu, via un audit Qualité externe, par l'entreprise Véritas. Celui-ci est positif concernant le processus « Gérer les plaintes et les recours ».

Certains faits constatés en 2023 perdurent en 2024 :

• Allongement des périodes durant lesquelles les plaintes et recours sont introduits

• Augmentation des recours durant l'année de formation.

L'IFAPME collabore suivant les dossiers et demandes avec la Commission de recours de l'OFFA. Il n'y a pas eu de demandes pour cette année 2024.

2. Données chiffrées

En 2024, le Réseau IFAPME a comptabilisé 21.875 apprenants inscrits en formations qualifiantes (apprentissage, formation de coordination et d'encadrement, formation de Chef d'entreprises) avec au minimum 1 présence au cours. Une augmentation de 219 apprenants par rapport à 2023. Pour cette année civile 2024, 188 plaintes et 92 recours, ont été enregistrées pour l'ensemble du Réseau IFAPME.

Un tableau commun à l'ensemble des acteurs du Réseau a permis l'extraction des chiffres en annexe à la présente. Ce tableau permet, par ailleurs, une visualisation des gestionnaires, des délais de traitement, une complétude et analyse des améliorations potentielles et des indications de conformité ou non-conformité. Les pourcentages du nombre de plaintes et recours par rapport au nombre d'apprenants susmentionné sont du même ordre de grandeur sur les quatre dernières années.

Année	%
2021	1,15
2022	1,05
2023	1,01
2024	1,28

Par ailleurs, nous constatons une baisse du nombre de plaintes transmises par les Centres de formation et une augmentation du nombre de recours et plaintes adressés directement à l'Institut. Les plaignants ont, en effet, la facilité d'accéder directement aux informations utiles à un dépôt de plaintes et donc à la Commission de recours de l'IFAPME via le formulaire « plainte » se trouvant sur le site de IFAPME3 ou en s'adressant au Centre de Contact. Un formulaire de contact4 est également accessible pour toute demande.

La répartition des plaintes et recours entre les filières de formations qualifiantes se présente comme suit en 2024 :

- en apprentissage: 12,50% contre 15,32 % en 20235. Les plaintes/recours ont diminué ;
- en formation d'adultes : 77,85% contre 78,82 % en 20236.

Les plaintes portent sur différentes thématiques. Parmi celles-ci, « Évaluations et Examens » reste la plus importante et ce malgré une diminution de 10% : 57,59% en 2024 pour 67,69% pour l'année 20237.

Le maintien du nombre de cas de plaintes directement adressées aux Centres (88 en 2023 et 91 en 2024) pour « Évaluations et Examens » peut s'expliquer dans les différents modes de communication actifs au sein du Réseau :

- accessibilité et visibilité des modalités de contact auprès des Centres via le site Internet IFAPME ;
- des moments clefs de rencontre au sein des Centres afin d'échanger avec les apprenants sur leurs résultats ;
- des points de contacts actifs ;
- un Chatbot performant ;
- un feuillet explicatif en ligne spécifiant l'importance du dialogue ;
- un formulaire de contact facile d'emploi ;
- une adresse clef (générique ou spécifique) pour les Centres de formation IFAPME.
  Celle-ci est utilisée par l'usager pour l'obtention d'éclaircissement sur les résultats obtenus au niveau des « Évaluations et examens ».

En 2024, la nécessité d'informer l'usager, sur leurs obligations via notamment le règlement intérieur des Centres de formation, les normes réglementaires, n'a cessé d'augmenter. Nous pouvons, également, constater que l'usager ne fait pas spécifiquement la différence entre une demande complémentaire d'information pour sa bonne compréhension et une plainte ou un recours. Dans ce cadre, la volonté du Réseau IFAPME est d'être à l'écoute de tous, d'analyser toutes les réclamations et permettre à l'usager d'interpeller tout un chacun afin d'entamer un dialogue.

3. Amélioration continue

L'analyse et les suivis des réclamations ont permis d'améliorer les pratiques du Réseau et ce de manière continue.

Pour exemples,

- *accompagner certaines démarches pédagogiques individuelles ;*
- *accompagner les Centres, services, formateurs ;*
- *renforcer les collaborations avec nos partenaires (AVIQ, ligue équestre Wallonie Bruxelles, SPW, etc.) pour certains dossiers : mutualisation des ressources et expertises en faveur de l'usager;*
- *modifier le processus de création/ révision/diffusion de notes ou de documents au sein du Réseau.*
- *rappeler des procédures implémentées au sein du Réseau.*
- *améliorer la communication liée aux règlements d'ordre intérieur des entités formatrices et en assurer les suivis ;*
- *améliorer le matériel de certaines structures ou adapter des modalités pratiques ;*
- *mettre en évidence de bonnes pratiques ;*
- *augmenter les rencontres, échanges entre les parties prenantes, différentes entités/sites/ Centres/ services/apprenants/entreprises ;*
- *assurer le respect des délais impartis ;*
- *être garant de l'équité de traitement.*

Par ailleurs, les documents associés aux processus8 et les outils ont fait l'objet d'adaptation.

Ainsi, les efforts pour une harmonisation des supports et des courriers ont perduré tout au long de l'année. L'utilisation de mails types, de modèles, de canevas, de fiches outils permet d'harmoniser, de comparer et de cibler des étapes d'amélioration.

La traçabilité des courriers, la conservation des données ont été revus selon les principes de la simplification administrative et du respect du Règlement Général de la Protection des Données.

Une réflexion de fond d'amélioration du tableau commun (partagé au niveau du Réseau IFAPME) pour les utilisateurs, dans l'attente du développement du CRM ou d'un applicatif « Assurance Qualité » avec intégration de la gestion des plaintes et recours n'a pu avoir lieu de manière concrète en 2024. Cependant, plusieurs adaptations ont été réalisées dont la traçabilité du temps de traitement entre les différents protagonistes.

Concernant le formulaire de dépôt de plainte, un contrôle pour éviter des non-réponses suite à des bugs de réception ou de transfert du formulaire Web rencontrés antérieurement, a été mis en place et a permis de mettre fin aux désagréments concernés. Pour échanger sur les bonnes pratiques, la Direction Contrôle interne et Qualité (DCQ) a instauré une récurrence dans les points à l'Ordre du Jour des réunions avec les Correspondants Qualité.

De plus, la Direction Contrôle interne et Qualité encadre et forme, en continu, les gestionnaires et les intervenants du Réseau IFAPME, notamment, dans l'appropriation de la procédure et des documents associés9.

L'utilisation du tableau commun permet une visualisation des gestionnaires, des délais de traitements, une complétude et analyse des améliorations potentielles et des indications de conformité ou non-conformité.

Un back up a été formé au sein de la Direction Contrôle interne et Qualité afin d'assurer les suivis des plaintes et recours en l'absence du gestionnaire initial.

Un projet d'Arrêté du Gouvernement Wallon « Commission de recours » a été transmis en 2023 au Ministre de tutelle. Un retour sur l'état d'avancement du process d'adoption du texte est attendu pour 2025.

4. Conclusion et perspectives

En comparaison des années antérieures, le taux de plaintes diminue mais le taux de recours augmente. Ce point d'attention a été déjà été identifié en 2023. Les chiffres : 60 recours en 2023 et 92 recours en 2024.

Les pistes et actions envisagées sont, notamment :

- d'augmenter l'accessibilité aux supports produits : courriers types, canevas suivant la situation / thématique rencontrée.
- tout en conservant le tableau commun Réseau actuel, d'envisager une autre manière d'organiser les remontées d'informations et les éléments de plaintes/recours. Ce qui permettrait une gestion administrative des données plus centralisées.
    - Réaliser une analyse (technique, juridique, ...). Exemples: formulaires internes, une porte d'entrée proposée à l'usager.
- Concernant, le formulaire de dépôt de plainte :
    - travailler sur la notion de recevabilité par le biais du formulaire en ligne et/ou par le mail d'accusé de réception.
    - retravailler la visibilisation des différents niveaux : plaintes et recours et mettre en exergue les personnes de contacts/clefs.
- l'accompagnement, la formation des gestionnaires de dossiers, des experts de 1ère et 2ème ligne : une action a poursuivre pour renforcer l'appropriation des bonnes pratiques.

Un audit qualité interne est planifié en janvier 2025. Il sera suivi, dans le courant du premier trimestre, d'une revue du processus « Gérer les plaintes et recours » qui prendra en compte les recommandations émises. Un plan d'actions sera établi si besoin.

5. Annexe

Statistiques 2024 du Réseau IFAPME.

Statistiques Plaintes et Recours IFAPME 2024

Données générales	Chiffres	Pourcentage
Nombre total de plaintes/recours du Réseau	280	100%
Nombre plaintes du Réseau	188	67,14%
Nombre de plaintes Centres	158	56,43%
Nombre de plaintes Institut	30	10,71%
Nombre de recours	92	32,86%

Données générales	Chiffres	Pourcentage
Nombre total de plaintes/recours du Réseau	280	100%
Nombre plaintes du Réseau	188	67,14%
Nombre de plaintes Centres	158	56,43%
Nombre de plaintes Institut	30	10,71%
Nombre de recours	92	32,86%

Plaintes Institut	Chiffres	Pourcentage
Total	30	100%
Recevables	17	56,67%
Recevables en partie	6	20,00%
Non recevables	7	23,33%
Fondées	12	40,00%
Fondées en partie	7	23,33%
Non Fondées	11	36,67%

Recours Institut	Chiffres	Pourcentages
Total	92	100%
Recevables	27	29,35%
Recevables en artie	12	13,04%
Non recevables	53	57,61%
Fondées	16	17,39%
Fondées en partie	8	8,70%
Non Fondées	68	73 91%

Plaintes Centres	Chiffres	Pourcentage
Total	158	100%
Recevables	67	42,41%
Recevables en partie	15	9,49%
Non recevables	75	47,47%
Fondées	42	26,58%
Fondées en partie	18	11,39%
Non Fondées	98	62,03%

Catégories plaintes Centres	Chiffres	Pourcentages
Total	158	100%
Apprenant discrimination	0	0,00%
Incitants financiers, remboursements	13	8,23%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	13	8,23%
Conditions d'admissibilité aux formations -Dispense	4	2,53%
Contenu formation (matière...)	5	3,16%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	1	0,63%
Cours /formation : organisation (horaire, remplacements...)	5	3,16%
Droits d'inscription	6	3,80%
Evaluations et examens	91	57,59%
Exclusion cours	7	4A3%
Formateur	6	3,80%
Information /accueil manquement	4	2,53%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	1	0,63%
Autre [1]	2	1,27%

[1] Relèvent de la gestion courante des Centres et Services et ne sont pas des plaintes/recours au sens premier

Catégories plaintes Institut		
Total	30	100%
Apprenant discrimination	0	0,00%
Agrément entreprise	4	13,33%
Incitants financiers, remboursements	5	16,67%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	1	3,33%
Attestations / certifications / Diplômes/ homologation	2	6,67%
Contenu formation (matière...)	1	3,33%
Contrats/convention (stage, stage de transition divers ...)	12	40,00%
Cours (matériel, équipement, sécurité)	0	0,00%
Information / accueil manquement	1	3l33%
Exclusion	2	6167%
Plainte vis-à-vis d'un centre de formation IFAPME [2]	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un service IFAPME	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'une entrprise formatrice	2	6.67%

[2] Évaluation, Examens, Remboursement minerval. Cours : organisation

Catégories recours Institut	Chiffres	Pourcentage
Total	92	100%
Apprenant discrimination	0	0,00%
Agrément entreprise	2	2.17%
Incitants financiers, remboursement	5	5,43%
Conditions d'accès aux professions indépendants - Diplômes IFAPME	2	2,17%
Attestations / certifications / Diplômes/ homologation	3	3,26%
Conditions d'admissibilité aux formations - Dispense	5	5,43%
Contenu formation (matière...)	I	1,09%
Cours (matériel, équipement, sécurité)		0,00%
Cours /formation : organisation (horaire, remplacements...)	1	1,09%
Contrats/convention (stage, stage de transition, divers)	11	11,96%
Droits d'inscription	2	2.17%
Evaluations et examens	42	45,65%
Exclusion	9	9,78%
Formateur(s)	6	6,52%
Information / accueil manquement	1	II09%
Plainte vis-à-vis d'une entreprise formatrice	0	0,00%
Plainte vis-à-vis d'un centre IFAPME	0	0.00%
Plainte vis-à-vis d'un centre IFAPME	2	2,17%

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de l'aménagement du territoire, le Médiateur a instruit 116 dossiers.
On constate une hausse par Rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées concernent principalement des refus de permis d'urbanisme en degré de recours, des problèmes dans l'exécution de permis octroyés à des tiers, et des dysfonctionnements ou problèmes de communication avec certains services régionaux ou communaux. Le Médiateur est, par ailleurs, saisi de nombreuses demandes de renseignements ou d'explications concernant les procédures à suivre.

Que ce soit au niveau local ou au niveau régional, les différents services jouent le jeu de la médiation, à quelques rares exceptions près.

Dans une majorité de dossiers, la procédure est écrite. Le Médiateur interpelle l'Administration compétente, laquelle lui répond à la lumière des arguments soumis.

Une particularité de cette matière réside, depuis plusieurs années, dans l'organisation de réunions de médiation avec le cabinet du Ministre ayant l'aménagement du territoire dans ses attributions.

Pour l'année 2024, entre le mois de janvier et la mi-juillet, les données relatives à ces réunions sont les suivantes :

- des réunions de médiation ont été organisées avec un représentant du Ministre dans 40 dossiers ;
- 4 dossiers ont été clôturés suite à la réunion de médiation ;
- 36 recommandations ont été envoyées à Monsieur le Ministre ;
- 15 refus de révision ont été notifiés au Médiateur ;
- 12 décisions de retrait et de réfection d'acte (octroi de permis) ont été prises ;
- 9 dossiers restaient dans l'attente d'une prise de décision au moment de la rédaction de ce Rapport.

Ces données représentent le travail effectué sous l'ancien Gouvernement.

Le Médiateur a rencontré le nouveau Ministre en charge du Territoire, lequel a accepté de continuer de participer aux réunions de médiation.

A l'heure d'écrire ces lignes, il est trop tôt pour tirer un premier bilan de cette nouvelle collaboration, seules quelques

réunions de médiation ayant eu lieu depuis l'installation du nouveau Gouvernement wallon.

Ce Rapport est une nouvelle occasion de remercier les Ministres successifs de leur intérêt pour la médiation, qui est un processus qui demande du temps. Le Médiateur trouve extrêmement positif que le Ministre se rende ainsi disponible pour les citoyens.

Du point de vue du Médiateur, ces réunions ont toujours un effet positif, puisqu'elles permettent au demandeur de rencontrer un représentant de l'Administration ou du Gouvernement, en présence duquel il peut s'exprimer librement et poser toutes les questions utiles.

A minima, ces réunions sont un outil pédagogique, et l'occasion d'expliquer au citoyen, de vive voix, les motifs d'un acte et la manière de travailler de l'Administration. Dans d'autres cas, les réunions de médiation sont un véritable levier permettant de revoir une décision, puisque quand le Médiateur est convaincu du bienfondé des éléments apportés par le réclamant, il adresse une recommandation au Ministre en vue de l'inviter à procéder à un nouvel examen du dossier, et à envisager le retrait de son arrêté et la réfection de celui-ci. Enfin, la médiation peut aussi être l'opportunité, pour le citoyen de comprendre les critères retenus par l'Administration en vue d'une nouvelle demande de permis. Dans ce dernier cas, aucune recommandation n'est envoyée et le dossier est clôturé après la rencontre. Le réclamant, ayant compris les attentes de l'Administration, introduit alors une nouvelle demande de permis répondant à ces critères.

Quelle qu'en soit l'issue, une réunion de médiation est toujours l'occasion de riches échanges, et permet, a minima, au réclamant de comprendre la position de l'Administration et de recréer un lien avec cette dernière.

Le premier cas exposé ci-dessous relate un dysfonctionnement grave d'un service régional.

Le second cas expose une situation dans laquelle un citoyen a été privé d'un droit de recours effectif.

Enfin, le troisième cas expose brièvement une médiation qui a abouti à un retrait d'acte et sa réfection.

Une absence de réponse argumentée répétée pendant près de deux ans par l'Administration, dans un dossier où le citoyen a finalement obtenu gain de cause

Les faits

Madame J.L. a hérité d'une parcelle dans la province du Hainaut.

Elle souhaite obtenir confirmation du fait que cette parcelle n'est pas incluse dans le périmètre d'un permis d'urbanisation datant de 1960, cet élément ayant une importance déterminante concernant les possibilités de disposer de son bien, et la valeur de celui-ci.

Madame J.L. et son conseil ont interrogé le SPW TLPE en février 2022 sur cette question et ont expliqué que selon eux, la parcelle litigieuse n'était pas incluse dans le périmètre du permis d'urbanisation pour quatre raisons :

1. si la parcelle est incluse dans le périmètre du lotissement dans ce qui est présenté, sur WalonMap comme le plan initial de 1960, elle y est représentée d'une manière différente des autres lots, ce qui indiquerait, que c'est ultérieurement que la parcelle a été présentée comme comprise dans le lotissement ;
2. le plan de lotissement, qui est présenté sur WalonMap comme étant le plan originaire de 1960, intègre une reconfiguration des parcelles, portant notamment sur celle de sa cliente, laquelle a été réalisée suivant un plan de

géomètre et des actes de 1974. Ce qui est présenté comme le plan originaire de 1960 inclut des données qui étaient inconnues à ce moment-là, puisqu'elles résultent d'évènements qui se sont produits 15 ans plus tard ;

3. en examinant différents actes authentiques portant notamment sur la parcelle dont question, il apparaît qu'elle n'a jamais appartenu à la personne qui a demandé et obtenu le permis de lotir de 1960 ;
4. un acte authentique de 1974 portant sur la parcelle litigieuse ne fait pas la moindre référence au permis d'urbanisation ; à l'inverse, les actes de 1965 et 1972 portant sur la parcelle constituant le lot 3 du permis d'urbanisation y font effectivement référence.

Ces éléments avaient été communiqués au Fonctionnaire délégué.
Dans sa réponse d'octobre 2023, envoyée vingt mois après la demande originaire, le Fonctionnaire délégué maintient que la parcelle fait partie du permis, en se fondant sur le plan joint à une demande de modification de 2008, mais ne répond à aucun des arguments de Madame J.L.
Madame J.L. interpelle alors une nouvelle fois le SPW TLPE, qui lui répond à nouveau qu'en 2008, la parcelle était incluse dans le périmètre du lotissement comme sur le plan initial, même si cela était manuscrit, se retranchant une fois de plus sur ce qui était erronément présenté sur WalonMap, et sans répondre, une nouvelle fois, aux nombreux éléments avancés par l'intéressée et son conseil.
Ne parvenant pas à obtenir de réponse aux arguments soulevés, Madame J.L. a saisi le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé le SPW TLPE le 15/04/2024, en lui soumettant une nouvelle fois l'argumentaire de Madame J.L. et de son conseil.
Le SPW a répondu au Médiateur que la position du fonctionnaire délégué restait inchangée, et que des explications avaient déjà été envoyées, et qu'il revenait à Madame J.L. de contester, si elle le souhaitait, la position de l'Administration devant l'Autorité compétente.
Le Médiateur a fait part au SPW TLPE de son incompréhension face à la réticence du Fonctionnaire délégué à répondre aux questions des citoyens.
Il a rappelé au SPW qu'en vertu du principe de transparence de l'Administration et du devoir d'information envers les citoyens, Madame J.L. et son conseil étaient en droit d'obtenir les éléments de réponse souhaités, sans devoir se contenter d'une conclusion générale relative au statut du terrain.
Le Médiateur a également indiqué qu'il trouvait regrettable de ne pas essayer d'apporter des éléments d'éclaircissement aux intéressés, et de simplement renvoyer ceux-ci vers les recours officiels. En agissant de la sorte, l'Administration fait perdre tout son sens au principe même de médiation.
Puisqu'il n'était pas possible d'obtenir les précisions souhaitées par écrit, le Médiateur a demandé la tenue d'une réunion de médiation en présence de la réclamante, de son conseil, et du Fonctionnaire délégué..

L'issue de la médiation

Après l'envoi de deux rappels, le SPW TLPE a finalement répondu au Médiateur qu'au terme d'une analyse complète, il y avait lieu de reconsidérer la position du SPW, et de conclure que la parcelle se situait en dehors du permis d'urbanisation.
La réponse est intervenue au mois d'août 2024, alors que la première demande avait été envoyée au SPW par Madame J.L. en février 2022. Le Médiateur estime qu'il est réellement regrettable qu'une citoyenne doive passer par l'intermédiaire d'un avocat, et puis du Médiateur pour obtenir une réponse à ses questions de la part de l'Administration, plus de deux ans et demi après ses premières démarches.

Une absence de décision validant automatiquement la décision de première instance et privant le citoyen d'un droit de recours effectif

Les faits

Madame G.R., agricultrice, est propriétaire d'une exploitation en Flandre, et d'une exploitation en Wallonie. Elle souhaite réunir l'ensemble de son exploitation en Wallonie.

Après de longues discussions avec l'autorité communale, Madame G.R. a finalement introduit une demande de permis pour la construction d'une étable en zone agricole, et d'un gîte de 6 chambres et son habitation en zone d'habitat à caractère rural.

Si le Collège communal avait d'abord remis un avis favorable sur le projet, il a finalement refusé le projet.

Madame G.R. a alors introduit un recours devant le Gouvernement.

L'Administration a transmis au Ministre un projet de décision qui concluait à la délivrance du permis d'urbanisme, mais le Ministre n'a pas pris de décision dans le délai légal, de sorte que la décision prise en première instance, le refus de permis d'urbanisme, est devenue définitive.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a contacté le cabinet pour lui faire part de la situation.

Celui-ci lui a répondu que les dispositions du CoDT étaient claires, en ce que l'absence de décision ministérielle sur recours a pour conséquence de confirmer implicitement la décision de première instance.

Le cabinet a précisé que c'est d'ailleurs cette dernière qui pourrait être attaquée devant le Conseil d'Etat le cas échéant, et que si une médiation était organisée, elle devait l'être avec le Collège communal. .

L'issue de la médiation

La Médiation n'a pas été plus loin qu'un échange écrit dans ce dossier.

Le Médiateur trouve la situation interpellante, dès lors que la réglementation telle qu'elle existe, permet au Ministre de ne pas statuer, ce qui, quelque part, prive le citoyen d'un degré de recours dans le processus administratif.

Une erreur dans l'avis de la Direction du développement rural, qui a mis le dossier sur de mauvaises voies

Les faits

Monsieur J.M. et Madame A.A. ont déposé une demande de permis ayant pour objet la transformation d'une grange en habitation, sur un terrain sis en zone agricole.

Ce permis a été refusé en première instance par le Collège communal, pourtant favorable au projet, sur avis conforme du Fonctionnaire délégué.

Les motifs de refus principaux étaient les suivants :

- le demandeur n'est pas agriculteur ;
- la demande ne rencontrait pas les conditions de l'article D.IV.6 du Code ;
- les orthoplans de 1971 ne permettent en effet pas de définir de manière précise la préexistence de cette grange avant l'entrée en vigueur du plan de secteur (10/09/1979) ;
- absence d'intérêt patrimonial de la grange ;

- inexistence d'un document reprenant la comparaison entre la situation existante et la situation projetée ;
- il ne s'agit pas d'une rénovation ou d'une restauration, mais d'une nouvelle construction.

La décision de refus de permis a fait l'objet d'un recours devant le Gouvernement wallon.
La Commission d'Avis sur Recours avait remis un avis favorable conditionnel, estimant que l'article D.IV.6 du CoDT était applicable en l'espèce.
A noter que la direction du développement rural avait remis un avis favorable dans ce dossier, mais indiquait que Monsieur J.M. n'était pas agriculteur, ce qui était faux.

L'intervention du Médiateur

Au vu des erreurs et contradictions contenues dans le dossier, le Médiateur a interpellé Monsieur le Ministre et lui a proposé la tenue d'une réunion de médiation.
Lors de cette réunion, l'architecte des réclamants a mis en avant le fait que l'Arrêté stipule que Monsieur J.M. n'est pas agriculteur, alors qu'il dispose d'un numéro d'agriculteur, que c'est son activité principale et qu'il touche des primes et paye des cotisations en cette qualité.
Lors de la réunion, différents éléments fondamentaux ont été mis en exergue :

- la qualité d'agriculteur de Monsieur J.M., qui dispose d'un numéro d'agriculteur, qui exerce cette activité à titre principal, paye des cotisations et touche des primes en cette qualité ;
- l'existence légale de la grange, prouvée au moyen de la copie du permis d'urbanisme ;
- la circonstance que le nouvel ensemble bâti dépasse légèrement, et non largement, l'emprise au sol actuelle de la construction, au moyen de plans.

L'issue de la médiation

Au vu des éléments échangés en médiation, le Médiateur a adressé une recommandation au Ministre, lui demandant de réexaminer le dossier et sa décision.
Aux termes d'un arrêté pris un peu plus d'un mois après l'envoi de ce courrier, Monsieur le Ministre a retiré sa première décision et octroyé le permis, en mettant en exergue ce qui suit :

- Il ressort du Rapport du Médiateur que la décision de refus de permis d'urbanisme n'est pas adéquatement motivée et est affectée d'une irrégularité ;
- Qu'il y a lieu, compte tenu de cette irrégularité, de procéder au retrait du refus de permis d'urbanisme litigieux ;
- Qu'il ressort des documents déposés lors de la médiation que Monsieur J.M. a bien la qualité d'agriculteur ;
- Que le projet visant la construction d'un logement s'inscrit cependant en dérogation au plan de secteur ;
- Que les nouveaux éléments introduits dans le cadre de la médiation permettent de démontrer que le projet rencontre les conditions d'application des articles D.IV.6 et D.IV.13 du Code ;
- Que la grange avait bien une existence légale couverte par un permis octroyé en 1965 ;
- Que les compléments d'information déposés lors de la médiation, notamment les indications précises relatives au bâtiment actuel existant ont permis de déterminer que le projet ne peut être considéré comme une nouvelle construction ;
- Que le nouvel ensemble bâti ne dépasse que légèrement l'emprise au sol de l'actuelle construction et que la parcelle ne sera pas plus imperméabilisée qu'elle ne l'est actuellement ;
- Que le projet s'inscrit en cohérence avec le cadre bâti environnant et que la rénovation de cette grange permet d'éliminer un chancre à l'entrée de la propriété, et ce au bénéfice de son environnement.

Le Médiateur est évidemment ravi de l'issue de cette médiation, qui a permis de corriger plusieurs erreurs matérielles et d'appréciation présentes dans le dossier, de retirer un acte irrégulier, et d'aboutir à un octroi de permis au bénéfice du demandeur.

05. 2024 | W - Aménagement du territoire | Instauration d'une possibilité d'avoir un débat contradictoire au sujet des avis rendus par les Administrations fonctionnelles

Considérant qu'en application de l'article D.IV.35 du CoDT, outre les avis obligatoires, le Collège communal, le Fonctionnaire délégué et le Gouvernement peuvent solliciter l'avis des services ou commissions qu'ils jugent utile de consulter ;
Considérant qu'en application de l'article D.IV.68 du CoDT, dans le cadre de l'instruction d'un recours, le Ministre sollicite l'avis des services ou commissions qu'il juge utile de consulter, ou dont la consultation obligatoire n'a pas été réalisée ;
Considérant que l'avis des instances spécialisées dans un domaine spécifique (DNF pour les zones forestières, DDR pour l'Agriculture, etc.) est souvent prépondérant quant à la décision qui sera prise, mais que celui-ci ne fait pas l'objet d'un droit de réponse ou d'un débat contradictoire, alors que le demandeur peut être en désaccord avec cet avis, pour des motifs parfois légitimes ;
Considérant qu'il semblerait judicieux, dans un objectif d'efficacité et de respect du débat contradictoire, de prévoir un droit de réponse du demandeur de permis concernant cet avis, afin que le Gouvernement puisse prendre une décision éclairée ;
Le Médiateur recommande de modifier le CoDT et d'y insérer une disposition prévoyant la possibilité pour le demandeur de répondre à l'avis des différentes instances, avant qu'une décision ne soit prise concernant sa demande de permis.

Suivi des recommandations

Aménagement du territoire | Mettre à jour les zones de réservation prévues par les plans de secteur établis il y a plusieurs décennies

Considérant *que les plans de secteur organisent le territoire wallon en définissant les différentes affectations du sol dans le but d'assurer le développement des activités humaines de manière harmonieuse et dans un souci de bonne gestion de l'espace ;*
Considérant *que les 23 plans de secteur organisant le territoire wallon ont été adoptés entre 1977 et 1987, et sont dès lors anciens, malgré les révisions déjà intervenues ;*
Considérant *que certaines zones de réservation devraient faire l'objet d'une révision, les Administrations estimant que leur mise en œuvre ne serait plus possible dans la pratique, notamment en raison de l'évolution de l'habitat dans ces zones ;*
Considérant *que le maintien de ces zones en l'état, pour celles qui ne feront jamais l'objet d'une mise en œuvre, peut potentiellement bloquer les projets de citoyens ;*
Le Médiateur recommande que les zones de réservation prévues par les plans de secteur fassent l'objet d'une révision en fonction de l'évolution qu'ont connu les surfaces, et en tenant compte des perspectives réelles de concrétisation de certains projets touchants aux infrastructures.

☑ Suivi de la Recommandation

A la Recommandation du Médiateur, Monsieur le Ministre François DESQUESNES a répondu que le nouveau CoDT, entré en vigueur le 01/04/2024, avait entraîné la suppression de 136 zones de réservation au plan de secteur, puisque les zones de réservation ne sont plus nécessaires aujourd'hui que pour les très grandes infrastructures de transport et de mobilité, comme un projet de chemin de fer. L'on peut dès lors estimer que **la Recommandation avait été rencontrée** *par l'entrée en vigueur de ce nouveau CoDT.*

TRANSPORTS

Bilan de l'exercice 2024

Les réclamations relatives au transport public se sont chiffrées à 49 (56 en 2023) et celles relatives au transport scolaire à 10 (13 en 2023).

L'objet des réclamations des usagers du TEC concerne des problématiques récurrentes :

- Le respect des horaires
- L'offre des transports jugée insuffisante
- L'attitude du chauffeur ou du contrôleur
- Les amendes
- La qualité de l'information : l'information aux guichets, aux arrêts ou sur le site internet
- Les difficultés à se procurer un titre unitaire

Un protocole de collaboration entre l'OTW et le Médiateur est en cours de discussion mais il n'a toujours pas été signé. Ce protocole devrait permettre de renforcer la collaboration entre les différentes Directions régionales afin d'assurer un traitement plus efficace des réclamations.

Dans le cadre du transport scolaire, les réclamations sont peu nombreuses mais elles font ressortir un réel sentiment de frustration et d'inégalité dans le chef des parents.

La règle de la distance minimale domicile-école de 1 km est appliquée avec rigueur alors que des cas exceptionnels pourraient justifier une dérogation.

En ce qui concerne la durée du trajet des enfants handicapés, les réclamations mettent en exergue une problématique maintes fois dénoncée comme la durée des trajets, le manque d'accompagnement, les refus de prise en charge.

Le Médiateur rejoint les constats d'UNIA, du Délégué général aux droits de l'enfant et de la Ligue des familles dénonçant la situation de maltraitance qui persiste à l'égard des enfants de l'enseignement spécialisé dans les transports scolaires. Il insiste à nouveau pour que des solutions adaptées et pérennes puissent être mises en œuvre..

La réglementation n'est toujours pas adaptée aux enfants en situation de handicap

Les faits

Le Médiateur est contacté par la Direction de l'Ecole L. concernant la situation de 3 de ses élèves.
L'Ecole L. est un enseignement spécialisé de type 3 forme 4 adapté aux besoins éducatifs des enfants et des adolescents atteints de troubles du comportement et/ou de la personnalité.
Les 3 enfants, reconnus par l'AVIQ, se voient refuser la prise en charge de leur abonnement SNCB au motif qu'ils ne remplissent pas les conditions réglementaires en ce sens qu'une autre école F. est plus proche de leur domicile. Les Services du transport scolaire invoquent qu'aucun texte règlementaire ne permet d'accorder le droit au transport scolaire en fonction du cursus scolaire futur d'un enfant relevant d'un enseignement spécialisé de typologie 3 forme 4 général alors qu'il est au premier degré et qu'il existe pour ce premier degré une école de même caractère qui dispense la même typologie et la même forme d'enseignement.
L'autre Ecole S. est également de type 3 forme 4, organise effectivement un enseignement général au 1er degré mais son objectif est de préparer à des métiers techniques et professionnels tandis que les objectifs de l'Ecole S. visent à ce que les élèves poursuivent leur scolarité dans l'enseignement général.
L'Ecole F. n'organise, par ailleurs, que le 1er degré dans l'enseignement général. Les élèves qui souhaitent poursuivre leur scolarité dans le général doivent donc se tourner vers un autre établissement pour poursuivre leur cursus. Ce changement d'établissement peut accroitre les problèmes de ces enfants qui ont particulièrement besoin de sécurité et de stabilité.
En outre, l'Ecole S. est également couplée avec un service résidentiel spécialisé dans l'accueil des enfants et des adolescents atteints de troubles du comportement et/ou de la personnalité sur le même site. L'offre conjointe de ces deux structures permet aux élèves de bénéficier d'un accompagnement à la fois psychothérapeutique et pédagogique.
Ce dossier a déjà été débattu devant la commission territoriale de déplacements scolaires qui invoque invariablement que les conditions réglementaires ne sont pas rencontrées..

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le Ministre en charge du Transport scolaire en lui indiquant que s'il entend que les deux écoles sont effectivement toutes deux reprises comme écoles de type 3 forme 4, il convient de relever que ces établissements présentent chacun leurs spécificités.
En outre, en considérant que l'école la plus proche de leur domicile, soit l'Ecole F., les enfants concernés doivent toutefois au vu de leur domicile effectuer des trajets quotidiens d'environ 4 heures en prenant les transports en commun.
Le choix des parents n'apparait, par ailleurs, pas motivé par des convenances d'ordre personnel mais par l'objectif bien compréhensible de trouver une structure la mieux adaptée à la pathologie de leurs enfants.
Considérant ces éléments, ainsi que le principe d'équité et l'intérêt éducatif de ces trois enfants, le Médiateur estime que leurs frais de transport scolaire devraient pouvoir, à titre exceptionnel, être pris en charge sans que cela n'enfreigne l'esprit de la réglementation ou ne créer une jurisprudence abusive.

L'issue de la médiation

Le Ministre indique qu'il reconnait les spécificités de l'Ecole S. qui dispose d'un cursus complet et d'un service résidentiel spécialisé.
Cependant, il relève que cela est le cas d'autres établissements qui se prévalent d'un certain projet pédagogique ou de l'existence d'un internat lié, d'une offre d'enseignement en immersion, d'une pédagogie autre (Fresnay ou Montesorri), ou encore d'une équipe para-médicale multidisciplinaire.

La prise en compte de toutes les caractéristiques pédagogiques, dont de nombreuses diversités naissent, conduirait au niveau du transport à multiplier presqu'à l'infini les écoles susceptibles d'ouvrir un droit et aurait un impact très important et négatif sur le financement des services de transport scolaire.
Le Ministre confirme donc que conformément à l'article 3 de la circulaire transport scolaire 2023-2024, pour tous les élèves, le droit au transport est régi par la notion d'école la plus proche, répondant au caractère choisi et proposant l'orientation d'études choisie, à savoir le type, la forme et le métier pour l'enseignement spécialisé. Sur base de ces critères, c'est l'Ecole F. qui doit être retenue sans possibilité de dérogation.
Le Médiateur regrette cette position rigoriste et le fait que cette décision ne soit pas adaptée aux besoins spécifiques de ces enfants en situation de handicap.

Suivi des Recommandations

6. 2024 | W - Transport scolaire | Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

Considérant *la situation exceptionnelle de certaines familles ;*
Considérant *que la ligne de conduite adoptée par les Sociétés TEC, aboutit parfois à des décisions contraires au bon sens et à l'équité ;*
Le Médiateur recommande plus de souplesse et de compréhension dans l'instruction des dossiers de dérogation.

Suivi de la Recommandation

Le contrat de service public de l'OTW 2024-2028 prévoit une réforme du décret du 1er avril 2004 relatif aux transports et aux plans de déplacements scolaires.
Selon le Ministre, le sujet mérite d'être pris en compte dans le cadre de la prochaine Déclaration de politique régionale et communautaire. Le Ministre estime, en effet, qu'il faut traiter la politique du transport scolaire en parallèle avec la question de l'offre d'enseignement et de l'inclusivité. **Le Médiateur maintient cette Recommandation.**

7. 2024 | W - Transports | Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement

Considérant *que l'oubli d'un abonnement ne peut être assimilé à une tentative de fraude,*
Considérant *le principe de confiance légitime,*
Considérant *que le TEC doit pouvoir vérifier, dans sa base de données, les titulaires d'abonnement ;*
Le Médiateur recommande de supprimer la sanction de 10 € lorsque l'usager a oublié son abonnement.

Suivi de la Recommandation

Le Ministre et l'OTW estiment que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée. L'OTW estime que cette Recommandation serait de nature à mettre à mal son modèle billettique, basé sur la validation obligatoire de tous les voyageurs. Cependant, dans le cadre de l'évolution technologique rapide dans le domaine des titres de transport (paiement sans contact, paiement par smartphone, etc.), ce type d'amende pourrait être supprimé dans les années à venir. Le Médiateur considère que **cette Recommandation reste d'actualité et donc la maintient**.

8. 2024 | W - Transports | Collaborer avec d'autres acteurs du transport

Considérant *la part importante de la population précarisée et concernée par le vieillissement,*
Le Médiateur recommande à l'OTW, en consultation du Conseil consultatif des usagers des transports publics de personnes par la route, d'étudier les questions suivantes :
a. Les mesures à prendre *par les Sociétés du Transport, transitoires à l'évolution de l'approche commerciale et de l'évolution numérique, accompagnant le vieillissement de la population et l'accès effectif au service public TEC de personnes en situation de pauvreté. Ceci pourrait éviter toute fracture ayant pour résultat l'isolement et l'immobilité pour les uns et l'e-mobilité pour les autres.*
b. Les obstacles à l'utilisation des transports en commun*, notamment l'incidence démographique, celle de la coordination des différents réseaux et de l'attitude des agents transporteurs sur ces réseaux, ainsi que des contours d'une politique commerciale qui s'accordent avec les exigences premières du service public.*
c. Les améliorations à préconiser *dans la manière de traiter les futurs clients et les clients en situation de pauvreté ou de déficit numérique, ainsi que les usagers faibles, adultes majeurs et notamment en lien avec la question de la formation des agents transporteurs, en particulier les conducteurs et les contrôleurs.*

Suivi de la Recommandation

Un comité de pilotage rassemblant l'AOT, l'OTW, des représentants des usagers notamment le CAWaB, http://Navetteurs.be et l'ASBL « Tous à pied », ainsi que le Médiateur a été mis en place. Ce dispositif a pour objectif de cibler des actions prioritaires à mettre en place pour améliorer la satisfaction des clients. Ces mêmes représentants des usagers sont également maintenant membres à part entière des organes de consultation des bassins de mobilité qui visent à donner des avis formels sur la définition de l'offre de transport TEC.
Le contrat de service public 2024-2028 prévoit des mesures en termes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.
Une convention doit être conclue entre le CAWAB et l'OTW. Celle-ci contiendra à minima les points suivants :

- l'accessibilité de 100% des véhicules (bus/trams/autocars) et la réduction progressive du nombre de véhicules non accessibles des sous-traitants au fur et à mesure du renouvellement des flottes ;
- l'équipement d'annonces sonores et visuelles dans les véhicules/ a minima au fur et à mesure du renouvellement des flottes/ à savoir pour toute commande de matériel roulant dès l'entame du contrat ;
- La garantie de l'accessibilité de l'application et du site du TEC ;
- La réalisation de la mise en accessibilité de 150 arrêts supplémentaires par an ;
- La gouvernance de concertation mise en place en la matière.

Le Médiateur **maintient cette Recommandation** afin d'exhorter l'OTW à poursuivre ses démarches de collaboration et d'attention au public le plus fragilisé..

MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES

Bilan de l'exercice 2024

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 99 dossiers.
On constate une très légère augmentation par rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont : la responsabilité en cas d'accident (17 dossiers), les nuisances dues au trafic (11 dossiers), le contrôle technique des véhicules (9 dossiers), les voies hydrauliques (8 dossiers), les primes à l'acquisition d'un vélo (6 dossiers), l'homologation d'un véhicule (4 dossiers), la sécurité (4 dossiers), les nuisances dues à une propriété du SPW Mobilité Infrastructures (3 dossiers), les travaux publics (3 dossiers), le Ravel (2 dossiers), l'occupation du domaine public (1 dossier) et une expropriation (1 dossier).

Un dossier à la fois simple et compliqué

Les faits

Monsieur C. souhaite procéder à une isolation extérieure de sa façade. A cet effet, il introduit une demande d'autorisation d'occupation du domaine public auprès de la Direction des routes de Mons en date du 27/07/2023. Sans nouvelles de sa demande, il contacte cette Direction à plusieurs reprises, sans obtenir de suivi. Il fait donc appel au Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration afin de savoir où en est le dossier de Monsieur C.
Malheureusement, le Médiateur n'obtient pas plus de résultat. Il faudra cinq interventions et une interpellation du Ministre pour que la Direction de Mons apporte enfin une réponse dans ce dossier.

L'issue de la médiation

L'Administration présente tout d'abord ses excuses au Médiateur et l'informe qu'une procédure est en cours au sein de la Direction, afin d'apporter une réponse uniforme au problème d'isolation sur le domaine public, l'épaisseur de cette isolation faisant en sorte que la façade occupe plus de place qu'à l'origine et réduit de ce fait, même faiblement, ledit domaine. Elle indique également que la décision émise étant parvenue à la commune hors délai, celle-ci est réputée favorable et qu'une régularisation sera donc faite via une occupation du domaine public, étant donné qu'il reste plus d'1,5 m de trottoir.
La Direction prend contact directement avec Monsieur C. pour finaliser cette autorisation.



Une ligne blanche à franchir

Les faits

Le Médiateur est saisi par Madame G. concernant l'absence de suivi à une demande introduite huit mois plus tôt via le portail « Wallonie.be ».
Elle a reçu un A-R mais depuis lors, malgré plusieurs courriels, n'a obtenu aucune réponse.
Cette demande concerne un marquage routier non conforme, selon elle. En effet, lorsqu'elle emprunte la route en sortant de son immeuble en voiture, elle doit couper une ligne continue qui devrait, en l'occurrence, être remplacée par une ligne discontinue. La voirie étant régionale, elle souhaite que le marquage soit réalisé assez rapidement par le SPW Mobilité Infrastructures.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration pour qu'un suivi soit apporté à la demande en question.

L'issue de la médiation

Le district concerné informe le Médiateur que les immeubles en question sont assez récents et ont fait l'objet, d'une part, d'un avis de la part du SPW dans le cadre du Permis d'Urbanisme et, d'autre part, suite à cet avis, d'une Décision d'Octroi de la part de la Commune qui a la charge de faire respecter cette Décision d'Octroi.
Dans cette dernière, la commune reprend intégralement les conditions émises par le SPW dont la suivante :
« Toute modification aux aménagements existants sur le domaine public (par ex. : marquages, signalisation, abaissement de bordures, raccordement divers, etc…) nécessitée par la réalisation du projet en question doit obligatoirement faire l'objet d'une autorisation spécifique de la part du SPW ; la réalisation de ces modifications reste à charge du requérant ».
La modification du marquage au droit de la voirie est donc bien une charge d'urbanisme, à réaliser par le requérant/promoteur immobilier.
Il apparaît d'ailleurs que, dans ce dossier, et après plusieurs interpellations, le promoteur n'a mis en œuvre qu'une partie des conditions émises dans la Décision d'Octroi.
Le SPW a donc invité le promoteur immobilier et la commune à enfin mettre en œuvre les charges d'urbanisme en question.
En conclusion, il revient au promoteur immobilier de réaliser ce marquage et à la commune de s'assurer de sa bonne réalisation.

AÉROPORTS

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine des Aéroports, les réclamations, tout comme les exercices précédents, sont fort peu nombreuses. Le Médiateur a instruit 3 dossiers en 2024 (5 en 2023).

Les réclamations émanent de riverains des aéroports de Liège et de Charleroi.

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre la SOWAER et le Médiateur. Le Médiateur tient à souligner la bonne collaboration avec ce service de gestion des plaintes.

Selon ce protocole, la SOWAER transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments de ce Rapport sont publiés ci-dessous..



Des trajectoires inhabituelles liées à des conditions météorologiques

Les faits

Madame C, habitant à proximité de l'aéroport de Liège contacte le Médiateur car elle estime que régulièrement des avions ne respectent pas les itinéraires de vol prévus et créent des nuisances sonores irrégulières. Elle pointe particulièrement 12 vols.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur demande à la SOWAER d'analyser sa contestation au regard des vols renseignés par Madame C..

L'issue de la médiation

La SOWAER indique avoir analysé la situation et précise qu'il s'agissait de décollages en sens normal, majoritairement d'avions de type « gros porteur » dont 10 vols ont effectivement eu une trajectoire inhabituelle.

Ils ont été transmis à SKEYES (entreprise publique chargée de la navigation aérienne) afin d'en connaitre les justifications.

SKEYES a informé la SOWAER que les trajectoires inhabituelles liées aux vols du 27 mai 2024 sont dues à des conditions météorologiques qui pouvaient être dangereuses et susceptibles d'endommager les avions si les avions avaient suivi la trajectoire habituelle.
Quant aux autres trajectoires inhabituelles, elles font suite à une séparation ordonnée par le contrôleur du trafic aérien afin d'assurer la séparation standard entre aéronefs et garantir la sécurité des vols.
En aviation, la priorité principale est bien entendu la sécurité, ce qui peut, dans certains rares cas, conduire à des trajectoires exceptionnelles s'écartant des trajectoires optimalisant l'impact sonore.
Toutes les trajectoires sont systématiquement vérifiées par la SOWAER et tout écart par rapport aux standards est investigué et transmis à SKEYES.
Comme le confirment les rapports publiés annuellement par l'ACNAW (Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires en Région wallonne, ces trajectoires inhabituelles sont peu fréquentes (2,7% pour 2022).
La SOWAER a rappelé à Madame C. que les procédures de vols civils liées à l'aéroport de Liège sont expliquées sur son site internet et que celui-ci héberge également une application permettant de visualiser en temps réel (avec un rejeu jusqu'à 3 mois en arrière) les trajectoires des avions de même que leur altitude, la distance entre son habitation et le passage de chaque avion ainsi que les relevés sonores enregistrés sur le réseau de sonomètres fixes.

Gestions des plaintes

	Objet de la plainte	Site	Date	Moyen de contact (mail, lettre,..)	Statut de la plainte (en cours, traitée, non fondée)	Mesures éventuelles, suivi et remarques
1	Mesures environnementales peu suffisantes (insonorisation uniquement de 2 pièces de jour et chambres pas prises en compte)	Charleroi	22-01-24	Téléphone	Traitée	Nous faisons référence à la législation en vigueur mais relayons ses préoccupations auprès des autorités
2	Forte odeur de kérosène ressentie depuis plusieurs jours	Charleroi	23-02-24	Mail	Traitée	Explication mesures prises par BSCA pour limiter les évaporations de kérosène + EIE en cours qui abordera cette problèmatique + présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport
3	Odeur de kérosène ressentie	Charleroi	22-03-24	Mail	Traitée	Explication mesures prises par BSCA pour limiter les évaporations de kérosène + EIE en cours qui abordera cette problèmatique + présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport
4	Bruit rampant	Charleroi	22-03-24	Mail	Traitée	Renseignement pris auprès de l'aéroport : dû à un avion qui a rencontré un problème technique. Ce dernier a dû rester moteur tournant sur le côté de la piste
5	Pollution générale générée par survols des avions	Charleroi	15-04-24	Mail	Traitée	Explications présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport + Rapport ISSeP avec résultats disponibles via leur site + Monitoring en temps réel ou en différé via le site wallonair.be
6	Pollution générale générée par survols des avions	Charleroi	21-05-24	Mail	Traitée	Explications présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport + Rapport ISSeP avec résultats

						disponibles via leur site + Monitoring en temps réel ou en différé via le site wallonair.be
7	Qualité des informations apportées par rapport aux retours tardifs	Charleroi	10-07-24	Mail	Traitée	Rappel des missions de la SOWAER (l'application de la législation en matière de retours tardifs étant du ressort du SPW)
8	Pollution générale générée par survols des avions	CHARLEROI	17-10-24	Mail	Traitée	Explications présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport + Rapport ISSeP avec résultats disponibles via leur site + Monitoring en temps réel ou en différé via le site wallonair.be
9	Pollution générale générée par survols des avions	CHARLEROI	28-10-24	Mail	Traitée	Explications présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport + Rapport ISSeP avec résultats disponibles via leur site + Monitoring en temps réel ou en différé via le site wallonair.be
10	Odeur kérozène	CHARLEROI	24/10/2024	Mail	Traitée	Explication mesures prises par BSCA pour limiter les évaporations de kérosène + EIE en cours qui abordera cette problèmatique + présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport
11	Pollution générale générée par survols des avions	CHARLEROI	30-10-24	Mail	Traitée	Explications présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport + Rapport ISSeP avec résultats disponibles via leur site + Monitoring en temps réel ou en différé via le site wallonair.be
12	Manque de communication de la part de la Sowaer quant à la date de réunion de présentation des résultats de l'étude Aéro-Sols	CHARLEROI	18-11-24	Mail	Traitée	La Sowaer n'est pas à l'initiative de cette étude, il ne lui revient donc pas d'informer les participants sur les résultats ou l'organisation de réunion sur celle-ci => renvoi vers site internet Aérosols

13	Odeur kérozène	CHARLEROI	06-11-24	mail	traitée	Explication mesures prises par BSCA pour limiter les évaporations de kérosène + EIE en cours qui abordera cette problèmatique + présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport
14	Pollution générale générée par survols des avions	CHARLEROI	18-11-24	mail	traitée	Explications présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport + Rapport ISSeP avec résultats disponibles via leur site + Monitoring en temps réel ou en différé via le site wallonair.be
15	Odeur kérozène	CHARLEROI	22-11-24	mail	traitée	Explication mesures prises par BSCA pour limiter les évaporations de kérosène + EIE en cours qui abordera cette problèmatique + présence de stations de mesures de qualité de l'air autour de l'aéroport
16	Odeurs émanant du ruisseau de Crotteux	Liège	31-01-24	Mail	Traitée	Société spécialisée désignée pour agir sur le traitement des eaux du bassin d'orage
17	Activités de motocross illicites sur un terrain propriété de la SOWAER qui entrainent des nuisances sur le voisinage	Liège	29-01-24	Mail	Traitée	Dépôt d'une plainte à la police qui a décidé d'organiser des patrouilles dans le quartier
18	Activités de motocross illicites sur un terrain propriété de la SOWAER qui entrainent des nuisances sur le voisinage	Liège	26-02-24	Mail	Traitée	La police poursuit ses patrouilles dissuasives et la Sowaer a commandé la pose de panneaux interdisant l'accès à la zone sous peine de poursuites judiciaires
19	Encrassement de panneaux solaires lié à la réalisation de travaux dans la zone d'activité économique	Liège	15-05-24	Mail	Traitée	Neant
20	Manque d'entretien d'une parcelle propriété de la SOWAER louée à un tiers	Liège	04-07-24	Mail	Traitée	

21	Vibrations et fissures dans une habitation qui seraient liées à des travaux de démolition d'un ancien entrepôt militaire	Liège	21-08-24	Mail	Traitée	Transmission de la plainte à la société en charge des travaux
22	Nuisances sonores liée à des actions d'effarouchement des oiseaux sur la piste	Liège	22-08-24	Mail	Traitée	
23	Activités de motocross illicites sur un terrain propriété de la SOWAER qui entrainent des nuisances sur le voisinage	Liège	22-08-24	Mail	Traitée	Maintien des actions en cours
24	Odeur de kérozène	Liège	26-08-24	Mail	Traitée	
25	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	04-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
26	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	04-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
27	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	04-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
28	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	10-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
29	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	18-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
30	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	24-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

31	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	24-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
32	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	27-09-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
33	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	02-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
34	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
35	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
36	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
37	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
38	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
39	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

	nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux					
40	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
41	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
42	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
43	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
44	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
45	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
46	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
47	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

48	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
49	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
50	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
51	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
52	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	28-10-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
53	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	20-11-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
54	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	21-11-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

55	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	04-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
56	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	04-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
57	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	20-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
58	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	20-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
59	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	23-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
60	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
61	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

	sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux					
62	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
63	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
64	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
65	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
66	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
67	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification
68	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

	pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux					
69	Obligation d'utiliser les outils officiels de la Sowaer pour déposer plainte sur les nuisances sonores car formulaire en ligne jugé trop fastidieux	Liège	16-12-24	Mail	Traitée	Formulaire en ligne en cours de simplification

DISTRIBUTION D'EAU

Bilan de l'exercice 2024

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 177 dossiers.
On constate une augmentation de 27 % par rapport à 2023.
Répartition par distributeur :

- SWDE : 141 dossiers
- INBW : 18 dossiers
- CILE : 11 dossiers
- INASEP : 3 dossiers
- AIEM : 1 dossier
- IEG : 1 dossier
- SPGE : 1 dossier
- Indéterminé : 1 dossier

Les thématiques abordées sont : la facturation (73 dossiers), une surconsommation (23 dossiers), la qualité de l'eau (20 dossiers), un raccordement (20 dossiers), le remplacement de compteur (8 dossiers), les travaux publics (6 dossiers) et l'épuration (1 dossier).

Le plan du désaccord

Les faits

M. H. est propriétaire d'une parcelle exploitée jusqu'alors par un agriculteur.
Suite à la vente de cette parcelle comme terrain à bâtir, il a convenu avec les acheteurs de créer une servitude pour que cet agriculteur puisse installer une conduite souterraine vers un autre terrain pour abreuver son bétail.
Un compteur d'eau existe déjà mais est situé en milieu de façade en bord de voirie et est destiné à la future maison.
Un nouveau compteur destiné à l'agriculteur doit donc être installé à 1,5 m de la parcelle voisine suivant un plan réalisé par un géomètre.
La SWDE procède au placement du nouveau compteur mais celui-ci est situé à 4 m de l'endroit prévu et donc sur la

parcelle voisine malgré le plan précité.
M. H. a contacté la SWDE pour que le compteur soit déplacé gratuitement, ce qu'elle refuse.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SWDE afin de connaître les tenants et aboutissants de ce dossier.
La SWDE dresse l'historique dudit dossier et joint le plan du géomètre. Le Médiateur doit constater que ce plan peut effectivement induire des erreurs d'appréciation.
Elle confirme avoir bien procédé au raccordement en se basant sur le plan fourni, qui indiquait une distance de 13,57 m entre le point de raccordement existant et celui à poser.
Par ailleurs, le jour de l'intervention, le réclamant était présent et avait validé l'emplacement du nouveau raccordement.
Ce n'est qu'après la finalisation des travaux qu'il a signalé l'erreur de localisation par rapport à la limite de propriété.
La SWDE et son sous-traitant ayant agi conformément aux informations fournies, elle estime ne pas être responsable de cette situation.

L'issue de la médiation

Suite à l'intervention du Médiateur, soucieuse de trouver une solution amiable, la SWDE propose une prise en charge partielle des frais liés à la création d'un nouveau raccordement au bon emplacement. Concrètement, elle facturerait uniquement le prix d'un raccordement standard selon le tarif 2024, soit 2 600 € HTVA, et prendrait à sa charge la fourniture et pose d'une loge préfabriquée pour compteur : 1 102 € TVA comprise.
Le réclamant marque son désaccord avec ce devis estimant que la prise en charge n'est en rien un geste commercial puisque la loge du compteur à déplacer va être réutilisée. Il demande que ce montant de 1102 € soit déduit des 2600 € du raccordement.
Suite à une seconde intervention du Médiateur, un accord est trouvé : concernant la loge, le matériel utilisé est bien repris mais il reste les coûts de terrassement à couvrir. Dans le cas d'une pose de loge, tous les travaux de terrassement en terrain public mais aussi dans le terrain privé sont assurés par la SWDE. Cependant, la SWDE propose d'effectuer l'ensemble des travaux à leurs coûts réels, soit une facture finale de 2337,68 € au lieu des 2600 € initialement prévus.
Le réclamant accepte cette proposition..

Tarif social

Assez régulièrement, le Médiateur est interrogé par des réclamants quant à l'existence d'un tarif social en matière de distribution d'eau. Cette demande est notamment formulée par des personnes en situation de handicap.

Le Médiateur se voit obligé de répondre qu'aucune mesure de cet ordre n'existe actuellement en Wallonie.

En janvier 2021, répondant à une demande de la Commission de l'Environnement du Parlement de Wallonie, le Médiateur proposait l'instauration d'un tarif social.

Ce tarif social consisterait en une réduction sur le tarif normal pour les personnes qui bénéficient :

- d'une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;

- d'une allocation de remplacement de revenus ;
- d'une allocation d'intégration ;
- d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- du revenu garanti aux personnes âgées ;
- du droit à l'intégration sociale ;
- d'une aide sociale financière à la personne qui est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale;
- d'une aide sociale partiellement ou totalement prise en charge par l'Etat fédéral ;
- d'une allocation (avance) d'attente du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de handicapés.

Dans le cas d'immeubles à appartements avec un compteur commun, le tarif social ne pouvant être appliqué, le chef de ménage recevrait une compensation forfaitaire en fonction du nombre de membres du ménage.

9. 2024 | W - Distribution d'eau | Modifier le Code de l'eau pour introduire un tarif social

Considérant que l'eau est un bien de première nécessité pour chaque citoyen dans tous les aspects de la vie quotidienne ;
Considérant que, même si les coûts d'exploitation et d'assainissement nécessaires peuvent justifier le prix de l'eau, pour certains, ce prix reste trop élevé ;
Considérant l'existence d'un tarif social en matière de distribution d'électricité et de gaz ;
Considérant qu'en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale, un tarif social de l'eau existe ;
Considérant que le Parlement de Wallonie avait, lors de la session 2020-2021, sollicité l'avis et/ou procédé à l'audition de plusieurs instances sur la précarité hydrique ;
Le Médiateur recommande que soit modifié le Titre II, chapitre I^{er} du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau en vue d'instaurer un tarif social de l'eau selon les conditions et modalités à définir par le législateur ou le Gouvernement.

Suivi des Recommandations

10. 2024 | W - Distribution d'eau | Modifier le Code de l'Eau afin d'harmoniser les règles relatives aux frais de rappel de paiement sur la règle fédérale de la gratuité du premier rappel de paiement

Considérant l'article 4, de la loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX "Dettes du consommateur" dans le Code de droit économique, instaurant l'interdiction de facturer des frais au consommateur pour le premier rappel lié à une échéance impayée ;
Considérant que les distributeurs d'eau ne sont pas soumis à cette nouvelle disposition légale en raison de l'application du Code de l'eau (article R.270bis-11 à 14) ;
Le Médiateur recommande que soit modifié l'article R.270bis, 11 et 12 du Code de l'eau afin d'instaurer la gratuité du premier rappel en cas de facture impayée à l'échéance, limitée à trois factures par exercice.

Suivi de la Recommandation

Lors de l'examen par le Parlement de Wallonie du rapport 2023 en commission de l'environnement, de la nature et du bien-être animal du 17/12/2024, le nouveau Ministre, M. Yves COPPIETERS a précisé qu'à titre individuel et au niveau du

Gouvernement, il était favorable à la gratuité du premier rappel mais qu'il y avait une réflexion à avoir sur ce qui pouvait concrètement être mis en place et que cela devait être défini dans la révision du Code de l'eau qui sera faite en 2025.

La Recommandation reste donc d'actualité.

11. 2024 | W - Distribution d'eau | Faire preuve de souplesse lors de l'examen des dossiers liés à la qualité ou aux coupures imprévues de l'eau de distribution

Considérant que l'article 27 du Règlement général de Distribution d'eau en Région wallonne permet d'exonérer de manière générale les distributeurs en cas de survenance d'un évènement modifiant la qualité ou les propriétés habituelles de l'eau distribuée à un endroit donné ;
Considérant que les différents distributeurs, de façon quasi systématique, se retranchent derrière cet article afin de couper court aux réclamations ;
Considérant que les clients peuvent difficilement protéger leur installation contre ce type d'incidents ;
Le Médiateur recommande aux distributeurs de faire preuve de plus de souplesse dans l'examen des demandes d'indemnisation relatives à des dégâts causés par un évènement imprévu ayant altéré la qualité ou la fourniture de l'eau de distribution.

Suivi de la Recommandation

Lors de l'examen par le Parlement de Wallonie des Rapports 2021/2022 en commission de l'environnement, de la nature et du bien-être animal du 26/03/2024, Madame la Ministre Céline TELLIER a déclaré qu'il pouvait effectivement être intéressant de réfléchir à une méthode de calcul de remboursement qui puisse améliorer l'indemnisation des citoyens impactés.
Lors de l'examen par le Parlement de Wallonie du Rapport 2023 lors de la commission du 17/12/2024 citée plus haut, le Ministre Yves COPPIETERS a pour sa part affirmé que toute cette gestion des plaintes liées à la SWDE ferait l'objet de l'ordre du jour d'une prochaine réunion qu'il aura avec ses services, dans un souci de meilleure protection des consommateurs.
Il a ajouté que la SWDE avait répondu à cette Recommandation qu'elle restera flexible et attentive aux demandes d'indemnisation résultant d'interventions sur leur réseau et que, de plus, en cas de situation dramatique, elle allait même au-delà de ce qui est prévu dans le décret « Fuites cachées » sur des installations intérieures, quand bien même elles sont de la responsabilité des propriétaires. La SWDE demande la levée de cette recommandation, à partir du moment où elle-même accorde une attention particulière à chaque dossier et assume pleinement – c'est ce qu'elle estime – sa responsabilité, en évitant systématiquement de se soustraire à des engagements, en invoquant exclusivement les règlements.
Le Ministre chargera Aquawal de faire un point spécifique à ce sujet dans le cadre de la lutte contre la précarité hydrique.
Pour le moment, cette Recommandation reste d'actualité dans l'attente du suivi des réunions qui y seront consacrées.

Conformément au protocole de collaboration conclu le 13 mai 2016 entre le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et la SWDE, la SWDE transmet tous les ans au Médiateur un rapport relatif à l'ensemble des plaintes qu'elle a enregistrées et traitées l'année précédente.

« Le Médiateur se réserve le droit de faire mention ou de reprendre de manière exhaustive ces éléments dans le cadre de ses Rapports annuels ou intermédiaires adressés aux Parlements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. »

Par ce protocole, le Médiateur et la SWDE ont souhaité renforcer la synergie entre leurs services respectifs en organisant le traitement des plaintes qui concernent la SWDE « de manière intégrée à deux niveaux » : la plainte est traitée, en premier lieu, par le Service de gestion des plaintes de la SWDE et, en cas d'insatisfaction du (de la) plaignant(e) à l'issue du traitement de sa plainte, en second lieu, par le Médiateur.

Ce protocole est basé sur la notion de la plainte telle que définie actuellement par la SWDE. En résumé, il s'agit d'une insatisfaction de seconde ligne, qui présente les 2 principales caractéristiques suivantes :

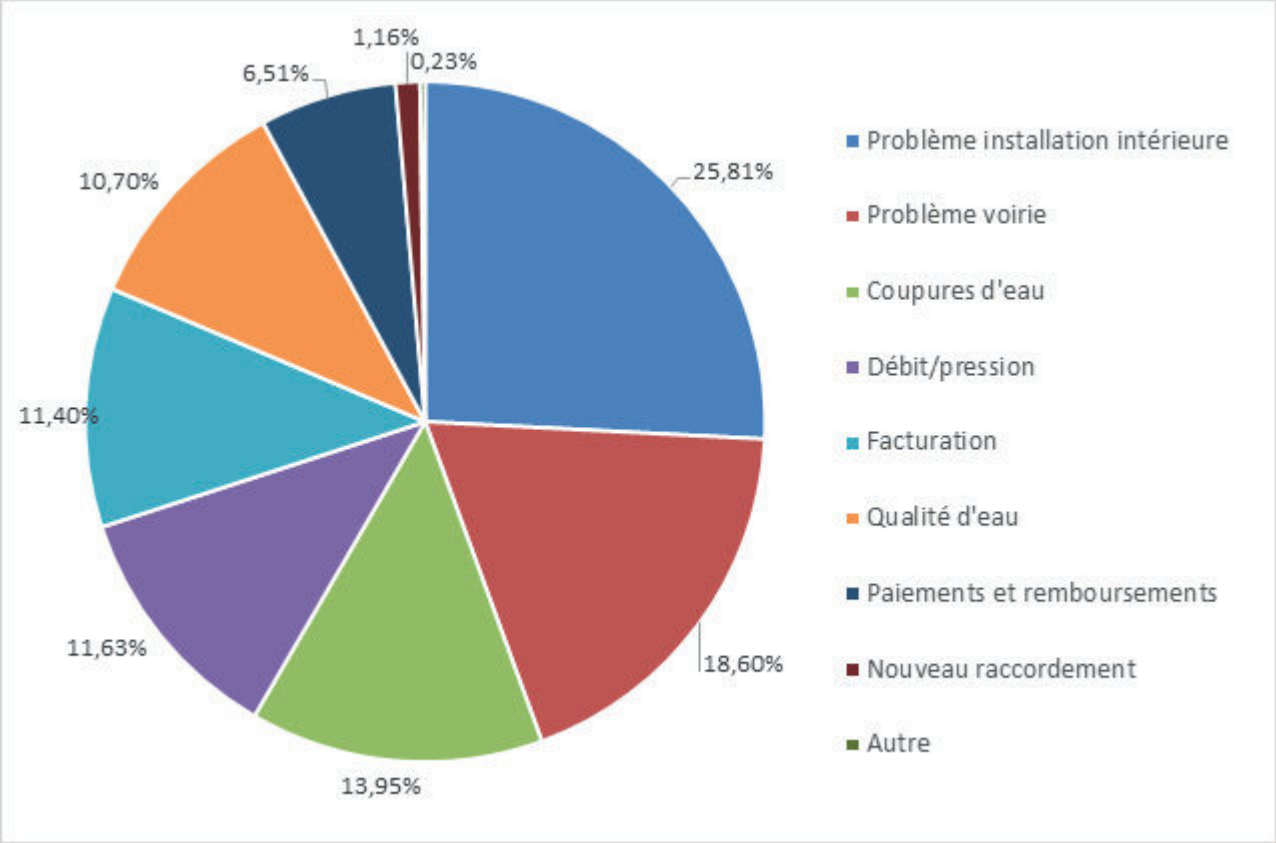
1. la plainte concerne « la manière dont la SWDE a géré une demande, une question ou un problème de ce client relatif aux activités, aux produits, aux services ou aux engagements de la SWDE envers sa clientèle, pour autant que l'insatisfaction, qui aura donc déjà fait l'objet d'une demande aux services compétents de la SWDE [qui traitent les insatisfactions de première ligne], n'ait pas donné lieu à un litige judiciaire ou à l'ouverture d'une autre procédure qui engagerait la responsabilité de la SWDE » (dans ces cas, la plainte est gérée par le Service juridique de la SWDE) ; par exception, les plaintes collectives qui résultent d'une situation de crise sont gérées dans le cadre d'une autre procédure et ne sont donc pas enregistrées dans la base de données des plaintes.
2. le client doit avoir la volonté expresse de s'adresser directement au gestionnaire des plaintes de la SWDE, car il estime avoir été victime d'un dysfonctionnement des services de la SWDE.

Par ailleurs et pour mémoire, le Code de l'Eau stipule en son article 13, que « Toute réclamation émanant d'un usager du service est immédiatement prise en considération ; le distributeur désigne en son sein les personnes chargées de recevoir et de traiter les plaintes ».

Enfin, un engagement pris au travers du Contrat de Gestion conclu pour la période 2023/2027 entre le Gouvernement wallon et la SWDE précise un taux de plaintes devant rester inférieur à 0,70 plainte pour 1.000 compteurs.

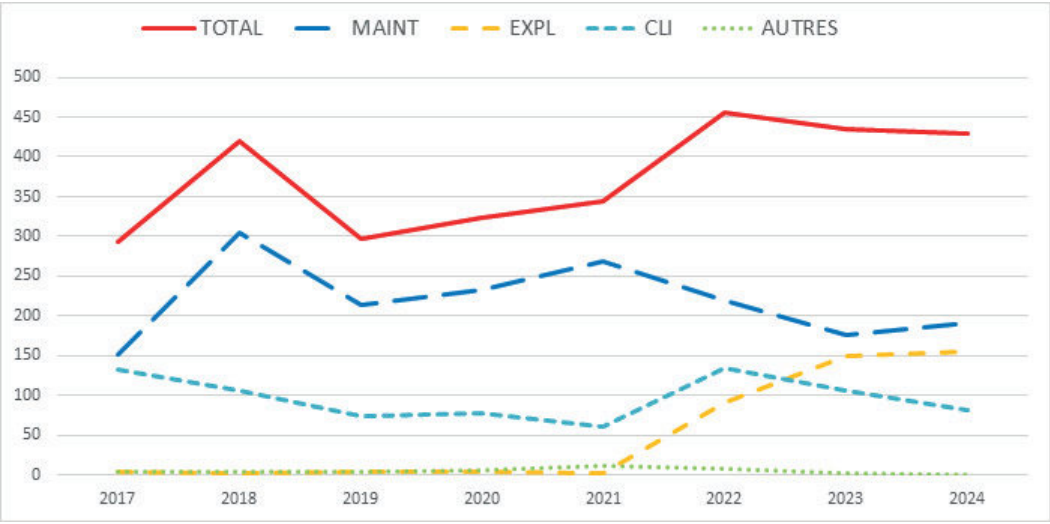
1. Plaintes entrantes du 1er janvier au 31 décembre 2024

En 2024, le Service Clientèle de la SWDE a enregistré 430 plaintes dont la répartition est la suivante :



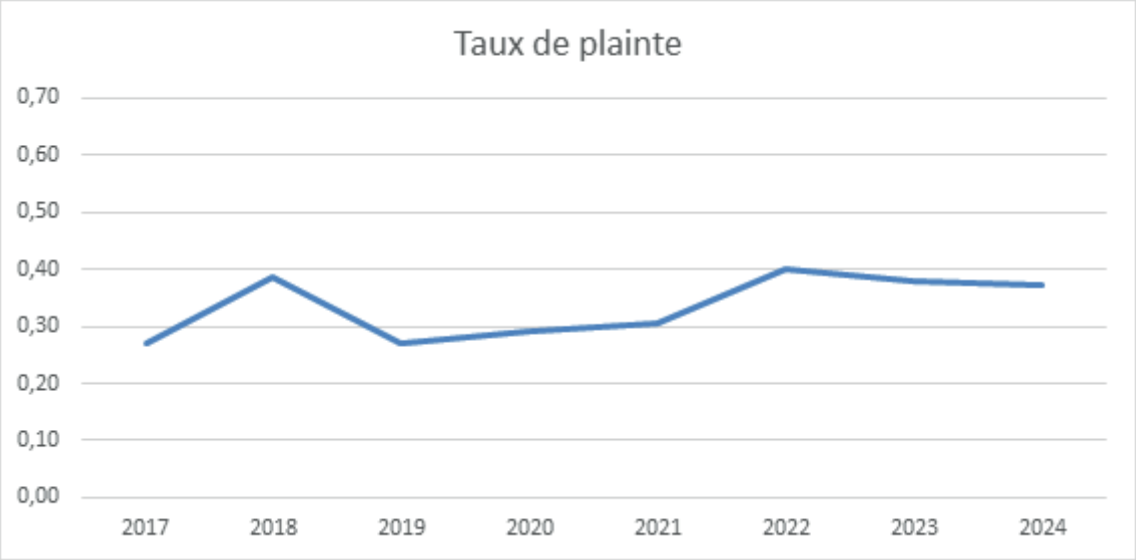
2. Evolution entre 2017 et 2024 des catégories ou motifs de plaintes

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du nombre (TOTAL) des plaintes enregistrées entre 2017 et 2024, en distinguant les plaintes techniques (Maintenance – MAINT et Exploitation – EXPL), les plaintes clientèle (CLI) et les autres plaintes (AUTRES) :



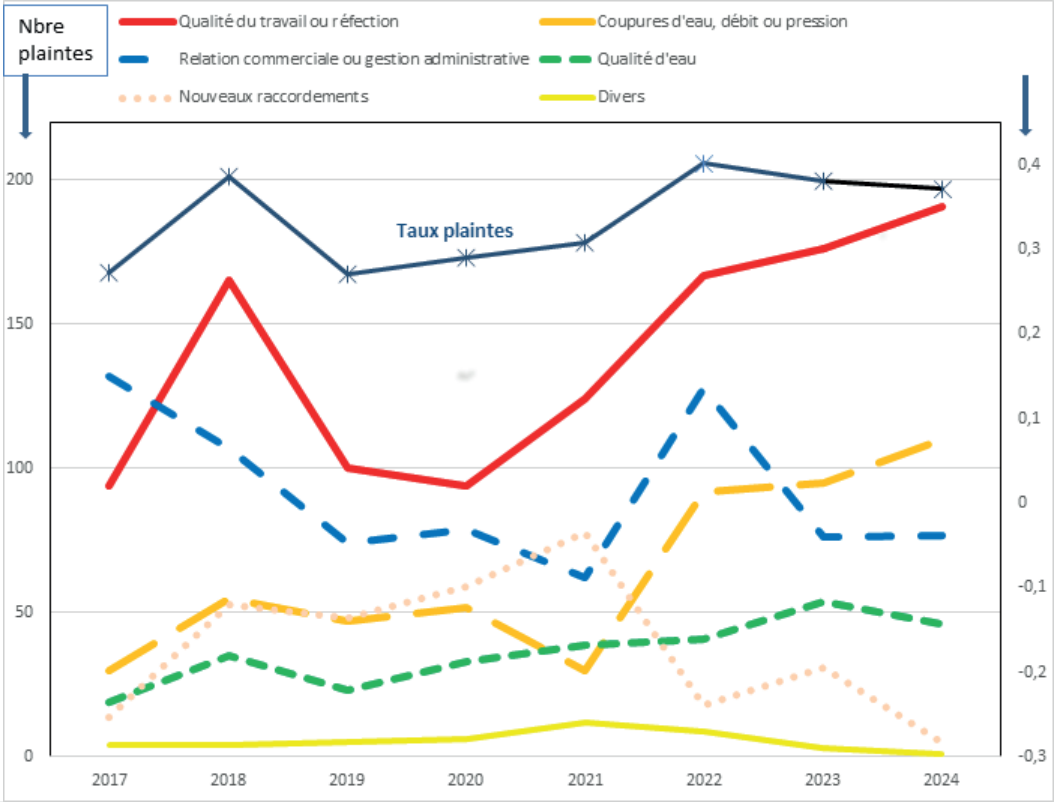
En 2024, le nombre de plaintes a légèrement diminué (-5). Le taux de plaintes est resté inférieur à la cible fixée dans le contrat de gestion 2023/2027 (0,70 plaintes /1000 compteurs), il s'élève en effet à 0,37. Le tableau suivant montre l'évolution du nombre de plaintes entrantes ainsi que le taux sur la période 2017-2024 :

Année	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
# plaintes entrantes	293	419	297	323	345	455	435	430
Taux de plaintes	0,27	0,39	0,27	0,29	0,31	0,40	0,38	0,37



Les variations sont essentiellement dues aux plaintes techniques (Maintenance et Exploitation) qui représentent 80% du total des plaintes.

L'évolution des plaintes enregistrées en fonction de leur motif est illustrée dans le graphique ci-après :



Ce graphique appelle les observations suivantes :

- les deux catégories « Qualité du travail ou réfection » et « Coupures d'eau, débit ou pression » restent, en termes de nombre, les plus fréquentes. Malgré la plus grande disponibilité des informations sur notre site et la possibilité de nous joindre téléphoniquement ou par formulaire de contact, le formulaire de plainte est toujours fortement utilisé sans qu'une insatisfaction importante ou répétée existe (demande de remise en état, par exemple).
- l'activité « nouveaux raccordements » avait provoqué un nombre élevé de plaintes en 2020 et 2021 en raison de retards dans l'établissement des devis. Un grand travail de résorption a été effectué depuis 2022 avec pour effet de diminuer l'insatisfaction de nos clients. Ce motif de plainte est actuellement plus marginal.
- les catégories « relation commerciale ou gestion administrative » et « qualité d'eau » varient peu.

La durée de traitement des plaintes a également varié durant la période 2017-2024. La relance systématique des anciennes plaintes, surtout depuis 2022 (période correspondant à la centralisation de la gestion des plaintes au sein du service clientèle), a entraîné davantage de clôtures de dossiers. Ce qui, en parallèle, a eu pour conséquence une augmentation de la durée de traitement moyen dans la mesure où celle-ci est calculée au moment de la clôture de la plainte. L'évolution est la suivante :

Année	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Durée (jours)	203	174	198	111	113	143	93	52

Depuis l'implémentation de l'outil de gestion des plaintes le 22 janvier 2024, la tendance à la diminution des délais de traitement s'est nettement confirmée.

En moyenne, le temps de traitement des plaintes enregistrées dans l'outil est de 31 jours. Cependant, l'année 2024 a encore été marquée par la clôture d'anciennes plaintes, ce qui a impacté cette durée moyenne de traitement au global.

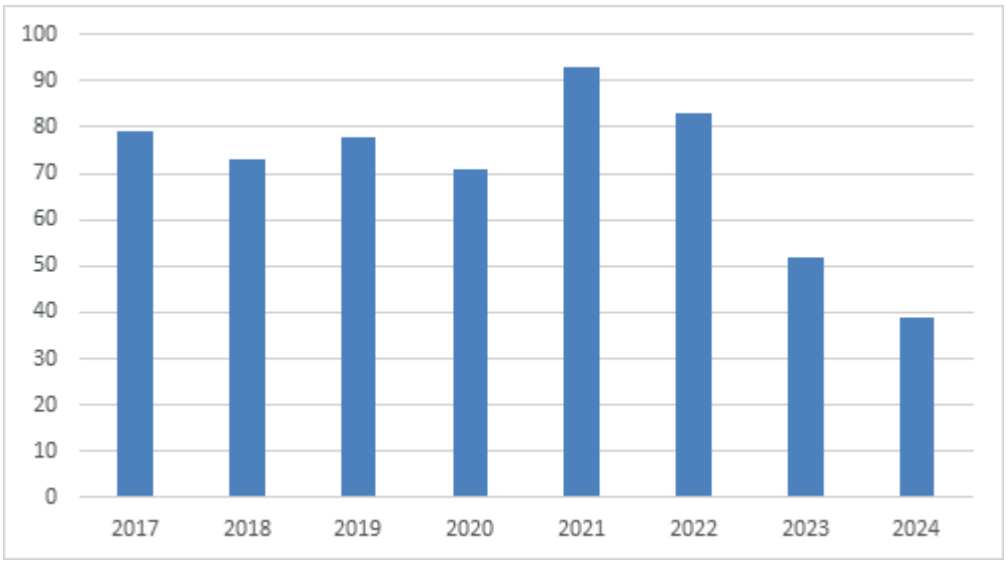
Toutefois, ce temps de traitement moyen continue de se réduire et une majorité des plaintes reçoit une réponse dans des délais particulièrement courts.

Nous observons en effet que le temps de traitement médian depuis le 22 janvier 2024 est de 19 jours.

Processus	Clientèle	Maintenance	Exploitation	TOTAL
Durée moyenne (j)	20	30	40	31 jours
Durée médiane (j)	3	20	25	19 jours

3. Réclamations du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles :

Le nombre des réclamations adressées à la SWDE par le Médiateur entre 2017 et 2022 est resté relativement stable. En 2023 et 2024, une diminution significative s'est amorcée avec un nombre de plaintes s'élevant respectivement à 52 et 39.



4. Mesures prises en 2024 pour améliorer le flux gestion des plaintes à la SWDE

La révision globale du flux des plaintes au sein de la SWDE s'est achevée avec le lancement du nouveau module de gestion des plaintes dans SAP le 22 janvier 2024.

Pour rappel, les objectifs de la révision du flux plaintes étaient les suivants :

- Faciliter le processus d'introduction des plaintes pour le client
- Assurer plus de transparence au client vis-à-vis du traitement de sa plainte
- Augmenter la satisfaction du client vis-à-vis du traitement de sa plainte
- Renforcer l'intégration de l'orientation client
- Saisir l'opportunité d'améliorer nos processus au travers de la gestion des plaintes

Après la réintégration et la centralisation de la gestion des plaintes en juillet 2022 au sein du Service Clientèle, le lancement du nouveau site internet en août 2022 avec la mise à disposition d'un formulaire plainte pour nos clients, le développement des informations disponibles pour nos clients sur notre site, le module informatique SAP de gestion des plaintes a été mis en production le 22 janvier 2024.

Depuis cette date, les clients qui introduisent leur plainte sur le site reçoivent directement un accusé de réception avec le numéro de leur plainte et une adresse mail de contact en cas de besoin. Les services amenés à traiter les plaintes reçoivent simultanément un mail leur signalant qu'une plainte les concernant requiert leur prise en charge.

La plainte ainsi créée est liée au compte du client et est consultable par tous les services. Toutes les informations nécessaires peuvent y être encodées et assurent la fluidité du traitement par tous les intervenants.

Cet outil intégré a permis l'automatisation d'une partie du flux, l'optimisation de la collaboration entre les processus et une meilleure efficacité dans le traitement. Il permet en effet de suivre plus facilement la prise en charge des plaintes et de réduire le temps de traitement avec, in fine, la perspective d'augmenter le taux de satisfaction des clients.

5. Perspectives 2025

En 2025, il sera analysé l'opportunité d'intégrer d'autres services dans l'utilisation du module de gestion des plaintes.

Le laboratoire notamment, pourrait accéder directement à l'outil pour l'ajout des résultats d'analyses en support au service Exploitation responsable du traitement des plaintes qualité eau. Par ailleurs, le service Nouveaux Raccordements serait identifié comme gestionnaire de plaintes dans le module moyennant des adaptations sur le site internet et la formation des agents du service à l'utilisation de l'outil.

Un audit interne portant sur la gestion des plaintes et l'utilisation du nouvel outil par les utilisateurs a démarré en janvier 2025.

Enfin, la satisfaction client quant au traitement de sa plainte sera réévaluée au terme d'une enquête en 2026. Celle-ci permettra d'objectiver l'impact de l'introduction du nouveau module de gestion des plaintes au sein de la SWDE sur le taux de satisfaction globale de notre clientèle.

ENVIRONNEMENT

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de l'Environnement, le Médiateur a instruit 141 dossiers.
On constate une hausse du nombre de dossiers par rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont assez classiques : problèmes liés à l'achat ou au remboursement d'un permis de pêche, de chasse, retard dans la délivrance d'agréments ou dans le paiement de primes, contestations liées à une procédure en cours chez le Fonctionnaire Sanctionnateur.
Ce dernier volet a d'ailleurs connu une assez forte évolution en 2024, puisque 32 réclamations visaient des procédures en cours chez le Fonctionnaire Sanctionnateur. De nombreux citoyens semblent ne pas comprendre le principe de la transaction administrative et ses implications, et se tournent vers le Médiateur pour comprendre ce qui leur est proposé et les conséquences du choix qu'ils vont porter, voire pour contester la procédure ou refuser la transaction.
Une problématique tout à fait particulière est apparue en 2024, elle concerne l'accessibilité du site reprenant les informations relatives à l'hydrométrie en Région Wallonne.
Cette problématique est illustrée par le cas présenté ci-dessous.

Dans ce domaine des intercommunales de l'Environnement, le Médiateur a instruit 170 dossiers (contre 25 en 2023).
Nous constatons une très forte augmentation concernant essentiellement l'intercommunale BEP Environnement. Ceci est dû à une forte visibilité de la mention du recours possible au Médiateur résultant d'une refonte du site internet du BEP.

Répartition par intercommunale :
- BEP Environnement : 163 dossiers
- Intradel : 3 dossiers
- TIBI : 2 dossiers
- Idelux : 1 dossier
- Ipalle : 1 dossier

La principale thématique concerne des soucis de collecte des déchets (95 dossiers).

Un problème d'accessibilité du site reprenant les informations relatives à l'hydrométrie en Région Wallonne, augmentant le stress des citoyens victimes des inondations de 2021

Les faits

Monsieur D.P. vit le long de la Hoëgne.
Lors des inondations de l'été 2021, sa maison a été inondée par plus d'1,80 mètre.
Depuis cet épisode traumatisant, ses voisins et lui-même consultent régulièrement l'état du niveau et du débit des eaux concernant les cours d'eau passant par la vallée, à savoir la Hoëgne et le Wayai, sur le site de la Région reprenant les données hydrométriques des cours d'eau wallons.
Ce site leur apparait en effet plus fiable et précis que les bulletins diffusés par les médias, lesquels annoncent régulièrement des états d'alertes et de pré-alertes alors que ce n'est pas toujours justifié.

Depuis le 02/01/2024, alors que d'importantes pluies frappaient le pays, Monsieur D.P. tentait de consulter, en vain, les relevés de Belleheid, de Polleur, de Theux sur la Hoëgne et celui de Spixhe sur le Wayai.
Trouvant scandaleux que le site ne soit pas accessible au moment où les citoyens en avaient réellement besoin, et souhaitant que la capacité de consultation du site soit augmentée, Monsieur D.P. a saisi le Médiateur.
A noter que deux autres réclamations similaires ont été déposées le même jour, portant à 3 le nombre de dossiers autour de cette problématique.

L'intervention du Médiateur

Conscient de l'angoisse générée par la situation auprès des réclamants et des autres citoyens, le Médiateur a interpellé le SPW Agriculture, Ressources Naturelles, Environnement dès réception des réclamations, soit le 04/01/2024.
Le SPW a réagi très rapidement à l'intervention du Médiateur.
Par e-mail du 05/01/2024, il a répondu au Médiateur qu'il était bien au courant de la situation et qu'il avait agi au plus vite pour solutionner le problème de surcharge du site, qui était alors réglé.
Le SPW a également indiqué que des solutions structurelles allaient être apportées par ses équipes pour que ce problème ne se reproduise plus lors de périodes de crises, lesquelles correspondent, par essence, aux moments de consultation plus importante du site.
Enfin, le SPW a indiqué au Médiateur que, dans l'intervalle, les informations avaient été dupliquées sur le site de la Région afin que l'accès à l'information soit garanti.
Le Médiateur a jugé cette réponse très satisfaisante, et en a fait part au réclamant, qui a pris acte de la réponse.
Aux termes d'un nouveau courriel adressé le 22/05/2024 au Médiateur, Monsieur D.P. a indiqué que les problèmes d'accessibilité perduraient dès que le niveau des cours d'eau devenait menaçant. Il a également fait part de son « expérience utilisateur », assez négative du site.
En date du 24/05/2024, le Médiateur à une nouvelle fois interpellé le SPW ARNE concernant la problématique d'accessibilité du site en cas de forte fréquentation.
Par courriel du 12/06/2024, le SPW ARNE a répondu au Médiateur que le portail « Hydrométrie » du SPW était une infrastructure mutualisée cogérée par le SPW ARNE, le SPW MI et le SPW Digital. Il rappelle également qu'en tant qu'infrastructure visant à mettre à disposition du grand public et des gestionnaires les données collectées par le SPW sur l'état des cours d'eau wallons, la fréquentation de ce site est ponctuellement multipliée lors des épisodes pluvieux intenses qui s'accompagnent de crues sur les cours d'eau.
Le SPW a reconnu que le succès croissant de ce portail informatique et les différents épisodes de crues survenus en 2024 avaient en effet engendré, ponctuellement, des ralentissements induisant un accès difficile aux informations

relatives à l'état des cours d'eau. Cela a été particulièrement marqué au début du mois de janvier.
Le SPW a également rappelé que, dès la détection de ces problèmes, ses équipes s'étaient mobilisées pour identifier et résoudre le problème. Une erreur de configuration d'un serveur avait finalement pu être détectée et corrigée, rétablissant un accès fluide au portail et aux données.
Ainsi, depuis la survenue du problème, deux actions importantes avaient été prises afin d'éviter que cette situation se reproduise :
« (…)
Un diagnostic complet du système informatique a été réalisé afin d'identifier d'éventuelles faiblesses et de formuler des recommandations techniques de manière à renforcer le système et garantir un accès fluide même en cas de pic d'affluence sur le site,
Un monitoring continu spécifique du système informatique « Hydrométrie », renforcé lors des épisodes de crue, a été mis en place (…) ».
Le SPW a précisé que la mise en place des recommandations techniques visant à renforcer le système était en cours, insistant sur le fait qu'il s'agit d'un processus sur le long terme, dont les effets ne seraient opérationnels que plusieurs mois plus tard.
Le SPW a par ailleurs rappelé que lors des épisodes pluvieux des mois de février et mai 2024, le portail avait connu des pics de fréquentation très importants, sans connaître de problème majeur. Les ralentissements ponctuels avaient pu être réglée en quelques dizaines de minutes maximum..

L'issue de la médiation

Au cours des différents échanges qu'il a eus avec le Médiateur, le SPW a rappelé qu'il était bien conscient de l'importance de garantir un bon fonctionnement du portail Hydrométrie afin de permettre aux citoyens et aux gestionnaires des cours d'eau et services d'intervention d'urgence l'accès à une information la plus complète et la plus immédiate possible.
Un monitoring régulier de la situation semble assuré.
Soucieux de la problématique, le Médiateur a une nouvelle fois interpellé le SPW au mois de mars 2025, afin de connaître le suivi de l'implémentation des pistes d'améliorations qui avaient été établies, et afin de savoir si le portail était aujourd'hui tout à fait opérationnel et accessible, et ce de manière continue.
Le SPW lui a répondu que les actions correctives combinées au monitoring renforcé des outils informatiques, en particulier en périodes de hautes eaux (et donc de forte affluence sur le portail), ont été tout à fait efficaces. Depuis janvier 2024, plus aucune interruption de service non planifiée n'a été à déplorer, même en période de crue. Le SPW ajoute que bien que le processus d'amélioration soit toujours en cours, le portail peut être considéré comme tout à fait opérationnel et accessible, et ce de manière continue.
Le Médiateur en conclut que la Région a effectué un travail efficace et que l'incident de mai 2024 qui lui a été rapporté était un incident isolé. Il n'a d'ailleurs plus été saisi de demandes concernant cette problématique depuis lors, soit depuis un an.

12. 2024 | W - Environnement | Reformuler le courrier du Fonctionnaire sanctionnateur dans lequel il formule une proposition de transaction

Considérant que le Médiateur a reçu un nombre important de réclamations relatives à des procédures de transaction ;
Considérant que ces réclamations ont trait presqu'exclusivement à des questions de procédure et d'argumentaires en réponse à l'infraction constatée ;
Considérant que le Médiateur n'est pas compétent pour répondre à ces questions, et renvoie systématiquement les demandeurs vers le service du Fonctionnaire Sanctionnateur ;
Considérant qu'il serait sans doute opportun que le courrier de proposition de transaction soit reformulé ;
Le Médiateur recommande de reformuler le courrier de proposition de transaction afin de le rendre plus explicite, qu'il indique clairement en quoi consiste le mécanisme de transaction et sa portée, et qu'il précise que c'est bien chez le Fonctionnaire Sanctionnateur que les contestations sur le fond doivent être déposées.

Suivi de la Recommandation

Environnement | Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique

Considérant *que la diminution, voire l'arrêt de captages d'eau dans la nappe phréatique, peut impliquer l'apparition d'inondations récurrentes dans les habitations voisines de cette zone ;*
Considérant *qu'aucune responsabilité d'une autorité publique ne peut être mise en cause ;*
Le Médiateur recommande d'examiner les possibilités d'organiser un système d'aide aux habitants concernés par des inondations dans les caves, dues à un changement sur les captages dans la nappe phréatique, à l'instar des primes à la réhabilitation du logement.

☑ Suivi de la Recommandation

Lors de la commission parlementaire du 17 décembre 2024, Monsieur le Ministre a indiqué que la SWDE avait répondu qu'elle resterait flexible et attentive aux demandes d'indemnisation résultant d'interventions sur leur réseau, que, de plus, en cas de situation dramatique, elle va même au-delà de ce qui est prévu dans le décret « Fuites cachées » sur des installations intérieures, quand bien même celles-ci sont de la responsabilité des propriétaires.
La Recommandation est rencontrée, dès lors que la SWDE accorde une attention particulière à chaque dossier et assume pleinement sa responsabilité en fonction des circonstances propres à chaque situation.

QUALITÉ DE VIE

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de la qualité de vie, le Médiateur a instruit 65 dossiers.
On constate une hausse du nombre de dossiers par rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont :principalement les refus d'aide individuelle ou d'aide matérielle, ainsi que les délais endéans lesquels certaines demandes sont traitées. De manière plus ponctuelle, le Médiateur reçoit des réclamations concernant la perte d'agrément de centres de jour ou d'hébergement, ainsi que des réclamations relatives à la non-perception de subsides.
Pour l'année 2024, un sujet particulier à retenu l'attention du Médiateur, la question du Budget d'Assistance Personnelle.



Une décision d'octroi de budget d'assistance personnelle, mais aucun budget alloué dans les faits, faute de moyens

Les faits

Monsieur H.R. est reconnu comme personne handicapée.
Au mois de juin 2022, il reçoit une décision de l'AVIQ lui notifiant que les conditions d'octroi d'un budget d'assistance personnelle (BAP) sont remplies dans son chef, et que l'octroi de cette aide se fait en fonction du budget et des critères de priorité.
L'Agence n'était pas en mesure d'octroyer ce budget immédiatement, et Monsieur H.R. a été inscrit sur liste d'attente, ce dont il a pris acte.
En 2024, le bureau régional en charge du dossier de Monsieur H.R. effectue une visite à domicile afin de réévaluer son handicap.
Aux termes d'une nouvelle décision prise en 2024, qui maintient son droit au BAP, il lui a été notifié qu'il n'était pas dans les conditions requises pour figurer parmi l'un des critères de priorité définis cette année par l'Arrêté ministériel du 08/02/2024, fixant pour l'exercice 2024 les priorités d'octroi du budget d'assistance personnelle conformément à l'article 804 du code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé l'AVIQ pour lui faire part de la situation de Monsieur H.R., et lui a demandé de lui communiquer ses perspectives à court et moyen terme concernant l'octroi de ces BAP.

Dans sa réponse, l'Agence a indiqué ce qui suit :
« Le Budget d'Assistance Personnelle (BAP) est octroyé aux personnes qui répondent aux critères fixés dans l'arrêté ministériel en annexe.
Actuellement, le budget global permet de répondre aux personnes qui sont dans les critères de la première priorité et de la deuxième priorité.
Pour les personnes qui se trouvent dans les critères de la troisième ou quatrième priorité, il n'y a pas de perspective d'octroi à court ou moyen terme.
Pour les personnes qui ne répondent à aucun des critères de ces quatre priorités (ce qui est le cas de Monsieur H.R. selon le résultat de l'évaluation effectuée récemment), il n'y a pas de perspective d'octroi d'un budget à court, moyen et long terme.
Bien entendu, cette réponse est formulée sur base des critères de priorité fixés annuellement et du budget global alloué pour ce dispositif. L'Agence étant tributaire dans ces domaines de la volonté du Ministre ayant la politique des personnes en situation de handicap dans ses attributions ».
Regrettant évidemment le contenu de cette réponse, le Médiateur a interpellé Monsieur le Ministre sur cette question au mois d'octobre 2024, en insistant sur le fait que, s'il n'y a rien de légalement critiquable dans la réponse de l'AVIQ, il est évidemment regrettable qu'il n'y ait pas suffisamment de moyens dégagés pour les personnes en situation de handicap et dont l'examen conclut que leur état ouvre le droit à un BAP.
Au vu de la situation, le Médiateur a demandé à Monsieur le Ministre d'examiner la situation et de prendre les mesures utiles afin que toutes les personnes éligibles à un budget d'assistance personnelle puissent réellement en bénéficier.
Le Médiateur a également attiré l'attention de Monsieur le Ministre sur la circonstance qu'il lui semblait que continuer d'octroyer des BAP en connaissant ce manque de moyens générait inutilement une attente certaine chez les destinataires des décisions.
Octroyer aux citoyens un droit dont ils ne pourront jamais bénéficier lui semble discutable quant aux principes de bonne administration, et notamment le principe de légitime confiance des citoyens.
Pour le Médiateur, dans l'hypothèse où les budgets ne pourraient pas être augmentés, il conviendrait de revoir le modèle d'attribution des BAP.

L'issue de la médiation

Au moment de la rédaction de ce rapport, Monsieur H.R. était toujours sur liste d'attente depuis deux ans et s'inquiète de la situation. Le Médiateur n'a pas encore reçu de réponse de Monsieur le Ministre à son interpellation.

.

Suivi des Recommandations

W - Qualité de vie | Établir un état des lieux des SHNA et déterminer les conditions d'un changement de partenariat

Considérant que des attentes et besoins des bénéficiaires en matière de qualité de vie ont été identifiés à travers des rencontres et la littérature disponible ;
Considérant que l'augmentation des besoins d'accueil due à la longévité, la paupérisation, le manque de logements, la réduction des places en psychiatrie, etc est démontrée ;
Considérant que l'existence des SHNA en tant que tels, ainsi que de la reconnaissance du rôle résiduel qu'ils remplissent en matière d'hébergement de personnes en situation socio-sanitaire précaire, sont reconnues par les pouvoirs publics ;
Considérant qu'il manque des informations fiables relatives à ces services : leur cartographie, leur nombre, leurs finances, la qualité de l'encadrement et des conditions de vie, les modes de gestion, … ;
Considérant que le besoin de croiser les données relatives à l'occupation des services agréés et subventionnés existants, la coordination du traitement des demandes d'hébergement et les disponibilités, est reconnu ;
Considérant que la population visée est méconnue et qu'elle pourrait se trouver en situation de non-respect de ses droits fondamentaux ;

Le Médiateur recommande

• de réaliser dans les meilleurs délais un contrôle impromptu des services qui n'ont pas introduit de demande de reconnaissance ;

• de compléter l'état des lieux des SHNA, de déterminer les populations concernées, d'harmoniser le traitement de la demande et de l'offre et de connecter les données existantes, d'objectiver les carences en type et nombre de places, d'étudier les conditions d'un véritable travail en réseau, d'un changement de partenariat et de convention avec les SHNA.

☑ Suivi de la Recommandation

Lors de l'audition du Médiateur en commission parlementaire à l'occasion de l'examen du rapport annuel, le Ministre Coppieters a fait part de sa position : « Par rapport aux maisons pirates, ce que vous dites est très intéressant par rapport à la détermination des populations concernées et l'établissement d'états des lieux. C'est vrai que c'est de la responsabilité aussi de l'AViQ de travailler sur le contrôle de ces maisons pirates, de celles qui sont en demande de reconnaissance ou d'agrément. On a vraiment un travail. L'actualité de début septembre nous rappelle qu'on a aussi un rôle à jouer aussi pour que les pouvoirs locaux aient aussi plus de marge de manœuvre dans la supervision et le contrôle de ces institutions. » Quant à l'AVIQ, cette agence a répondu au Médiateur qu'un premier volet de l'état des lieux MHC a été finalisé début 2020, il comprend : le nombre de services concernés, une cartographie de leur localisation, et des informations concernant le public-cible quantifiées selon le genre, l'âge et la problématique dominante. Un second volet sur l'analyse qualitative de la qualité de vie du public-cible est finalisé. Il comprend un inventaire des déterminants à une bonne qualité de vie en MHC, formulé par les personnes en difficultés prolongées elles-mêmes. Compte tenu de ces informations, le Médiateur considère que sa recommandation est rencontrée. Cependant, la problématique globale des « maisons-pirates » est loin d'être rencontrée. Même s'il n'a plus été saisi de réclamations en la matière, le Médiateur restera particulièrement attentif aux évolutions dans ce dossier.

13. 2024 | W - Qualité de vie | Modifier le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

Considérant que l'objectif assigné à la codification des dispositions décrétales et réglementaires relatives à l'Action sociale et à la Santé était précisément d'améliorer l'accessibilité des règles de droit par les professionnels et les citoyens en compilant des textes de plus en plus complexes et éparpillés ;

Considérant que le Code est supposé contenir des règles d'une matière homogène ;

Considérant que les travaux de correction et d'homogénéisation n'ont pu encore être réalisés, laissant apparaître des dispositions incohérentes, des redites, des annexes semblables, un vocabulaire épars, des erreurs,… ;

Considérant que l'intégration des nouvelles matières reposent la question de leur diversité et de leur hétérogénéité ;

Considérant que l'accessibilité des textes n'est, en l'état, pas assurée, rendant de ce fait le contrôle des motivations des décisions quasi irréalisable ;

Le Médiateur recommande d'évaluer au bénéfice de l'urgence, la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre, et des harmonisations souhaitables, et de trancher la question de l'opportunité de recodifier par bloc cohérent de matières.

➡ Suivi de la Recommandation

Lors de l'audition du Médiateur en commission parlementaire à l'occasion de l'examen du rapport annuel, le Ministre Coppieters a fait part de sa position : « Par rapport au CWASS et à la simplification administrative, on est en train de travailler sur la refonte du CWASS. Au sein de l'AViQ, il y a un groupe de travail qui s'est mis en place et qui travaille en collaboration avec le SPW IAS pour cette refonte du Code wallon. » Quant à l'AVIQ, elle a informé le Médiateur que dans le cadre du contrat de gestion signé avec le Gouvernement wallon, plusieurs projets vont être initiés dont la refonte du CWASS en promouvant une orientation vers l'usager, la simplification et l'harmonisation des procédures d'agrément, la simplification et l'harmonisation des procédure de subsidiation. Dans l'attente des résultat de ce projet de refonte du CWASS, la recommandation reste d'actualité.

W - Qualité de vie | Rendre accessible les sources réglementaires

Considérant que la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs édicte que la motivation doit être claire, complète, précise, pertinente et adéquate afin de permettre aux intéressés de comprendre les raisons fondant la décision et de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances en l'espèce ;
Considérant que des bénéficiaires ou des professionnels continuent à éprouver des difficultés d'obtenir la motivation complète et compréhensible de la décision qui leur est transmise ;
Considérant que si les intitulés des dispositions légales figurent dans les décisions notifiées, il faut constater que lorsqu'elles doivent être recherchées sur le site de l'AVIQ, la sous-rubrique « législation » du site internet de l'AVIQ comporte une table des matières du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, exempte de lien hypertexte ce qui ne permet pas de naviguer dans un Code qui comporte plus de 1968 articles et 138 annexes ;
Le Médiateur recommande que l'accès informatique aux sources réglementaires soit mis, dans les meilleurs délais, mis à disposition des citoyens et singulièrement aux bénéficiaires d'intervention de l'AVIQ

☑ Suivi de la Recommandation

L'AVIQ a informé le Médiateur qu'elle met régulièrement à jour le lien hypertexte pour l'accès aux codes via le moniteur belge qui est à jour. Elle continue également de veiller à ce que les réponses apportées aux citoyens soient claires en termes de références légales qui cadrent les réponses. La recommandation est rencontrée.

W - Qualité de vie | Organiser le droit de plaintes au niveau des maisons de repos et d'hébergement et mettre en œuvre l'OPCAT

Considérant les réclamations et témoignages recueillis durant les deux périodes de confinement ;
Considérant les échanges du Médiateur avec l'AVIQ et le Parlement ;
Considérant le manque d'écoute et d'implication des personnes âgées elles-mêmes handicapées ou de leurs représentants directs ;
Considérant l'absence de mise en œuvre du droit de contester auprès d'un organisme indépendant ;
Considérant l'absence de contrôle social en temps de privation totale du droit de visite ;
Considérant le temps qui sera manifestement nécessaire afin d'évaluer l'efficacité de la protection des libertés individuelles qui a été appliquée lors des confinements ;
Considérant l'évolution rapide de la pyramide des âges ;
Le Médiateur recommande de :

1. **Prévoir et organiser explicitement le droit de plainte en maison de repos (et autres services agréés d'aide aux personnes),**
2. **Etendre les compétences du Médiateur aux organismes à qui on a confié une mission de service public et en l'occurrence les maisons de repos et de soins, en tant que service de plaintes indépendant, de seconde ligne,**
3. **Protéger et garantir l'exercice des droits fondamentaux dans les organismes que la Wallonie agrée, et dont l'objectif de soins implique l'enfermement de courte ou de longue durée,**
4. **Adapter l'organisation d'inspections à des situations de crise sanitaire (impromptues, rapides, en nombre suffisant, contradictoires, …),**
5. **Donner les moyens aux services agréés de respecter le choix des options fondamentales des résidents (ou de leurs représentants) en maison de repos, etc en matière de soins, de soins palliatifs, d'euthanasie,**
6. **Contrôler l'effectivité d'un Conseil des usagers ou de leurs représentants,**
7. **Continuer à harmoniser au sein de l'AVIQ les procédures générales de traitement, de suivi, et une publicité de l'organisation de ces procédures vers le public,**
8. **Organiser la méthode de Rapportage et d'analyse des plaintes de première ligne relatives à l'Agence elle-même avec le Médiateur, prévue au protocole de collaboration le 20 janvier 2020, portant sur l'organisation des plaintes de première ligne et de seconde ligne,**
9. **Ratifier et d'appliquer au niveau wallon, l'OPCAT - Protocole additionnel se Rapportant à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants - ratifié par la Belgique**.

☑ Suivi de la Recommandation

Lors de l'audition du Médiateur en commission parlementaire à l'occasion de l'examen du rapport annuel, le Ministre Coppieters a fait part de sa position : « Par rapport au droit de plainte par rapport aux maisons de repos, ce que vous avez dit est très clair. Je suis vos recommandations.

Par rapport à la ratification de la convention OPCAT, il faut que l'on fasse le point avec les différents niveaux de pouvoir, parce que ce n'est pas de notre seule marge de manœuvre. Le plaidoyer est important. On doit travailler avec les maisons de repos, sur les maisons de repos, sur cette dimension de privation de liberté.

Quant à la problématique que vous mettez en avant, j'avoue que j'imaginais qu'on était déjà peut-être un peu plus protégé par rapport à cela, mais ce que vous nous rappelez est terrible.
Travailler avec le médiateur ou en synergie avec le médiateur sur ces dimensions là me semble très intéressant. On n'a pas de ressources complémentaires énormes.

Vous dites, concernant l'AViQ, qu'ils ne sont pas tout à fait indépendants, vous avez tout à fait raison, mais ils ont quand même un rôle à jouer aussi dans cette supervision. Mais avoir votre appui ou l'appui de vos services serait très intéressant. »

Le Médiateur tient à remercier le Ministre de l'Action sociale pour les paroles importantes qu'il a prononcées à l'occasion de la présentation du rapport annuel.

Le Médiateur encourage le Ministre a poursuivre ces réflexions et prises de position. Il réitère sa disponibilité pour avancer concrètement dans ces dossiers et notamment celui des mesures à prendre au niveau wallon en vue de rendre enfin possible et réalisée la ratification de l'OPCAT par la Belgique.

Quant à l'AVIQ, l'agence a formulé la réponse suivante sur cette recommandation.

Pour l'AVIQ, Les points 1, 2, 4, 6, 7, 8 ont été rencontrés.

Le Médiateur en prend acte et ne formulera plus ces recommandations.

Quant au point 3 (protéger et garantir l'exercice des droits fondamentaux dans les organismes que la Wallonie agrée, et dont l'objectif de soins implique l'enfermement de courte ou de longue durée), l'AVIQ répond que tout établissement qui bénéficie d'un agrément accordé par l'AVIQ fait l'objet d'un contrôle sur site. Ce contrôle vise en premier la protection des personnes contre tout abus. Dans un second temps, ces contrôles s'orientent vers le soutien des processus d'amélioration continue de la qualité et de leur mise en œuvre effective.

Le Médiateur prend acte de cette position. Ce point ne sera plus repris dans ses recommandations. Néanmoins, le Médiateur informe l'AVIQ que cette question du respect des droits fondamentaux dans les MR et les MRS fera l'objet d'une attention particulière. Cette question des relations entre le Médiateur et l'AVIQ quant au suivi de ce type de réclamation a déjà fait l'objet de discussions constructives avec les services de l'AVIQ.

Quant au point 5 (donner les moyens aux services agréés de respecter le choix des options fondamentales des résidents (ou de leurs représentants) en maison de repos, etc. en matière de soins, de soins palliatifs, d'euthanasie), l'AVIQ précise que ces thématiques ont été intégrées dans un nouvel outil d'évaluation des MR et MRS. Ce nouvel outil comprend plusieurs centaines d'indicateurs permettant de mettre davantage en évidence les notions d'autodétermination et donc de choix des personnes dans tous les champs du quotidien : soins, choix de fin de vie mais aussi en matière de projets personnels, d'activités, de repas etc.
Ces mêmes indicateurs sont utilisés dans le secteur de l'hébergement des personnes en situation de handicap depuis de nombreuses années.

Le Médiateur considère que ce point est rencontré.

Quant au point 9 (ratifier et appliquer au niveau wallon, l'OPCAT - Protocole additionnel se Rapportant à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants- signé par la Belgique), l'AVIQ précise que le travail de terrain réalisé par l'audit qualité répond aux objectifs de mise en œuvre de ce protocole et s'inscrit dans une dimension de contrôle externe.
Ses missions d'audit et d'inspection reposent sur les bases des différents décrets qui organisent ces différents dispositifs. Ces décrets énoncent les principes fondamentaux qui rejoignent ceux énoncés dans le protocole « OPCAT ».
Voir article 264 du Décret relatif aux établissements pour personnes en situation de handicap et article 337 du Décret relatif aux établissements pour aînés.

Les interventions de la direction de l'audit et de l'inspection sur le terrain portent une attention toute particulière et prioritaire aux exigences de qualité de vie, de bien-être , de respect de la dignité et de réponse aux besoins des personnes dont celui de leur droit à l'autodétermination.

La situation des hôpitaux psychiatriques est abordée avec les mêmes points d'attention, avec cependant la limite que constitue la dimension purement médicale de la prise en charge des patients : ces derniers nécessitent parfois une médication qui peut le cas échéant freiner leur liberté, mais qui est en même temps nécessaire afin de protéger les autres et/ou de les protéger contre eux-mêmes.

Pour ce dernier point, même si le Médiateur souligne l'importance mise par l'AVIQ sur le rôle et l'activité des services d'inspection et d'audit, il n'en demeure pas moins que le protocole OPCAT exige que ce contrôle externe et inopiné soit assuré par un organisme indépendant, ce que n'est pas l'AVIQ puisque soumis à la tutelle d'un membre du pouvoir exécutif.

Comme déjà rappelé, au niveau fédéral, ce mécanisme de contrôle externe a été attribué à l'Institut fédéral des droits humains qui travaille en étroite collaboration avec les institutions indépendantes concernées, à savoir le comité P pour les services de police et le Conseil central de surveillance des établissements pénitentiaires pour ce qui concerne ces derniers.

Le Médiateur rappelle une fois encore qu'en tant qu'instance indépendante déjà constituée, et disposant déjà de compétences matérielles et d'intervention directe, il serait logique que le législateur wallon lui confie cette mission telle que définie dans le protocole OPCAT.

En ce qui concerne, la Recommandation intitulée

W - Qualité de vie | Communiquer les Rapports sectoriels de gestion des plaintes

Suivi de la Recommandation

L'AVIQ applique l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 qui prévoit la transmission du rapport annuel des plaintes, pour le 30 avril au plus tard, « au secrétariat du Conseil wallon de l'action sociale et de la Santé, des Commissions permanentes et de la Commission d'avis sur les recours ».
Le Médiateur ne figure donc pas dans la liste des destinataires de ce rapport.
Par ailleurs, ce même article 11 prévoit que le Conseil wallon de l'action sociale et de la santé analyse l'ensemble des avis des commissions permanentes et remet un avis global sur les plaintes traitées durant l'année civile précédente.
Il paraît donc plus pertinent que ce soient ces éléments d'analyse qui soient transmis au Médiateur en plus du rapport.
Comme suite au commentaire apporté par l'AVIQ à cette recommandation, le Médiateur adapte sa recommandation comme suit :

14. 2024 | W - Qualité de vie | Modifier l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 afin que le Médiateur soit destinataire du rapport annuel des plaintes de l'AVIQ

Considérant que des données relatives au traitement des plaintes peuvent être dispersées et ne pas être utilisées dans la perspective d'une amélioration du service rendu ;
Considérant que le contrat de gestion de l'AVIQ prévoit de désigner un coordinateur des plaintes et d'établir un Rapport annuel à présenter au Comité Directeur ;
Considérant que l'analyse de ces rapports par le Médiateur lui permettra de constituer un véritable état des lieux qui témoigne de la gestion des plaintes au sein de l'Administration, dans le cadre de son Rapport annuel. Ces données ainsi rassemblées et analysées constitueront une base de réflexion solide pour identifier les pistes d'améliorations de l'organisation de l'Agence à prévoir.
Le Médiateur recommande au Gouvernement de modifier l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 qui prévoit la transmission du rapport annuel des plaintes au secrétariat du Conseil wallon de l'action sociale et de la Santé, des Commissions permanentes et de la Commission d'avis sur les recours, en y ajoutant le Médiateur à cette liste.
Il recommande également qui lui soit communiqué l'analyse de l'ensemble des avis des commissions permanentes et l'avis global sur les plaintes établis par le Conseil wallon de l'Action sociale et de la Santé.

.

ALLOCATIONS FAMILIALES

Bilan de l'exercice 2024

Au cours de ce dernier exercice, les réclamations concernant les allocations familiales se sont élevées à 94, soit en légère hausse par rapport à l'exercice 2023 où l'on relevait 76 réclamations.

Notons que le nombre de réclamations reste marginal au regard du nombre d'allocataires gérés par les caisses d'allocations..

Début janvier 2020, l'AVIQ a signé un protocole de collaboration avec le Médiateur. Les réclamations ont ainsi pu être analysées de manière concertée avec le Service de médiation pour les allocations familiales de l'AVIQ. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration de ce Service.



Le droit aux allocations impacté par des instructions liées au scrutin électoral

Les faits

Madame P. introduit une demande de changement de domicile le 8 juillet 2024 pour son fils qui vivait auparavant avec son père et qui percevait donc les allocations familiales. Cependant, la commune ne l'inscrit qu'à la date du 2 août 2024.

Madame P. estime qu'elle a injustement perdu un mois d'allocation familiale au profit de son ex-mari qui ne veut pas les lui rétrocéder.

Elle s'adresse au Médiateur de la Ville de Charleroi qui a son tour contacte le Médiateur régional.

Le Médiateur communal explique effectivement que le fils de Madame P. aurait dû être inscrit à l'adresse au 8 juillet 2024 en vertu de la loi sur la résidence mais, en perspective du scrutin d'octobre, une instruction du SPF intérieur à l'attention des communes les obligeait à clôturer les listes électorales au 2 août si bien que les demandes antérieures à cette date mais retournées par la Police après celle-ci ont été d'office inscrites au 2 août.

Vu que cette citoyenne, et d'autres dans le même cas, ne pouvaient être pénalisés du fait que l'enquête de police visant à établir la réalité de la résidence a pris plus de temps que le délai légal (ce qui est, du reste, monnaie courante), la juriste du département de la Citoyenneté a pris contact avec le SPF Intérieur qui lui a répondu que la situation de la plaignante (et des autres cas) serait régularisée après le 13 octobre.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte le service de médiation famille de l'AVIQ en lui demandant d'analyser cette situation particulière..

L'issue de la médiation

L'AVIQ confirme que la caisse avait effectivement payé les allocations familiales au père jusqu'au 31/08/2024 et à Madame P. à partir du 01/09/2024.
Comme l'inscription de l'enfant a été entre-temps rectifiée au niveau du registre national, depuis le 08/07/2024, date de la demande de changement d'adresse, la caisse a régularisé la situation et a accordé à Madame P. le versement des allocations pour le mois d'août 2024..

Nous avons reçu un total de 166 plaintes nationales en 2024 dont 149 sont clôturées.

Détail par caisse d'allocations familiales :

- Camille : 26
- Famiwal : 52
- Infino : 15
- Kidslife : 31
- Parentia : 42

Selon l'origine de la plainte :

- Médiateur : 30
- Ministre wallon : 4
- Palais royal : 1
- Intéressé : 119
- Autre: 12

Nombre de plaintes par thèmes/objet

- pour lesquelles des mesures générales ont pu être prises (100) :

    - Allocation de naissance - 4 : Un AGW prévoyant des dérogations générales aux naissances à l'étranger vient d'être publié (cela résoudra les problèmes en cas de GPA par exemple).
    - Enfant atteint d'un handicap - 18 : Un projet de modification de l'AGW déterminant les conditions d'octroi du supplément d'allocations familiales en faveur d'un enfant atteint d'un handicap est en cours. Il permettra d'encadrer les demandes de révision ainsi que le nombre de point par l'équipe pluridisciplinaire. Une augmentation de demandes dont les situations ne génèrent pas de droit au supplément a également été constatée, un plan de sensibilisation des partenaires en contacts avec les familles a été mis en place afin de mieux informer et ne plus susciter des attentes infondées envers les familles.
    - Etudiant/apprenti - 5 ; Un Arrêté Ministériel prévoyant une dérogation pour les jeunes en année diplômante, qui préparent un mémoire ou travail de fin d'études supérieures et certains jeunes qui ne totalisent pas vingt-sept crédits, a été publié.Un projet de développement d'un flux relatif aux inscriptions scolaires est en cours. Il permettra d'obtenir plus d'informations correctes et évitera aux familles de nombreuses démarches administratives.
    - Etudiant ; crédits - 2 : Ce point est également compris dans le développement du flux relatif aux inscriptions scolaires. Ce flux est actuellement à l'arrêt en attendant que l'ARES, source authentique, soit en mesure d'envoyer les informations. Nous les recevons depuis 2007 de la Communauté flamande, mais toujours pas de la Communauté française. Un Arrêté Ministériel prévoyant une dérogation générale à la norme des 27 crédits a été publié (pour résoudre les problèmes dus aux modifications du Décret paysage).
    - Formulaire (contenu) - 2 : De nombreux formulaires ont été adaptés afin d'améliorer les informations communiquées aux familles.
    - Jeune demandeur d'emploi - 9 : Nous avons mis en place un groupe de travail en collaboration avec le Forem. Il a pour objectif de faire correspondre nos procédures aux situations réelles liées aux jeunes demandeurs d'emploi en stage d'insertion professionnelle.

- Paiement - 28 ; Une modification de l'AGW portant sur les MENA a été publié. Il permet aux caisses de payer les allocations familiales des MENA sur un compte à vue ou compte épargne communiqué par le tuteur afin de permettre au service des tutelles de mener à bien la gestion des biens des MENA.
- Pas de droit/fin de droit - 28 : Ce point est également compris dans les Arrêtés évoqués ci-dessus. Un AGW accordant des dérogations générales et individuelles pour les enfants à l'étranger a été publié.
- Placement - 4 : Un projet de développement d'un flux pour les enfants placés est en cours avec l'aide à la Jeunesse. Il permettra aux caisses d'obtenir plus rapidement les informations précises concernant les enfants placés en institution ou en famille d'accueil via l'aide à la jeunesse. Nous sommes en attente d'un retour de l'aide à la jeunesse.

- pour lesquelles aucune mesure n'a pu être prise car ce sont des problèmes non récurrents et liés à une situation particulière (66) :

  - Allocation d'orphelins - 5
  - Supplément social invalide (supplément social) - 2
  - Complément d'allocations familiales par fa Belgique - 1
  - Coparenté/séparation - 8
  - Désignation de ['allocataire - 4
  - Détachement -1
  - Etudiant : heures de travail - 8
  - Etudiant à l'étranger - 2
  - Flux fiscal - 1
  - Fraude - 2
  - Paiement indu suite à une faute de l'allocataire - 1
  - Paiement jamais reçu - 3
  - Rang - 2
  - Récupération d'indus- 8
  - Retard de paiement - 2
  - Supplément monoparental (supplément social) - 12
  - Travailleurs frontaliers - 4

La durée moyenne de traitement d'un dossier est de 76,24 jours calendrier.
Pour ce qui concerne les plaintes internationales, nous avons reçu 14 plaintes dont 8 ont été clôturées en 2024.
Les interventions du service médiation ont permis un impact financier positif pour les allocataires d'un montant de 44.148,74 € et aucun impact financier négatif.
L'article 8 du protocole de collaboration entre le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonne Bruxelles et l'AVIQ demandait en outre une ventilation des plaintes suivant qu'elles sont fondées ou non. Le programme utilisé par le service de médiation ne permet pas encore d'extraire cette information. Néanmoins, l'analyse constante des plaintes reçues, croisées avec les constatations du contrôle administratif des caisses et les retours du Comité Familles nous ont permis de mettre en place des solutions ou structures d'échange en vue d'une amélioration pérenne de la qualité du service que les opérateurs et l'AVIQ rendent aux familles.

AIDES À L'ÉNERGIE ET AU LOGEMENT

Bilan de l'exercice

Les réclamations relatives à l'énergie (175) sont en nette diminution par rapport à l' exercice 2023 (285).

Cela s'explique par le fait que le SPW a pu progressivement finaliser le traitement des demandes de révision du facteur k.

Les réclamations relatives aux aides au logement (180) sont également en diminution (217 en 2023) et concernent dans leur très grande majorité les primes habitation, petits travaux et travaux de chauffage.

Les délais de traitement et les problèmes liés à l'audit logement constituent les principaux objets de mécontentement.



Prime habitation – la complexité des exigences techniques est source d'incompréhension pour le citoyen

Les faits

Monsieur R. introduit une demande de prime habitation mais l'Administration lui signifie qu'elle ne peut réaliser le suivi des travaux car ceux-ci ne sont pas identiques à ce que l'auditeur avait recommandés. Elle l'informe également que l'épaisseur de l'isolant de la toiture n'atteint pas le coefficient réglementaire de 6m²k/W pour obtenir la prime.
Monsieur R. ne comprend pas cette décision car l'entrepreneur lui a renseigné un coefficient de 8,50m²k/W.
Il contacte le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur demande au SPW Logement de préciser davantage sa motivation car si effectivement les travaux ne répondent pas aux exigences requises, il semble inutile que Monsieur R. fasse à nouveau appel à son auditeur..

L'issue de la médiation

En réponse, l'Administration indique que l'auditeur avait préconisé 3 couches d'isolant de type laine minérale (valeur λ 0,035 W/mK) de 12 cm + 12cm + 8cm placés entre chevrons, avec un entre-axes des chevrons repris par défaut dans le logiciel d'encodage des audits Logement. L'audit ainsi encodé permettait d'atteindre une valeur U pour la paroi de 0,19 W/m²K, inférieure donc à la valeur U maximum de 0,20 W/m²K équivalente au critère de la prime.
L'entrepreneur a placé, d'après les factures, 2 couches d'isolant de type laine minérale (valeur λ 0,035 W/mK) de 18 cm + 12cm entre chevrons. Il a complété une annexe technique pour un autre régime de primes qui fait référence à la valeur R (en m²K/W) de l'isolant. Dans le cadre des primes habitation, toutes les couches de la parois sont prises en compte et le critère prime porte sur la valeur U de la paroi.
Pour ces 2 couches d'isolant, avec une valeur d'entre-axes par défaut pour les chevrons, la valeur U de la paroi équivaut à 0,21 W/m²K.
La valeur par défaut pour la fraction bois/isolant est fixée à 20% de la surface.
L'Administration précise que l'auditeur peut établir le rapport de suivi ou la mise à jour de l'audit en investiguant pour identifier si la fraction réelle bois/isolant est inférieure à 20%, ce qui ferait remonter la valeur U de la paroi. Elle ajoute que Monsieur R. peut éventuellement faire placer en finition une plaque de plâtre, avec ou sans lame d'air, pour atteindre la valeur U demandée..

1. Certificats verts

En 2024, le Médiateur a encore reçu des réclamations concernant le délai de traitement des demandes de révision du facteur k. Ces délais apparaissaient déraisonnables considérant que les détenteurs de panneaux doivent attendre plus d'un an, voire deux ans avant de savoir si leur demande de prolongation est acceptée. Dans l'intervalle, le droit aux certificats était suspendu.

Ces dossiers ont été finalisés courant 2024.

2. Primes au Logement

2.1. Délais de traitement

Les délais de traitement sont à la base de l'insatisfaction de beaucoup d'usagers.

Fin 2024, les délais de traitement avoisinaient les 8 mois, ce qui est extrêmement long pour bien des personnes qui attendent les primes pour pouvoir engager d'autres travaux de rénovation.

Malgré l'engagement de personnel supplémentaire, les délais ont très peu évolué.

2.2. La relation avec l'auditeur

En ce qui concerne la prime habitation, plusieurs réclamations ont principalement mis en exergue la problématique liée à la relation avec l'auditeur.

Les réclamants invoquent divers problèmes : l'auditeur ne répond plus, n'encode pas le rapport d'audit dans le logiciel ou réclame des honoraires supplémentaires.

Le Médiateur est bien conscient que ce type de litige relève du droit civil. Cependant, ces auditeurs sont agréés par la Wallonie et le fait qu'ils ne remplissent pas correctement leur mission peut faire perdre aux citoyens leur droit à la prime.

L'arrêté du 15 novembre 2012 relatif à l'audit énergétique prévoit des sanctions lorsque la mauvaise qualité des audits énergétiques est établie.

Si la procédure peut aller jusqu'à un retrait d'agrément de l'auditeur, une telle procédure ne permet pas d'enjoindre à l'auditeur de finaliser ses missions.

Si l'auditeur n'encode pas le rapport d'audit, l'Administration invoque que le demandeur doit initier une procédure en responsabilité civile à l'encontre de l'auditeur qui n'a pas respecté ses engagements à leur égard.

Dans plusieurs dossiers, il est apparu que le montant des honoraires réclamés étaient "disproportionné" par rapport aux prestations fournies.

2.3. Le caractère trop contraignant de l'audit
Dans ses Rapports précédents, le Médiateur avait pointé les problèmes liés au respect de l'audit.

Ainsi une personne qui avait placé une couche d'isolation plus performante que celle mentionnée dans l'audit ou avait changé le coefficient des châssis par rapport à ce que l'auditeur avait préconisé ne pouvait pas introduire sa demande de suivi des travaux au SPW, elle devait à nouveau faire appel à son auditeur, ce qui engendrait des coûts et des délais supplémentaires.

La réglementation relative à la prime habitation a été assouplie à dater du 1er juillet 2023, ce qui rencontre la Recommandation du Médiateur. Cependant, le système précédent reste contraignant pour les dossiers soumis à l'ancien régime.

Suivi des Recommandations

15. 2024 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Etendre le bénéfice des primes aux personnes physiques qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation

Considérant *les personnes qui exercent une activité professionnelle dans leur logement, qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation ;*
Considérant *que l'utilisation de ce régime de TVA apparait en adéquation avec leur statut d'indépendant et n'interfère en rien sur le fait que les travaux sont bien réalisés dans un immeuble dont la destination principale est un logement familial ;*
Considérant *que ces personnes sont exclues des aides à la rénovation de leur logement ;*
Le Médiateur recommande que le Gouvernement étende le bénéfice des primes aux aux personnes physiques qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2023 en commission parlementaire du 17/12/2024 , la Ministre du Logement a indiqué qu'elle analysera la soutenabilité d'une telle mesure d'un point de vue budgétaire dans le cadre d'une prochaine réforme.
La Recommandation est maintenue..

16. 2024 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Assouplir les conditions liées à la détention du droit de propriété du logement lorsqu'il est majoritairement détenu par une personne physique et accessoirement par une personne morale

Considérant *que les demandeurs de primes qui ont opté pour un régime d'usufruit ou de copropriété avec une société ne peuvent bénéficier des primes ;*
Considérant *que l'arrêté du 4 avril 2019 instaurant la prime Habitation mentionne que le demandeur doit être titulaire d'un droit réel sur le logement sans nuance du fait que celui-ci doit être détenu totalement par une personne physique ;*
Le Médiateur recommande que le Gouvernement assouplisse les conditions liées à la détention du droit de propriété du logement lorsqu'il est majoritairement détenu par une personne physique et accessoirement par une personne morale.

Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2023 en commission parlementaire du 17/12/2024 , la Ministre du Logement a indiqué qu'elle analysera la soutenabilité d'une telle mesure d'un point de vue budgétaire dans le cadre d'une prochaine réforme.
La Recommandation est maintenue.

AIR ET CLIMAT

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de l'Air et du Climat le Médiateur a instruit 3 dossiers.
On constate un même nombre de dossiers par rapport à l'année 2023.
L'unique problématique est, comme pour les deux dernières années, les retards dans la délivrance d'agréments..



Un important retard dans la délivrance d'un agrément engendrant un réel manque à gagner pour le professionnel

Les faits

Monsieur L.D. a introduit une demande d'agrément en tant que frigoriste de catégorie 1 auprès de l'AwAC au début du mois de janvier 2024, après avoir obtenu son certificat en technique frigorifique.
Aucune suite utile n'ayant été réservée à sa première demande, il a adressé plusieurs rappels à l'Agence. A chaque envoi, il lui était répondu que l'agent en charge de son dossier était en congé de maladie.
En outre, Monsieur L.D. n'était toujours pas repris sur la liste des sociétés agréées publiée sur le site de la Région Wallonne. En revanche, l'intéressé était bien repris sur les sites internet des Régions flamande et bruxelloise.
Ce retard de l'AwAC constituait un réel préjudice pour Monsieur L.D., les clients potentiels préférant faire appel à un professionnel agréé. Monsieur L.D. a saisi le service du Médiateur au mois de juin 2024.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur rappelle à Monsieur L.D. qu'en application de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009 tendant à prévenir la pollution atmosphérique provoquée par les installations de chauffage central destinées au chauffage de bâtiments ou à la production d'eau chaude sanitaire et à réduire leur consommation énergétique, le Président de l'Agence dispose d'un délai de 15 jours pour accuser réception d'une demande d'agrément et solliciter, le cas échéant, de compléter le dossier.

Le Président de l'Agence dispose ensuite d'un délai de 60 jours pour décider d'octroyer ou de refuser l'agrément.
Au vu du délai extrêmement long pour le traitement de ce dossier et du préjudice subi par Monsieur L.D., le Médiateur a décidé de tout de suite interpeller l'AwAC.
Un rappel a dû être envoyé à l'Agence, et ce n'est qu'au début du mois d'octobre que celle-ci a répondu au Médiateur que Monsieur L.D. lui avait entre-temps transmis les documents manquants, et que les agréments avaient été faits et transmis, sans aucun élément d'explication ou de justification concernant les circonstances qui avaient pu entraîner un tel retard. Un délai de plus de trois mois s'est écoulé avant que le Médiateur n'obtienne une réponse de l'AwAC..

L'issue de la médiation

Il aura finalement fallu attendre dix mois et deux interventions du Médiateur pour que la demande de Monsieur L.D. soit traitée.

Le Médiateur estime qu'il n'est pas normal qu'un professionnel doive attendre des délais aussi longs pour pouvoir exercer son activité, en raison d'une défaillance de l'Administration. Ceci est d'autant plus vrai que la problématique se pose depuis plusieurs années, et qu'elle a déjà été exposée dans les rapports 2022 et 2023 du Service, et qu'aucune mesure de fond ne semble avoir été prise pour pallier à ce problème récurrent.

Par ailleurs, le Médiateur déplore les délais dans lesquels l'Agence répond à ses interpellations.

17. 2024 | W - Air et Climat | Veiller au respect strict des délais prévus par la réglementation pour la délivrance d'agréments

Considérant l'article 20, §2, de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009 tendant à prévenir la pollution atmosphérique provoquée par les installations de chauffage central destinées au chauffage de bâtiments ou à la production d'eau chaude sanitaire et à réduire leur consommation énergétique, lequel prévoit que le Président de l'Agence dispose d'un délai de 15 jours pour accuser réception d'une demande d'agrément et solliciter, le cas échéant, de compléter le dossier ;
Considérant l'article 20, §4, du même Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009, lequel prévoit que le Président de l'Agence dispose d'un délai de 60 jours pour envoyer sa décision d'octroi ou de refus d'agrément ;
Le Médiateur recommande que les délais prévus par l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009 pour la délivrance d'agréments soit strictement respectés par l'Agence, qu'un accusé de réception soit bien envoyé dans les 15 jours de la réception de la demande, et qu'une décision soit prise dans le délai de 60 jours fixé.

LOGEMENT DE SERVICE PUBLIC

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine du logement d'utilité publique, le Médiateur a instruit 205 dossiers. À noter, que cette année, des dossiers concernant des AIS ont été pour le première fois introduits auprès du Médiateur, en application des dispositions des nouveaux décrets conjoints.

Pour l'année 2024 :
- 192 dossiers concernant une SLSP
- 14 dossiers concernant une AIS
- 6 dossiers concernant la SWL

Les thématiques restent similaires d'année en année : la hausse des loyers et l'état des logements restent les problématiques principales. Pour un bon nombre de dossiers, il s'agit d'un manque d'informations ou de compréhension des règles en vigueur.
Notons également que nombre de dossiers sont des demandes de "passe-droit". En effet, les locataires qui ont reçu une décision négative sollicitent le Médiateur afin de passer au-dessus des règles, bien souvent pour l'octroi d'un logement ou une mutation.

Comme chaque année, les dossiers relatifs aux logements d'utilité publique sont nombreux. Les problématiques soumises au Médiateur restent relativement identiques d'année en année : l'état du logement et le calcul du loyer restent les pierres d'achoppement en la matière.

Comme précisé ci-dessus, bon nombre de locataires ou candidats-locataires interpellent le Médiateur car ils ont reçu une décision négative ou non satisfaisante de la part d'une SLSP alors que cette décision est parfaitement réglementaire. Par exemple, un ménage qui est sur liste d'attente pour une attribution doit bien souvent attendre longtemps. Ce ménage sollicite alors le Médiateur afin que celui-ci "pousse" sa candidature. Le Médiateur rappelle alors à ces personnes qu'il ne peut pas interférer dans les listes d'attente et que la réglementation en la matière doit être scrupuleusement respectée. Il ne manque pas de rappeler à ces ménages la possibilité d'introduire une demande de dérogation.

En juillet 2023, sont entrés en vigueur les nouveaux décrets conjoints élargissant les compétences du Médiateur.

En matière de logement, cela signifie que, dorénavant, le Médiateur peut également être saisi d'une réclamation à l'encontre des Agences immobilières sociales (AIS). Chacune a été contactée afin d'entamer cette collaboration d'une manière optimale.

Les premiers dossiers ne se sont pas fait attendre ! En 2024, les AIS ont représenté 14 dossiers. Les dossiers relatifs aux AIS peuvent concerner autant un locataire qu'un propriétaire. En effet, auparavant, seuls les locataires des SLSP saisissaient le Médiateur. Les SLSP étant les bailleurs, celles-ci n'étaient pas amenées à saisir le Médiateur.

Au niveau des AIS, autant les locataires, non satisfaits du logement ou du fonctionnement général, saisissent le Médiateur, que les propriétaires qui, eux, ne sont pas satisfaits du fonctionnement général ou bien du comportement d'un locataire. Voici un exemple de dossier instruit.

Un propriétaire mécontent

Les faits

Monsieur P. est propriétaire d'un immeuble qui comporte plusieurs appartements. Ces appartements sont loués par une AIS. Le premier problème rencontré par le propriétaire concerne les travaux réalisés au sein des différents logements. En effet, le propriétaire se plaint de ne jamais être consulté. L'AIS envoie les factures après la réalisation des travaux pour lesquels Monsieur n'a pas été consulté. Monsieur P. explique, par exemple, que l'AIS aurait changé les serrures du bâtiment sans le prévenir.

Le second concerne l'indexation des loyers en fonction du PEB. Monsieur P. explique que la directive liant les indexations des loyers au PEB n'est plus d'actualité. L'AIS refuse d'indexer l'ensemble des loyers car, selon elle, la directive est toujours bien d'actualité.

Monsieur P. explique ne plus vouloir louer ses logements dans de telles conditions.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a aussitôt interrogé l'AIS qui a fourni divers documents dont le mandat de gestion de l'immeuble signé par les deux parties.

On peut lire à l'article 2, c : "Le mandant donne pouvoir au mandataire [...] moyennant autorisation préalable et écrite du mandant, procéder ou faire procéder à la charge dudit mandant, à toutes les réparations, constructions, améliorations nécessaires ou utiles qui lui incombent en sa qualité de propriétaire".

Cependant, l'article 10, §2, précise que pour les petits travaux, l'AIS doit prévenir le mandant.

Selon Monsieur P., l'AIS ne l'aurait pas prévenu pour les divers travaux effectués mais lui aurait envoyé les factures par la suite.

Concernant le calcul du loyer, l'AIS semble avoir respecté scrupuleusement la réglementation ainsi que les directives de l'AWAIS (Agence Wallonne des Agences Immobilières Sociales).

Au vu des différents échanges entre Monsieur P. et l'AIS ainsi qu'entre Monsieur P. et le Médiateur, il semblerait que, dès le départ, Monsieur ne soit pas d'accord avec les PEB assignés à chaque logement. Selon lui, des PEB différents auraient pu être attribués si d'autres sociétés avaient été sollicitées.

Même si l'AIS reconnait un retard dans le traitement des indexations de loyer, celles-ci ont bien été régularisées.

Dès lors, le dialogue semble rompu entre Monsieur P. et l'AIS.

L'issue de la médiation

Le dossier est toujours ouvert chez le Médiateur.

Selon l'AIS, son avocat a confirmé l'exactitude des calculs des PEB et des loyers.

Selon Monsieur P. l'AIS est en tort sur tous les points.

Il est difficile pour le Médiateur de rétablir le contact car les deux parties semblent avoir des opinions bien divergentes.

Règles mal comprises ou mal communiquées ?

Dans bon nombre de dossiers, on peut noter l'incompréhension ou la non connaissance des règles par les locataires ou les candidats locataires.

De manière générale, les SLSP informent chacun de ses droits et des règles à suivre, que ce soit en matière d'attribution, de mutation, de renouvellement de candidature, de modification de loyer, d'entretien du logement…

Cependant, beaucoup de personnes sollicitant l'intervention du Médiateur ne semblent pas avoir pris connaissance de ces règles ou ne semblent pas les avoir comprises. La communication entre les SLSP et les locataires ou candidats locataires semble parfois compliquée.

Les locataires et candidats locataires finissent par solliciter de plus en plus les SLSP pour des droits qui auraient été bafoués faisant référence à une législation non comprise ou des règles obsolètes. De leur côté, les SLSP n'en finissent plus de répondre à tant de sollicitations et parfois d'agressivité de personnes mal informées.

Quel en est la cause ? Un langage juridique non compris et trop complexe ? Un manque de communication de la part des SLSP ? Un manque d'intérêt de la part des locataires ou candidats locataires lorsqu'ils reçoivent une information officielle ?

Cette problématique ne concerne évidemment pas l'entièreté des locataires ou candidats locataires mais au vu du nombre de dossiers reçus par le Médiateur, cela mérite d'être souligné.

Concernant ces dossiers, le Médiateur explique (à nouveau) aux locataires ou candidats locataires les règles en vigueur, il essaye de vulgariser (de façon individuelle) au mieux un langage qui semble être parfois compliqué. Le Médiateur ne doute pas que les SLSP se sont également prêtées à l'exercice en amont.

Suivi des Recommandations

W - Logement de service public | Transférer automatiquement, sous certaines conditions, le bail en cas de décès du signataire du bail

Considérant l'article 46 du décret du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation précisant que toute personne domiciliée dans les lieux loués depuis plus de six mois à la date du décès du preneur dispose d'un délai d'un mois prenant cours le jour du décès du preneur pour notifier au bailleur sa volonté de reprendre le bail ;
Considérant que le décès d'un membre de son ménage, signataire du bail, arrive subitement et que le(s) membre(s) du ménage se retrouvent sans moyens financiers suffisants qui pourraient mettre à mal leur droit à un logement décent, droit garanti par l'article 23 de la Constitution ;
Considérant que la Chambre de recours de la SWL a déjà statué à plusieurs reprises le maintien des membres du ménage restant dans le logement après le décès du signataire de bail ;
Considérant l'arrêt du 18 mai 2020 rendu par la Cour de Cassation définissant le terme "locataire" comme étant "le locataire de référence [c'est-à-dire le signataire] et les membres de son ménage constituent le « locataire » avec lequel le bail de logement social est conclu […], même si le contrat de bail ne désigne pas chacun d'eux par écrit comme étant un locataire » ;
Considérant que les démarches de recours éventuels ou de recherche d'un nouveau logement sont longues ;
Le Médiateur recommande qu'au décès du signataire du bail d'un logement d'utilité publique, le bail puisse être automatiquement transféré, sous certaines conditions, à son conjoint, époux, ascendant, descendant ou personne à charge. Les conditions telles qu'un plafond de revenus, une situation de handicap, un enfant mineur à charge, un enfant de moins de 25 ans toujours en cours de formation ou un ascendant ne dépassant pas un plafond de revenus peuvent être envisagées.

☑ Suivi de la Recommandation

Le Gouvernement a fait droit aux recommandations du Médiateur. L'arrêté du Gouvernement wallon du 8 février 2024, modifiant l'arrêté du gouvernement wallon du 6 septembre 2007 organisant la location des logements par les sociétés de logements de service public, organise un régime spécifique en faveur des occupants de logements sociaux au décès du dernier locataire en titre.
Les critères fixés pour l'octroi d'un logement au ménage occupant sont :

- que les occupants aient été déclarés à la société de logement ;
- que l'occupation ait duré au moins 18 mois ;
- que le ménage rencontre les conditions d'admission au logement d'utilité publique.

Dans l'hypothèse où le logement est proportionné au ménage occupant, un bail social est signé pour ce logement.
Dans l'éventualité où le logement n'est pas proportionné, un autre logement doit être proposé au ménage concerné.
Ces mesures sont entrées en vigueur le 1er octobre 2024. Une circulaire a été adressée par la SWL aux SLSP afin de les informer. Le Recommandation est rencontrée.

18. 2024 | W - Logement de service public | Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la SWL

Considérant *les articles 7 et suivants de l'arrêté du 6 septembre 2007, concernant les délais d'introduction de réclamation auprès des SLSP et de recours auprès de la Chambre de Recours ;*
Considérant *que le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 30 jours pour introduire sa réclamation auprès de la SLSP à compter de la décision qu'il conteste ;*
Considérant *que la SLSP dispose d'un délai de 30 jours pour lui répondre ;*
Considérant *qu'à défaut d'obtenir une réponse dans ce délai, le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 60 jours, à compter de la prise de décision initiale, pour introduire son recours auprès de la Chambre des Recours ;*
Considérant *que ce dernier délai peut s'avérer très court, qu'en effet, s'il a introduit sa réclamation 25 jours après la décision initiale, il ne disposera plus que de 5 jours pour introduire son recours devant la Chambre des Recours ; que ce délai paraît insuffisant, d'autant que le requérant pourrait ne pas être disponible pendant cette étroite fenêtre (il pourrait être hospitalisé ou en voyage par exemple) ;*
Le Médiateur recommande donc qu'à défaut de réponse de la SLSP dans le délai imparti, le (candidat-) locataire dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour introduire son recours auprès de la Chambre de Recours. L'article 10, alinéa 2 de l'arrêté du 6 septembre 2007 serait modifié comme suit : « Dans l'hypothèse énoncée à l'article 7, dernier alinéa, le recours visé à l'article 8 alinéa 2, est adressé, par envoi recommandé, à la Chambre de Recours, dans les soixante jours de l'envoi de la réclamation ».

➡ Suivi de la Recommandation

Cette proposition d'adaptation technique reste pertinente selon la SWL. Elle ne concerne cependant qu'un nombre limité de situations. La SWL ne manquera pas de l'inclure, à la première opportunité, dans ses futures propositions ou avis.
La recommandation est maintenue.

W Logement de service public | Établir une gradation dans les sanctions liées à la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer

Considérant *que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit un régime de sanctions concernant la non-communication des documents nécessaires au calcul du loyer ;*
Considérant *que plusieurs comportements différents sont sanctionnés (retard dans la production des documents demandés, documents incomplets, volonté de dissimulation...) ;*
Considérant *que l'arrêté du 6 septembre 2007 prévoit plusieurs types de sanctions (application du loyer sanction, résiliation du bail) tout en réservant le droit à la SLSP de ne pas sanctionner le locataire ;*
Le Médiateur recommande d'établir, dans l'arrêté, une gradation des sanctions, afin que le même fait ne soit pas sanctionné différemment, suivant le locataire ou la SLSP.

☑ Suivi de la Recommandation

RECOMMANDATION REFORMULEE DANS RAPPORT 23.
Afin de diminuer autant que possible la charge administrative des usagers mais aussi de minimiser les risques de défauts d'information et de sanction, la SWL poursuit le développement de l'accès aux sources authentiques de revenus par les SLSP.
Les SLSP disposent déjà des données des revenus, extraites de l'avertissement-extrait de rôle. La possibilité de bénéficier d'informations relatives aux sources de revenus actuels des ménages est en cours de développement.
En raison de la grande diversité des sources de revenus, l'implémentation des différents accès aux diverses sources authentiques concernées ne pourra intervenir que progressivement.
Cette recommandation est donc en cours de réalisation mais demande du temps. La recommandation est rencontrée.

CRÉDIT SOCIAL

Bilan de l'exercice 2024

38 réclamations concernent la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) et 6 le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie.
Les réclamations résultent pour la plupart d'un refus de crédit, motivé par les revenus insuffisants du demandeur.

La SWCS et le FLW, en tant qu'organismes de crédit, chargés d'une mission de service public, doivent se montrer vigilants pour éviter toute situation de surendettement.
Les délais de traitement des demandes de crédit ont également été mis en cause. Soulignons que ces 3 dernières années, dans le contexte de la crise énergétique, ces deux organismes ont dû faire face à un accroissement des demandes.

En ce qui concerne la SWCS, les réclamations sont traitées sur base d'un protocole de collaboration signé en 2017, actualisé en décembre 2023. Ce protocole permet de traiter de manière coordonnée et efficace les dossiers. Selon ce protocole, la SWCS transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Le Rapport annuel 2024 de cet organisme est publié ci-après.

Un litige avec un entrepreneur qui ne permet pas de réaliser les travaux dans les délais

Les faits

Madame B. a contracté un crédit auprès du Fonds du Logement des Familles nombreuses en avril 2021 et elle dispose, selon la réglementation, d'un délai de 2 ans pour réaliser les travaux objet du crédit.
Elle a sollicité une demande de prolongation du délai de réalisation des travaux mais cette prolongation lui a été refusée.
Madame B. précise au Médiateur qu'elle a rencontré un litige avec la Société de placement de ses châssis à qui elle a versé un acompte de 3000€ qui ne lui a pas été restitué.
Elle s'est adressée à un avocat qui a tenté de trouver une solution à ce litige mais sans succès vu que cette société fait l'objet d'une procédure de dissolution judicaire depuis fin 2023.
L'intéressée précise qu'elle a dû faire appel à un autre entrepreneur qui pourrait effectuer les travaux fin avril 2024.

L'intervention du Médiateur

Au vu de ces circonstances particulières, le Médiateur demande au FDL de bien vouloir accorder une prolongation de délai à Madame B.

L'issue de la médiation

En réponse à l' interpellation du Médiateur, la Direction du Fonds du Logement confirme qu'en application du règlement d'octroi des crédits approuvé par l'arrêté ministériel du 28 mai 2019, les fonds destinés aux travaux sont libérables au fur et à mesure de l'avancement des travaux et sont effectivement libérés sur production de factures, directement payées à l'entrepreneur.

Les emprunteurs disposent effectivement d'un délai de 2 ans pour réaliser les travaux objet du crédit.

Dans des circonstances exceptionnelles, ce délai peut être prolongé d'une année si l'emprunteur démontre qu'il n'a pas pu effectuer les travaux dans le délai imparti pour des raisons qui ne lui sont pas imputables.

Une telle disposition a pour but d'inciter l'emprunteur à rapidement réaliser les travaux, étant entendu que les mensualités du crédit ne seront payables qu'au terme du chantier après utilisation intégrale des fonds.

Dans le cas de Madame B., le délai de 2 ans étant dépassé, le Fonds indique qu'une prolongation exceptionnelle lui a déjà été accordée compte tenu des difficultés rencontrées dans la réalisation des travaux. Cette prolongation court jusqu'au 13 avril 2024.

La Direction du Fonds du Logement consent d'accorder une nouvelle dérogation et propose à Madame B. :

- soit de lui verser directement le solde des fonds relatifs travaux, à charge pour elle d'effectuer le paiement de la facture finale et de justifier a posteriori le bon usage des fonds ;
- soit de lui accorder un délai supplémentaire d'un mois pour permettre de clôturer le chantier.

19. 2024 | W - Crédit social | Clarifier les compétences respectives de la Société wallonne du Crédit social (SWCS) et du Fonds du Logement de Wallonie (FLW) à l'égard des familles recomposées

Considérant que les réglementations actuelles relatives au crédit social apparaissent inadaptées aux familles recomposées;
Considérant le vide juridique désignant l'autorité compétente pour accorder le crédit lorsque les demandeurs ont des enfants en garde alternée :

- qui ne sont pas domiciliés dans le logement;
- et/ou pour lesquels ils ne sont pas titulaires des allocations familiales;

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation relative au crédit social afin de clarifier les compétences respectives de la SWCS et du FLW à l'égard des familles recomposées.

Suivi de la Recommandation

Le Fonds du Logement a indiqué que, soucieux de « coller » aux mieux aux évolutions des réalités sociologiques des familles, son Conseil d'administration a défini et balisé depuis plusieurs années déjà une jurisprudence concernant la notion d'enfants à charge et la prise en considération des situations de garde alternée ou partagée.

De manière concrète, il accepte de considérer comme étant à charge du demandeur un enfant non domicilié avec lui ou pour lequel ce demandeur ne perçoit pas d'allocations familiales moyennant le respect d'une triple condition :

- l'existence d'un lien de filiation entre cet enfant et le demandeur;
- le fait que cet enfant soit à charge (cette réalité se matérialisant par la perception par un tiers d'allocations familiales pour cet enfant) ;
- la circonstance que cet enfant est, à un moment donné, amené à résider dans l'immeuble objet du crédit soit sur base d'un jugement, soit sur base d'une convention passée devant un notaire soit sur base d'un accord amiable conclu devant un Médiateur agréé par la Commission fédérale de Médiation.

Cette jurisprudence couvre un éventail relativement large des situations rencontrées sur le terrain, étant entendu que le Conseil d'administration du Fonds a toujours la possibilité, sur base d'éléments factuels avérés, de considérer un enfant comme étant à charge d'un demandeur.

Cependant, dans un souci de lisibilité et de clarification vis-à-vis des citoyens, le Fonds estime qu'il serait opportun de couler cette jurisprudence dans la réglementation même.

La Ministre du Logement a, quant à elle, indiqué que cette problématique serait résolue dans le cadre de la mise en oeuvre de l'accord de Gouvernement visant le regroupement de l'ensemble des acteurs au sein d'une agence de l'habitation unique.

AGRICULTURE

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de l'Agriculture, le Médiateur a instruit 33 dossiers.

Les thématiques abordées sont les aides ISA/ADISA, la déclaration de surfaces, le refus d'octroi de primes diverses.

Le Médiateur n'a plus instruit de nouvelles réclamations concernant l'aide exceptionnelle en 2022 aux agriculteurs des secteurs agricoles touchés par les perturbations du marché survenues à la suite de la guerre en Ukraine, les derniers dossiers ayant été clôturés au début de cet exercice.

Le constat a déjà été dressé dans le cadre des exercices précédents : les dossiers de médiation relatifs aux aides à l'agriculture mettent en avant essentiellement les thèmes suivants : les délais de paiement, le traitement des recours, la qualité des motivations des décisions, les procédures de recouvrement.

Tous ces sujets démontrent encore une fois la complexité de l'ensemble des politiques mises en œuvre dans le cadre de la Politique Agricole Commune. En effet ces mesures exigent un suivi administratif strict et régulier de la part des agriculteurs. C'est aussi en raison de cette complexité que le droit à l'erreur préconisé par le Médiateur (voir recommandations générales) s'impose comme facteur d'amélioration des relations entre les agriculteurs et les administrations concernées.

Suivi des Recommandations

W - Agriculture | Appliquer strictement les droits de la défense dans les procédures de recours et notamment celui d'être entendu.

Considérant *l'article D.17§2 du Code Wallon de l'Agriculture qui prévoit qu'une audition doit avoir lieu si une demande en ce sens est faite dans le recours. ;*
Considérant *l'interprétation faite par le SPW, à savoir que c'est le SPW lui-même qui décide si une audition du requérant présente un quelconque intérêt pour le traitement du recours ;*
Considérant *que cette interprétation fait fi du droit fondamental procédural à être entendu ;*
Le Médiateur recommande d'appliquer strictement les droits de la défense prévus dans le Code Wallon de l'Agriculture, et de répondre favorablement à chaque demande d'audition qui est faite. Si les ressources humaines actuelles ne permettent pas de déférer à ces demandes et, partant, de respecter le prescrit de la loi, il invite Monsieur le Ministre à renforcer ses effectifs.

☑ Suivi de la Recommandation

La Ministre de l'Agriculture s'est engagé à rappeler à l'Administration le droit d'être auditionné dans les procédures de recours administratif. Par conséquent, la Recommandation est rencontrée.

W - Agriculture | Améliorer la procédure d'octroi et la lisibilité des motivations et recours

Considérant *le rôle important de l'APAQ-W en matière de promotion de l'agriculture de qualité auprès de la jeunesse ;*
Considérant *le caractère parfois assez technique des procédures administratives et informatiques liées aux différentes subventions ;*
Considérant *les moyens limités de certaines associations/fédérations induisant une disponibilité limitée des potentiels bénéficiaires ;*
Considérant *le caractère restreint des moyens disponibles prévus par les différents crédits budgétaires ;*
Considérant *l'importance des subventions pour l'activité des bénéficiaires ;*
Considérant *les principes de bonne administration ;*
Le Médiateur recommande que les subventions fassent l'objet d'un vade-mecum, et que les refus soient motivés (selon les normes, jurisprudences, les pratiques de référence en lien avec le dossier factuel), que les recours et les délais soient mentionnés clairement.

☑ Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport en Commission, la Ministre de l'Agriculture a abordé le rôle de l'APAQ-W. Le budget consacré aux subventions étant assez limité et l'intervention via celles-ci restant facultative par rapport à l'ensemble de nos missions, la Ministre considère qu'un vade-mecum ne se justifie pas. Cela ne signifie pas qu'elle minore ces subventions, mais elles restent minoritaires, voire marginales.
Le suivi des demandes de subventions est effectué au moyen d'une analyse précise, de manière à répondre aux missions en vertu du principe de subsidiarité et sont traitées en toute transparence. Néanmoins, la Ministre confirme qu'elle est consciente que l'information peut être améliorée. Une publicité sur le site internet à destination des demandeurs potentiels sera prévue.
Un onglet « Subventions » devrait ainsi être mis en ligne avant la fin de l'année afin de faciliter le partage d'informations auprès des bénéficiaires et des demandeurs.
Considérant la qualité des informations accessibles sur le site internet de l'AWA-Q en ce qui concerne les conditions de demande et d'obtention des subventions, la Recommandation est rencontrée.

FISCALITÉ

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine de la fiscalité, le Médiateur a instruit 626 dossiers, ce qui représente une diminution de quasiment 50% du total des dossiers ouverts par rapport à l'exercice 2023.
En effet, lors de l'exercice 2023, 1.214 réclamations avaient été adressées au Médiateur. Cette forte diminution se marque tant au niveau du précompte immobilier que des taxes de roulage et dans les mêmes proportions qui demeurent les réclamations les plus souvent soumises au Médiateur. Ces deux thématiques représentent à elles seules 574 réclamations, soit 346 relatives au précompte immobilier et 228 relatives aux taxes de roulage. Le solde concerne, encore et toujours la redevance télévision (14 réclamations), les droits de succession (6), la taxe sur le déversement des eaux usées (2), la taxe sur les sites d'activité économique désaffectés (3) et des réclamations d'ordre général.

1. Accueil des redevables : une nette amélioration

Dans son Rapport annuel d'activités 2023, le Médiateur soulignait que de très nombreuses réclamations qui lui étaient adressées concernaient des demandes "simples" qui auraient dû être traitées par un service de première ligne.

Les redevables faisaient en effet état de difficultés pour entrer en contact avec l'Administration fiscale wallonne et d'échanger avec elle.

Après avoir pris connaissance du Rapport d'activités 2023, le Directeur général a réagi en reconnaissant en partie ce constat. Il soulignait le nombre colossal de demandes à traiter : près de 600.000 interactions par an, soit 3.000 par jour.

Le Directeur général faisait alors état d'efforts de ses équipes en accroissant sans cesse les performances individuelles des agents mais également en améliorant les processus internes et en automatisant toujours davantage ce qui peut l'être.

Au vu de la très forte diminution des réclamations adressées au Médiateur, nous pouvons aisément dire que les déclarations du Directeur général étaient fondées et que l'accueil du citoyen a été nettement amélioré.

2. Réduction(s) du précompte immobilier : réaction de l'Administration fiscale et nouveaux constats

Dans le Rapport d'activités 2023, une part importante du chapitre dédié à la fiscalité concernait les mécanismes d'octroi des réductions du précompte immobilier.

Après l'envoi de ce Rapport annuel d'activités 2023 au Directeur général de l'Administration fiscale, ce dernier a transmis au Médiateur ses commentaires et réponses.

A l'analyse des commentaires du Directeur général, le Médiateur estime qu'il est nécessaire de revenir sur deux thématiques abordées en 2023 et y ajoute un nouveau constat.

2.1. Réduction pour invalidité reconnue après 65 ans

La Recommandation du Médiateur était que le SPW Finances s'aligne sur la position de l'AVIQ qui était d'octroyer la réduction du précompte immobilier après l'âge de 65 ans pour peu que l'usager puisse prouver qu'il était atteint de ladite invalidité avant 65 ans.

Le SPW Finances répond ne pas être d'accord avec la Recommandation. Comme premier argument, le SPW Finances avance qu'il s'agirait d'une ouverture à l'arbitraire le plus total sans aucune justification de ce qui pourrait être arbitraire.

Rappelons que le Médiateur précise bien que le demandeur doit, avant l'âge de 65 ans, prouver qu'il était déjà atteint de l'invalidité qui lui permettrait de bénéficier de la réduction. D'autre part, les réductions n'étant pas été octroyées automatiquement mais sur demande du redevable, toutes les personnes pouvant être concernées disposent des mêmes droits pour solliciter la réduction.

Comme second argument, le SPW Finances fait remarquer que la Recommandation ne résulte que de l'analyse d'une seule réclamation. Le Médiateur souhaite insister sur le fait que ce n'est pas le nombre de réclamations reçues au sujet d'une thématique donnée qui génère une Recommandation, mais bien le fond de la ou des réclamations. Quand bien même le Médiateur n'aurait reçu aucune réclamation, il rappelle qu'au regard des Décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun, il dispose quasi d'un pouvoir d'autosaisine, ce qui implique que le Médiateur pourrait éditer une Recommandation sans même avoir eu à traiter une réclamation.

2.2. Rétrocession des réductions par le propriétaire en faveur de son locataire

Dans son Rapport annuel d'activités 2023, le Médiateur mettait en lumière une potentielle inégalité parmi les locataires pouvant prétendre à une réduction du précompte immobilier en fonction du bien loué.

Les situations qui intéressaient le Médiateur étaient celles où le montant du précompte immobilier était inférieur au montant de la réduction à laquelle le locataire pouvait prétendre.

Dans sa réponse, le SPW Finances souligne que "le locataire n'ayant pas payé de précompte immobilier, il ne pouvait pas percevoir une rétrocession relative à la réduction à laquelle il pouvait prétendre".

Or, le précompte immobilier est EXCLUSIVEMENT à charge du propriétaire (redevable du précompte immobilier). Dans le cas d'une location d'une résidence principale, le précompte immobilier **ne peut être perçu auprès des locataires.**

Bien entendu, le montant de ce précompte payé par le propriétaire est sans doute intégré dans le montant du loyer réclamé aux locataires, mais il n'est pas identifié comme tel. Par conséquent, le Médiateur estime que c'est une erreur de dire que "comme le locataire n'a pas versé de précompte, il ne peut percevoir une rétrocession relative à la réduction à laquelle il pouvait prétendre".

Le SPW Finances précise également que si la réduction est active dès l'enrôlement, aucun montant ne sera remboursé au propriétaire et par conséquent aucune rétrocession ne sera effectuée au locataire. Si tel est le cas, les inégalités sont encore plus flagrantes.

En effet, c'est tout bénéfice pour le propriétaire car c'est lui qui bénéficiera de la réduction du précompte immobilier au regard du profil de son locataire. Si tel est le cas, tout propriétaire a intérêt à louer à une famille générant le maximum de réductions et de maintenir ce locataire le plus longtemps possible pour bénéficier de "sa (ses)" réduction(s).

Dans la situation actuelle, si la ou les réductions sont obtenues au regard du profil du locataire et que cette réduction est prise en compte lors de l'enrôlement du précompte immobilier, le propriétaire est tenu de rétrocéder le montant de la ou des réductions à son locataire.

Le Médiateur n'estime pas avoir eu une interprétation erronée de la législation fiscale.

Le Médiateur insiste sur les inégalités potentielles induites par le système de rétrocession actuellement d'application.

Un dernier exemple peut-être plus éclairant. Une société de logements de service public a construit de nouveaux logements sur un terrain préalablement nu.

Le revenu cadastral du terrain nu était de 6€. Une fois terminé le logement est attribué à un locataire. Ce locataire occupe le logement dès le 01/12/2023. Au regard de son invalidité et de sa composition de ménage, le locataire peut prétendre à une réduction, et donc une rétrocession de la part de son bailleur, de 250€.

Or, au 01/01/2024, le revenu cadastral du nouveau logement n'a pas encore été établi. Le revenu cadastral demeure à 6€. Par conséquent, aucun précompte immobilier n'est perçu auprès de la société de logement de service public.

Comme aucun précompte n'est payé, le locataire ne perçoit pas de rétrocession.

Or, si ce même locataire avait occupé, auprès de la même société de logements de service public, un logement similaire disposant d'un revenu cadastral, il aurait pu percevoir le montant de 250€, soit plus de 20€ par mois de moyenne. De plus, il est plus que probable que le montant du loyer pour les deux logements similaires allait être identique.

En conclusion, il semble bien que le mécanisme de rétrocession d'application actuellement induise une inégalité entre les locataires.

Pour le Médiateur, la Recommandation demeure d'actualité.

Quand l'Administration commet une erreur et ne vient pas en aide à la victime

Les faits

Le Médiateur a été interpellé à deux reprises pour un problème similaire rencontré par des propriétaires percevant des réductions du précompte immobilier qu'ils devaient rétrocéder à leurs locataires.

Dans les deux cas, malgré une erreur commise et reconnue par l'Administration fiscale wallonne, cette dernière n'a proposé aucune solution pour tenter de remédier aux conséquences devant être exclusivement supportées par le redevable.

Madame M. est propriétaire d'un bien qu'elle donne en location à une famille composée des parents et de quatre enfants.

Au regard de la composition de la famille des locataires, ces derniers peuvent prétendre à une réduction du précompte immobilier de 500€ (quatre enfants à charge). Ce montant est remboursé au propriétaire qui doit par la suite le rétrocéder à ses locataires.

Pour rappel, le précompte, et les réductions y afférentes le cas échéant, sont déterminés sur base de la situation patrimoniale au 1er janvier d'une année.

En novembre 2022, Madame M. envoie à l'Administration fiscale wallonne un courriel dans lequel elle précise que ses locataires allaient quitter son bien mis en location fin décembre 2022.

Fin septembre 2023, Madame M. reçoit l'avertissement extrait de rôle relatif au bien immobilier concerné par notre cas et constate que la réduction de 500€ est toujours d'actualité.

Madame M. ne rembourse pas immédiatement ses anciens locataires ayant bien quitté leur location fin décembre 2022.

Ses anciens locataires contactent Madame M. début janvier 2024 et déclarent avoir reçu de la part de l'Administration fiscale wallonne un document confirmant qu'ils pouvaient prétendre à la réduction de 500€ et que Madame M. devait leur rétrocéder.

Madame M. s'exécute et verse à ses anciens locataires le montant de 500€ après avoir reçu une copie du document administratif.

Fin janvier 2024, Madame M. reçoit un rectificatif de la part de l'Administration fiscale wallonne supprimant la réduction de 500€ qu'elle venait de rétrocéder à ses anciens locataires.

Madame M. introduit une réclamation administrative auprès de l'Administration fiscale wallonne mais cette dernière ne donne aucun résultat.

Madame M. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Les informations transmises par Madame M. sont déjà très complètes et le Médiateur demande à l'Administration fiscale wallonne de voir comment elle pourrait récupérer la somme de 500€ auprès des anciens locataires pour les remettre à Madame M..

La réponse de l'Administration est sans équivoque : c'est légalement impossible. Le locataire n'étant pas redevable du précompte, l'Administration ne peut établir un titre exécutoire à son encontre et effectuer une quelconque compensation.

L'Administration fiscale wallonne s'est contentée d'envoyer aux anciens locataires un courrier leur stipulant qu'ils ne pouvaient prétendre à la réduction de 500€ rétrocédée par Madame M.

L'Administration fiscale wallonne invitait Madame M. à aller en justice de paix pour récupérer ses 500€.

En creusant un peu l'analyse de ce dossier, le Médiateur constate que l'Administration fiscale wallonne s'est rendue compte que les anciens locataires ne pouvaient plus prétendre à la réduction car les nouveaux locataires avaient

introduit une demande de réduction et que cette demande avait été traitée en octobre 2023.
Malgré un traitement de la nouvelle demande en octobre 2023 (soit près d'un an après l'envoi du courriel de Madame M. à l'Administration fiscale wallonne), l'avis rectificatif n'est envoyé que fin janvier 2024, soit plus de trois mois après le traitement de la demande des nouveaux locataires.
Ce dossier illustre plusieurs choses :

1. L'absence de traitement d'un courrier ou d'un courriel envoyé par un redevable peut vite devenir très dommageable pour ce dernier ;
2. Le temps de réaction de l'Administration semble trop long : constat fait en octobre 2023 et régularisation en janvier 2024!
3. Malgré une erreur reconnue et commise par l'Administration, cette dernière ne semble rien faire pour corriger ou venir en aide aux victimes des conséquences de son erreur.

L'issue de la médiation

L'intervention du Médiateur n'a hélas rien donné dans ce dossier.
Le Médiateur a invité Madame M. à reprendre contact avec ses anciens locataires pour tenter de récupérer "en direct" les 500€. Si cette procédure ne devait pas aboutir, alors Madame M. devrait se tourner vers le juge de paix.
Bien trop de tracas pour Madame M. pour corriger une erreur dont elle n'était nullement responsable!.

3. Usurpation d'identité : quand les victimes semblent abandonnées

Au cours de l'exercice 2024, le Médiateur a été interpellé par deux citoyens ayant été victimes d'une usurpation d'identité. Pour le Médiateur, ce type de dossier est totalement neuf mais le phénomène n'est quant à lui pas nouveau.

A l'analyse de ces deux réclamations, le Médiateur a été assez sensibilisé par la situation dramatique dans laquelle peuvent se retrouver les victimes. En effet, en plus de subir des problèmes administratifs parfois lourds, elles doivent assumer seules les conséquences fiscales de la malhonnêteté d'individus indélicats.

A la lumière des deux cas rencontrés par le Médiateur, ce dernier formule une nouvelle Recommandation.

Usurpation d'identité : quand la "machine" administrative est inarrêtable

Les faits

Monsieur V. reçoit par courrier postal une invitation à payer les taxes de roulage pour un véhicule nouvellement immatriculé.
Monsieur V. est surpris car il dispose déjà d'un véhicule et n'a mis aucun autre véhicule en circulation.
Après quelques recherches de sa part, Monsieur constate qu'il a été victime d'une usurpation d'identité.
Monsieur V. se rend à la police pour porter plainte et pour avoir quelques conseils relativement à la plaque qui lui a été attribuée.
Ne disposant pas physiquement de la plaque, Monsieur déclare le dessaisissement involontaire afin que cette plaque soit radiée.
Malgré la radiation, la taxe de mise en circulation (y compris la composante Eco-Malus) est due par Monsieur V. De même, la taxe de circulation est due partiellement.
Monsieur V. introduit une réclamation administrative demandant la suppression pure et simple des taxes réclamées au

regard de l'usurpation d'identité.
La décision administrative lui est défavorable. En effet, l'immatriculation ayant bien été faite à son nom, les taxes sont dues dans son chef.
Monsieur V. interpelle le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle l'Administration et présente la situation difficile rencontrée par Monsieur V. et s'étonne de l'absence de prise en compte du cas d'usurpation d'identité.
L'Administration fiscale wallonne répond assez rapidement au Médiateur et lui précise que l'usurpation d'identité est considérée comme un litige entre tiers dans lequel elle n'intervient pas et qu'elle se limite à percevoir le montant des taxes auprès du redevable pour qui elles ont été établies.
L'Administration insistant sur le fait que Monsieur V. doit s'acquitter des taxes et le cas échéant se retourner contre le tiers malhonnête.
L'Administration fiscale wallonne invite tout de même Monsieur V. à interroger la D.I.V. pour tenter d'identifier l'auteur des faits mais se limite à ce conseil.

L'issue de la médiation

Le Médiateur sollicite l'Administration fiscale wallonne pour que le processus de recouvrement soit "gelé" pour laisser le temps à Monsieur V. d'identifier l'auteur des faits et de peut-être lui faire supporter le paiement des taxes.
Malgré la demande du Médiateur, l'Administration fiscale wallonne précise que le processus de recouvrement "se poursuit de manière classique".
Dans de tels cas, où l'usurpation d'identité est avérée, l'Administration fiscale wallonne ne pourrait-elle pas suspendre définitivement le processus de recouvrement? En effet, une usurpation d'identité est déjà une épreuve en soi pour la victime, mais si en plus elle doit s'acquitter de sommes totalement indues dans son chef, il s'agit là d'une double peine..

20. 2024 | W - Fiscalité | *Prévoir la suspension définitive du processus de recouvrement d'une taxe envers un redevable victime d'une usurpation d'identité avérée*

Considérant les cas où l'usurpation d'identité est avérée ;
Considérant que la victime n'est nullement redevable des taxes qui lui seraient réclamées ;
Considérant que l'impact économique sur la situation du redevable peut être désastreuse ;
Considérant qu'il est très souvent difficile d'identifier l'auteur d'une usurpation d'identité ;
Considérant qu'en cas d'identification de l'auteur de l'usurpation d'identité, l'Administration pourrait lui réclamer les taxes engendrées par son action délictueuse ;
Le Médiateur recommande qu'en cas d'une usurpation d'identité avérée, l'Administration fiscale wallonne mette en place un mécanisme permettant de suspendre définitivement dans le chef du redevable reconnu victime toute procédure de recouvrement des taxes indues.

Suivi des recommandations

21. 2024 | W - Fiscalité | Harmoniser le mécanisme de rétrocession de la réduction du précompte immobilier au bénéfice d'un locataire

Considérant les limites budgétaires ;
Considérant que les avantages liés à la réduction du précompte immobilier doivent être appliqués de la même manière à tout citoyen wallon ;
Considérant qu'actuellement, pour un même logement, si ce dernier est géré par une Agence Immobilière Sociale, ou qu'il appartienne à une Société de logement de service public ou à un propriétaire privé, le montant de la rétrocession de la réduction du précompte immobilier est variable ;
Le Médiateur recommande que le mécanisme de rétrocession de la réduction du précompte immobilier au bénéfice des locataires soit adapté afin que le choix du locataire n'ait pas d'impact sur le montant qu'il percevra.

Suivi de la Recommandation

Ni l'Administration fiscale, ni le Ministre ne souhaitent que la Recommandation soit suivie d'effets.
Le Médiateur insiste sur des effets discriminatoires qu'il serait nécessaire de supprimer en modifiant la mécanisme de réduction/rétrocession. Par conséquent, la Recommandation demeure, à l'estime du Médiateur, d'actualité.

22. 2024 | W - Fiscalité | Accorder la réduction du précompte immobilier aux personnes dont l'invalidité a été reconnue après l'âge de 65 ans si suffisament d'éléments confirment qu'elles étaient atteintes de l'invalidité avant l'âge de 65 ans

Considérant les limites budgétaires ;
Considérant l'arrêt n°29/2022 du 24 février 2022 rendu par la Cour Constitutionnelle ;
Considérant l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 novembre 2023 ;
Le Médiateur recommande que la réduction du précompte immobilier soit accordée aux personnes dont l'invalidité est reconnue après l'âge de 65 ans si elles fournissent suffisamment d'éléments confirmant qu'elles étaient en situation d'invalidité avant l'âge de 65 ans.

Suivi de la Recommandation

Malgré les réticences de l'Administration fiscale wallonne, le Médiateur estime que le Recommandation devrait faire l'objet d'une analyse approfondie.
Lors de la présentation du Rapport d'activités le 16/12/2024, Monsieur le Ministre A. DOLIMONT confirmait la position de son Administration mais s'est montré favorable à une évolution en déclarant : "Toutefois, ce cas est intéressant dans le sens où il démontre qu'un chemin est à suivre sur le sujet, au niveau gouvernemental également. Une analyse de la possibilité de moderniser les réductions d'impôt doit s'opérer et je peux préciser que celle-ci est en cours, comme le prévoit d'ailleurs la Déclaration de politique régionale et la volonté de mon Gouvernement d'œuvrer un maximum au niveau de la simplification administrative. Cela passera par une simplification et une automatisation accrue. Il s'agit cependant d'un long processus sur lequel les équipes travaillent déjà." La Recommandation demeure d'actualité.

23. 2024 | W - Fiscalité | Taxes de roulage – Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations

Considérant les limites budgétaires ;
Considérant que le système actuel d'octroi des exonérations permet aux bénéficiaires de ne se soucier ni de la puissance ni de l'impact environnemental du véhicule choisi ;
Considérant que dans ces situations, un effet d'aubaine apparaît clairement dans le chef du bénéficiaire de l'exonération ;
Le Médiateur recommande que les mécanismes d'octroi des exonérations du paiement des taxes de roulage soient revus afin de tenir compte de la puissance et de l'impact environnemental du véhicule choisi.

Suivi de la Recommandation

La Recommandation demeure d'actualité. Aucune évolution n'a été observée et n'est prévue.

BIEN-ÊTRE ANIMAL

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine du bien-être animal, le Médiateur a instruit 32 dossiers.
On constate une hausse par rapport à l'année 2023.
Les thématiques abordées sont principalement liées à la saisie d'animaux.

A cet égard, le Médiateur ne peut que vérifier la bonne application de la réglementation, et le strict respect des procédures. Il ne peut évidemment se substituer à un vétérinaire ou à un agent de l'unité du bien-être animal pour apprécier une situation qui lui est soumise.

Néanmoins, sans devenir défenseur de personnes maltraitantes, il tient à cœur du Médiateur d'écouter les personnes déposant une réclamation chez nous, celles-ci ne comprenant pas, la plupart du temps, en quoi elles se sont rendues coupables de négligence. Il nous semble qu'un véritable travail d'accompagnement et de pédagogie existe à ce niveau.

En 2024, le Médiateur a reçu plusieurs réclamations liées au nouvel Arrêté du Gouvernement Wallon du 24/11/2022 relatif aux conditions d'agrément des établissements pour animaux et aux conditions de détention et de commercialisation au sein de ces établissements.

Ces réclamations concernaient principalement la nouvelle obligation de formation imposée au personnel des pensions pour animaux, et notamment le peu de formations agréées, l'inexistence de formation en langue allemande, le manque de formations pour les personnes ne détenant pas le CSSS, etc. Le Médiateur avait interpellé le SPW ARNE et Monsieur le Ministre sur ces questions.

Finalement, l'AGW du 24/11/2022 a été annulé par un arrêt du Conseil d'Etat du 10/12/2024, rendant l'exposé plus détaillé de cette problématique dans ce Rapport moins intéressant.

Le Médiateur a également été saisi de huit demandes concernant des retards de traitement dans le cadre de demandes d'agrément comme éleveurs occasionnels.

Bien que le délai applicable au moment du traitement de ces dossiers ne le soit plus aujourd'hui, en raison de l'annulation précitée de l'AGW du 24/11/2022, le nombre important de réclamations nous amène à penser qu'il semble utile de présenter la problématique dans le présent Rapport.

D'importants retards dans la délivrance d'agréments pour les éleveurs occasionnels, engendrant des difficultés pour l'adoption de certaines portées

Les faits

Le Médiateur a été saisi de huit demandes concernant des retards de traitement dans le cadre de demandes d'agrément comme éleveurs occasionnels.

Parmi ces dossiers, l'on retrouve la réclamation de Monsieur J. et Madame D., qui ont saisi le Médiateur en leur qualité d'éleveurs occasionnels, mais aussi en leur qualité de vétérinaires, en raison d'une impossibilité d'obtenir un numéro HK, indispensable pour pouvoir placer des annonces et vendre des animaux.

Monsieur J. et Madame D. ont envoyé leur demande d'agrément le 13/04/2024, et le paiement avait été exécuté le même jour. En principe, un accusé de réception devait leur parvenir dans les 20 jours ouvrables. A la fin du mois de mai, ils n'avaient toujours pas reçu de retour du SPW.

Monsieur L.J. s'était déjà adressé au SPW, qui lui avait répondu que la personne en charge de ces dossiers était absente et qu'elle n'avait pas été remplacée, avec la conséquence que toutes les demandes se retrouvaient en attente.

Plusieurs clients du cabinet vétérinaire de Monsieur J. et de Madame D. faisaient face à la même problématique. Les chiots devant, en fonction des races, être adoptés entre 8 et 12 semaines, le retard dans la délivrance d'un agrément mettait à mal le travail de plusieurs familles.

Les intéressés ont saisi le Service du Médiateur le 27/05/2024.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé le SPW ARNE le 29/05/2024 pour lui faire part de la situation.

Le SPW lui a répondu le 10/06/2024, confirmant que le Service en charge des agréments accusait effectivement un certain retard en raison de l'absence de longue durée de l'agent traitant ces demandes.

Afin de pallier cette situation, le SPW avait sollicité les autres services afin d'organiser une équipe de renfort.

Toutefois, les personnes chargées de ce renfort gardaient la gestion de leurs propres dossiers et ne pouvaient consacrer que quelques heures par semaine à ces nouvelles tâches. De plus, elles ont dû être formées à la procédure et aux outils exploités. Des accès ont dû être créés à leur nom.

Dans l'attente de recevoir une réponse à leur demande, les personnes se trouvant dans la même situation ont, dans un premier temps, été informées de la manière suivante par le SPW :

« Madame, Monsieur,

Nous accusons bonne réception de votre courriel et sommes navrés de n'avoir pu y répondre plus tôt.

Votre dossier est en cours de traitement.

Suite à l'absence prolongée de l'agent traitant les demandes d'agrément en tant qu'élevage occasionnel, nous avons dû trouver du personnel en renfort et réorganiser l'équipe.

Nous mettons tout en œuvre pour résorber le retard pris dans le suivi du traitement des dossiers.

Nous vous remercions de votre patience et vous communiquerons davantage d'informations sous peu ».

Enfin, le SPW avait indiqué qu'il transmettrait à l'UBEA la liste des personnes agréés « hors délai » afin qu'elles ne soient pas pénalisées si une vente avait lieu sans agrément..

L'issue de la médiation

L'agrément de Monsieur J. et de Madame D. leur a finalement été envoyé le 06/06/2024.

Le SPW a réagi très rapidement à la demande du médiateur.

PATRIMOINE

Bilan de l'exercice 2024

Dans le domaine du patrimoine, le Médiateur a instruit 8 dossiers.
On constate une légère hausse de deux dossiers par rapport à l'année 2023.

Les thématiques abordées sont principalement les refus de subsides ou les retards de versement de subsides, l'absence de suivi de dossiers ou les difficultés à prendre un rendez-vous avec un représentant de l'Agence.



Le versement du solde d'un subside pour la réfection d'un toit qui rencontre…une tuile

Les faits

L'ASBL A. est propriétaire d'une Académie dont le bâtiment est reconnu pour sa valeur patrimoniale. Certaines parties de ce bâtiment ont été classées il y a une quinzaine d'années.
En 2019, une subvention de 940.000€ avait été accordée à l'ASBL pour les travaux de restauration de la toiture. Ce montant représentait 55% du montant total des travaux.
L'Académie a bien perçu les deux premières tranches de la subvention en décembre 2020 et en juillet 2021.
La réception provisoire des travaux a été signée le 22 juin 2021.
A la demande de l'architecte de l'AWaP, l'ASBL avait transmis les dernières pièces justificatives au mois d'avril 2022.
L'ASBL a reçu un courriel de l'AWaP le 2 mai 2022, lui assurant que toutes les pièces étaient en sa possession pour la finalisation du dossier et la liquidation du solde du subside d'un montant avoisinant les 175.000€.
N'ayant plus de nouvelles du dossier, l'Académie a tenté de recontacter à maintes reprises les services de l'Agence, tant par courriel que par téléphone.
En date du 31 août 2023, l'ASBL a reçu un courriel lui demandant toute une série de nouveaux documents (factures et preuves de paiement).
Ces documents ont une nouvelle fois été transmis avec, comme seule réponse, une preuve de téléchargement des pièces.
L'Association ne parvenant plus à joindre l'architecte de l'AWaP ni sa Direction, que ce soit par voie électronique ou par téléphone, elle a saisi le Médiateur au mois de juin 2024, soit deux ans après que l'AWaP lui ait indiqué que toutes les pièces étaient en sa possession pour la finalisation du dossier.

A noter que le retard de paiement de l'AWaP pénalisait l'Académie à double titre, car il l'empêchait également de percevoir 5% de subsides complémentaires, à savoir les 4% accordés par la Province de Liège et 1 % par la ville de Liège, subsides accordés mais dont la liquidation dépendait du versement préalable de la Région.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé le SPW TLPE.

Deux semaines après l'envoi de son interpellation, l'AWaP a appelé le Médiateur pour lui expliquer qu'un problème de taux de TVA apparaissait dans les factures, et lui a confirmé que le subside serait rapidement liquidé.

Une semaine plus tard, l'AWaP a envoyé un courrier circonstancié au Médiateur, lui confirmant que l'architecte en charge du dossier avait pris contact avec l'ASBL, ne trouvant pas trace des envois de 2023. Des excuses avaient été envoyées à l'Académie, dès lors qu'il était apparu que les documents avaient effectivement été réceptionnés par l'agent. Ces documents ont été immédiatement traités..

L'issue de la médiation

Le subside a été versé le 15 juillet à l'AwAP.

Nous soulignons la réactivité de l'Agence, qui a très vite solutionné le problème rencontré, même si nous ne pouvons que regretter que les démarches initiées par le citoyen n'aient reçu aucun échos pendant près de deux ans..

.

Le suivi d'un octroi de subside pour la rénovation de deux péniches... qui prend l'eau

Les faits

La société C. était propriétaire de deux bateaux qui ont été classés en 1995. Ces bateaux ont été retirés de la circulation il y a une dizaine d'années, et une nouvelle affectation leur a été cherchée.

Il y a quelques années, leur propriétaire a saisi l'occasion d'une mise en chômage de la Meuse pour sortir les bateaux de l'eau en vue de procéder à leur entretien et à leur rénovation.

Etant donné que ces bateaux avaient fait l'objet d'un arrêté ministériel les classant au patrimoine, une demande de subsides a été introduite et a été accordée en 2018.

Au mois de mars 2018, l'Agence Wallonne du Patrimoine a autorisé le maître d'ouvrage à réaliser les actes et travaux conservatoires d'urgence tels que détaillés dans la demande de subside. Le courrier spécifiait que les travaux devaient être réalisés sans délai et au plus tard dans les deux mois de l'envoi du courrier.

Les travaux ont été exécutés sur le premier bateau, qui a ensuite été vendu.

La société C. a ensuite deux ans avant de procéder aux travaux sur son deuxième bateau.

Les travaux ont été exécutés en 2021, et les documents utiles ont été envoyés à l'AWaP en mars 2021.

En mars 2023, l'AWaP a informé le réclamant du fait que sa demande de subvention avait fait l'objet d'une proposition d'arrêté ministériel soumise à l'avis de l'Inspection des Finances.

L'inspecteur des Finances a relevé dans son avis que les dispositions de mise en concurrence ne semblaient pas avoir été respectées, et que la demande de subvention datait de 2021, soit trois ans après l'autorisation des travaux, ce qui rendait le recours à des mesures conservatoires urgentes inexplicables.

Cet avis défavorable bloquait de manière définitive toute demande d'intervention financière de l'AWaP et les démarches effectuées par le société C. n'ont pas permis d'obtenir une nouvelle décision.

La société C. a expliqué qu'aucune demande de mise en concurrence n'avait été exigée en 2018. Elle explique également qu'il y a une mauvaise compréhension de l'Administration concernant l'urgence des mesures conservatoires.

Un bateau s'abîme lorsqu'il est dans l'eau. Ainsi, les démarches utiles ont été faites dans le mois de la décision afin de sortir le bateau de l'eau et de le mettre à l'abri des éléments. Une fois le bateau mis en cale sèche, il n'y avait plus d'urgence à le réparer tant qu'il n'était pas remis à l'eau. Ainsi, le réclamant a indiqué au chantier naval qu'il pouvait travailler sur son bateau lorsque cela les arrangeait, étant donné qu'il n'avait pas de projet immédiat pour son bateau.
Les différentes factures et preuves de paiement ont été adressés à l'AWaP en mars 2021, et ce n'est qu'au mois de mai 2023, après l'envoi d'un rappel, que le réclamant a appris l'avis négatif de l'inspection des finances.
Ne parvenant pas à trouver de solution avec l'AWaP, la société C. a saisi le Médiateur.

L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a interpellé le SPW TLPE concernant la situation, en rappelant la chronologie des événements, et en insistant sur les éléments suivants :
Tout le processus de demande de subsides et toutes les démarches administratives y liées avaient été accomplies en étroite collaboration avec l'AWaP ;
La société ne se serait jamais engagée dans les travaux si elle avait su qu'elle n'aurait pas les subsides ;
A aucun moment l'AWaP, qui était parfaitement au courant du suivi du chantier, n'a averti la société du fait qu'il pouvait y avoir un problème pour l'obtention des subsides..

L'issue de la médiation

L'AWaP a reconnu un retard de traitement dans le dossier, mais a confirmé qu'aucun recours n'existait contre l'avis de l'inspecteur des finances, et qu'aucune solution ne semblait pouvoir être dégagée.
Estimant que l'AWaP ne reprochait rien à la société C., et au vu des éléments exposés ci-dessus, il y avait, selon le Médiateur, violation du principe de légitime confiance.
Le Médiateur a décidé de saisir la Ministre en charge du Patrimoine de ce dossier.
Madame la Ministre a pu trouver une solution afin que les demandeurs ne souffrent pas d'un changement dans les pratiques administratives concernant les mesures conservatoires d'urgence, à la demande de l'inspection des finances, lorsque les dossiers étaient antérieurs à ces modifications.
A noter que le Médiateur avait, en effet, été saisi de deux dossiers similaires.
Finalement, le versement du subside est intervenu début 2025, soit près de quatre ans après la remise des documents utiles. Si le Médiateur est évidemment heureux de l'issue de ce dossier, il ne peut que constater la longueur anormale des délais de traitement de ce type de demandes..

.

PARTIE 5

Communication et Relations extérieures

Qualité

Rapport de Gestion

Communication et Relations extérieures

La politique de communication est particulièrement importante pour une Institution telle que celle du Médiateur.

En effet, faire connaitre l'Institution auprès de la population et des « prescripteurs de médiation » est une tâche permanente si l'on souhaite que les citoyens concernés par une difficulté dans leurs relations avec une Administration trouvent la voie du Médiateur ! Au cours de cette année 2024, le site Internet et la page Facebook ont été particulièrement suivis. Le service est également présent sur Facebook, Linkedin et X (anciennement Twitter). En effet, ces médias sont régulièrement alimentés en informations concrètes au sujet du travail de l'Institution, des rencontres du Médiateur et de son personnel, de la vie des réseaux dans lesquelles l'Institution du Médiateur est active ainsi que de quelques communiqués de presse. Depuis plusieurs années, nous publions régulièrement des cas vécus et traités par l'Institution.

Pour renforcer la notoriété du service, l'année 2024 aura été marquée par la mise en ligne d'un webinaire préparé par Ombudsman.be, le Réseau belge des Ombudsmans. Ce webinaire est plus particulièrement dédié aux intervenants sociaux en provenance de CPAS, de mutuelles, de syndicats, d'associations d'aide aux personnes… afin de leur expliquer les services que les différents Médiateurs et Ombudsmans du pays peuvent leur offrir lorsqu'ils sont confrontés à des personnes demandant une aide spécifique pour laquelle il existe un ombudsman.

En ce qui concerne les relations extérieures, le lecteur trouvera ci-après la liste des rencontres et des réunions de travail auxquelles a participé le Médiateur durant l'année 2024.

La plupart de ces rencontres et réunions de travail permettent de développer et de renforcer la collaboration avec les partenaires du Médiateur, responsables administratifs, responsables politiques, collègues Médiateurs.

En effet, indépendance du Médiateur ne signifie pas isolement du Médiateur. Bien au contraire, il est essentiel qu'il reste en contact avec l'ensemble de ses interlocuteurs notamment pour donner plus de poids aux Recommandations qu'il formule dans son Rapport annuel.

En ce qui concerne les relations internationales, l'action du Médiateur s'est essentiellement développée dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie et de l'Institut international de l'Ombudsman. En effet, dans ces deux Réseaux, le Médiateur assume des responsabilités spécifiques en faisant partie de leur organe exécutif.

Il faut insister sur l'importance de la solidarité entre Institutions de médiation qui est mise en œuvre au sein de ces réseaux, notamment à l'égard des Institutions menacées. C'est ainsi que durant cette année, plusieurs Institutions en Afrique ont été purement et simplement supprimées. Il est donc particulièrement important de rester vigilant et d'apporter tout le soutien attendu à ces Institutions.

Par ailleurs, à noter l'important Congrès trisannuel de l'AOMF qui s'est tenu en octobre à Québec sur le thème "Les défis de l'Ombudsman dans la défense de l'état de droit".

Cette rencontre a permis d'aborder notamment la question de la protection des lanceurs d'alerte et de celle de la promotion de la culture de l'intégrité dans les administrations. Les riches débats durant ces jours ont conduit à l'adoption d'une Déclaration de Québec dont le texte est repris en annexe.

Par ailleurs, durant l'Assemblée générale de l'AOMF qui s'est tenue à l'issue du Congrès, les membres ont élu les nouvelles instances de l'Association.

L'Institution du Médiateur de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été élue à la présidence de l'AOMF pour un nouveau mandat de 3 années. Cette élection témoigne de la confiance que portent les institutions membres de l'AOMF dans la capacité d'action et d'impulsion de notre institution au bénéfice de la communauté des Médiateurs de la Francophonie.

Date	Objet	Lieu
11-01-24	Réception de nouvel an du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles	Bruxelles
17-01-24	Réception de nouvel an du Conseil supérieur de la Justice	Bruxelles
26-01-24	Réception de nouvel an du Gouvernement wallon	La Hulpe
30-01-24	Réception de nouvel an au Palais royal	Laeken
07-02-24	Présentation de la médiation dans le cadre du cours de droit administratif - Sciences politiques à la FUCAM	Mons
15-02-24	Participation au groupe de travail Nations Unies de l'Institut international de l'Ombudsman	Teams
20-02-24	Participation au Comité Intégrité de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)	Teams
26-02-24	Participation au groupe de travail "Memorandum" de Ombudsman.be	Bruxelles
06-03-24	Réunion de l'Organe commun	Bruxelles
11-03-24	Commission Fonction publique du Parlement de Wallonie - Rapport annuel 2022	Namur
12-03-24	Audit externe du système de gestion par la qualité	Namur
14-03-24	Réunion avec Mme Catherine DE BRUECKER, Médiatrice de Bruxelles	Bruxelles
15-03-24	Participation au Congrès annuel des Directeurs généraux des Communes de Wallonie	Nivelles
18-03-24	Participation au groupe de travail Déontologie de l'Institut international de l'Ombudsman	Teams
19-03-24	Présentation du rapport annuel du Vlaamse Ombudsman	Bruxelles
25/26-03-24	Commissions du Parlement de Wallonie - Rapport annuel	Namur
26-03-24	Réunion avec les responsables des premières lignes dans les DG du Service public de Wallonie	Namur
04-04-24	Participation au colloque organisé par les Médiateurs de Pôle Emploi	Lille (France)
08-04-24	Réunion avec l'Institut fédéral des droits humains - Soutien aux lanceurs d'alerte	Bruxelles
16-04-24	Participation au Comité Intégrité de l'AOMF	Teams
17-04-24	Réunion au SPW Intérieur Affaires sociales - Protection des lanceurs d'alerte dans les pouvoirs locaux	Namur
18/19-04-24	Salon Municipalia	Marche-en-Famenne
22-04-24	Réunion du Conseil d'administration d'Ombudsman.be	Bruxelles
24-04-24	Présentation du Rapport annuel par les Médiateurs fédéraux	Bruxelles

03-04-24	Réunion de travail avec Mme Myriam PARYS, Vlaamse Ombudspersoon	Bruxelles
13/17-05-24	Réunion du Bureau mondial de l'Institut international de l'Ombudsman	La Haye (Pays-Bas)
29/30-05-24	Réunion du Réseau des Médiateurs du Benelux	Luxembourg (Luxembourg)
03-06-24	Participation à la réunion de la Plateforme des Droits de l'homme	Bruxelles
04-06-24	Réunion du jury de sélection d'un auditeur forensic	Teams
06-06-24	Rencontre avec le Médiateur du Gabon	Bruxelles
11-06-24	Participation au Comité Intégrité de l'AOMF	Teams
14-06-24	Participation au Conseil d'administration d'Ombudsman.be	Bruxelles
21-06-24	Participation à l'Assemblée générale d'Ombudsmand.be	Bruxelles
28-06-24	Réunion au Cabinet de la Ministre de l'Enseignement supérieur	Bruxelles
01-07-24	Réunion avec M. Frédéric DELCOR, Secrétaire général du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles	Bruxelles
21-07-24	Participation aux célébrations officielles à l'occasion de la Fête nationale	Bruxelles
04-09-24	Participation au Conseil d'administration d'Ombudsman.be	Bruxelles
10-04-24	Participation à la réception de rentrée de L'Avenir	Namur
14-09-24	Participation aux cérémonies à l'occasion des Fêtes de Wallonie	Namur
23-09-24	Participation au groupe de travail Droit à l'erreur d'Ombusman.be	Bruxelles
24-09-24	Participation à la formation organisée par UNIA pour Ombudsman.be	Bruxelles
25-09-24	Réception de départ de Mme Emily O'REILY, Médiatrice européenne	Bruxelles
30-09-24	Réunion avec Mme Raymonde YERNA, Administratrice générale du FOREM	Charleroi
01-10-24	Réunion avec les présidents des Commissions d'accès aux documents administratifs de la Région wallonne et de la Communauté française	Teams
10-10-24	Enregistrement d'un webinaire pour Ombudsman.be	
14/18-10-24	Participation au Congrès de l'AOMF	Québec (Canada)
22-10-24	Participation au Conseil d'administration d'Ombudsman.be	Bruxelles
22-10-24	Réunion avec Mme Elisabeth DEGRYSE, Ministre-Présidente du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles	Bruxelles
23-10-24	Participation à la réunion de l'Organe commun	Namur
07-11-24	Réunion avec M. le Ministre Pierre-Yves JEHOLET	Namur
12-11-24	Réunion avec M. le Ministre François DESQUESNES	Namur
13-11-24	Participation au groupe de travail "droit à l'erreur" Ombudsman.be	Bruxelles
21-11-24	Réunion de l'Organe d'administration de l'Association des juristes namurois	Namur
02-12-24	Réunion du Conseil d'administration d'Ombudsman.be	Bruxelles
02-12-24	Réunion avec M. Willy BORSUS, Président du Parlement de Wallonie	Namur
06-12-24	Réunion avec le Président du Conseil d'appel des allocations d'études	Bruxelles
11-12-24	Réunion avec M. Adrien DOLIMONT, Ministre-Président du Gouvernement wallon	Namur
13-12-24	Participation à l'Assemblée générale d'Ombudsman.be	

La certification Qualité

Une gestion de la qualité à nouveau certifiée (Norme ISO 9001-2015) jusqu'en avril 2026

Cela fait à présent une quinze d'années déjà que le Service du Médiateur (de la Wallonie, puis le service commun de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles) s'est vu octroyer, puis renouveler pour des périodes successives de trois ans, la certification de sa gestion de la qualité par un organisme externe indépendant, en l'occurrence la société Vinçotte. La première certification obtenue l'a en effet été dès juillet 2010 « après deux ans d'un travail collectif et exigeant », comme l'écrivait non sans fierté le Médiateur Frédéric Bovesse[1].

Avec toute l'équipe du Médiateur devenu entretemps commun à nos deux entités fédérées, le Médiateur Marc Bertrand a, à son tour, souhaité que les constants efforts d'amélioration du fonctionnement de ce service soient soumis à l'approbation d'un regard extérieur qualifié, dans un contexte changeant et quelquefois difficile (modification de la norme ISO 9001, crise COVID), donnant tout son sens à la notion de gestion des risques et des opportunités.

Ce travail a été régulièrement récompensé. Dans son dernier audit de certification triennale du 3 avril 2023, l'auditrice externe a constaté que "le système (ndr : le système de management de la qualité ou 'SMQ') a atteint un bon degré de maturité et est géré via le système Confluence". Il est fait ici référence au logiciel dont le Médiateur s'est doté pour son intranet, qui lui permet notamment de gérer le processus d'amélioration continue. La crise Covid, en particulier, a en effet incité l'Institution à adopter ce logiciel sur la base duquel elle s'est forgée son propre outil qui lui permet notamment de suivre et valider 'à distance' la mise à jour des informations documentées. Cet outil est lui-même en constante amélioration.

Ensuite de cet audit externe, une nouvelle certification de conformité à la norme ISO 9001:2015 (SMQ) a été accordée au Médiateur par Vinçotte pour une période courant jusqu'au 2 avril 2026. Cette certification a pour périmètre l'accueil des citoyens, l'accessibilité aux services, la gestion des demandes et le traitement des réclamations. La certification est octroyée pour trois ans, mais est assortie des habituels audits de surveillance annuels.

Des audits annuels ont ainsi pris place successivement en mars 2024 et mars 2025. Quoiqu'il ait constaté une non-conformité mineure et quelques points d'attention, le rapport d'audit externe 2025 a recommandé le maintien de la certification jusqu'au terme initialement fixé du 2 avril 2026.

1. *Seizième rapport annuel (01.10.2010 au 30.09.2011) adressé par le Médiateur au Parlement wallon, Doc 509 (2011-2012) - n°1, p 13. (Site internet du Parlement de Wallonie).*

L'extension de nos efforts à la dimension environnementale.

Conscient des enjeux et de nos responsabilités collectives en matière environnementale, le Médiateur a souhaité, en accord avec les membres du service, qu'une émulation extérieure dynamise également les efforts que nous consentons en cette matière. C'est ainsi que depuis 2023 nous avons initié la mise en place progressive des moyens qui permettront au service du médiateur d'obtenir une certification du respect de la norme ISO 14001:2015 ('Management environnemental ou 'SME').

Le même consultant externe qui avait été sollicité pour la gestion de la qualité nous aide également dans cet objectif. La démarche vise l'intégration des deux systèmes de management, de sorte que le service du médiateur se dotera d'un 'SMQE', soit un système de management de la qualité et de l'environnement. Quoique ce travail d'intégration ait connu une pause en 2024 (absence pour raison de santé du futur 'pilote' du processus à mettre en place), il reprendra cette année afin de pouvoir soumettre notre SMQE à la certification combinée en mars 2026.

Enquête de satisfaction | Analyse 2024

Le Médiateur a, depuis 2011, mis œuvre une enquête de satisfaction dans le cadre de sa procédure qualité.

Ce baromètre permet de repérer des lacunes ou des sources d'insatisfaction auxquelles l'équipe pourrait apporter une réponse ou une amélioration.

Dans le cadre de l'enquête 2024, 1868 questionnaires de satisfaction ont été envoyés et 322 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 26%. La satisfaction globale est de 67%, soit quasi similaire aux résultats enregistrés les années antérieures.

On constate clairement que le réclamant se dit peu ou pas satisfait lorsque le Médiateur n'a pu réserver une suite favorable à sa requête. Les personnes mécontentes d'une décision, restent insatisfaites de la voir maintenue en l'état et expriment leur mécontentement global, sans pour autant évaluer ce qu'elles ont reçu comme information utile ou comme accueil chez le Médiateur.

Ainsi parmi les dossiers fondés, 76 % des personnes dont la réclamation a été déclarée fondée sont satisfaites du Médiateur.

Ce taux de satisfaction tombe à 43% pour les réclamations non-fondées et à 52% pour les irrecevables. 6 % sont sans avis.

Les réponses aux items suivent la même tendance selon la clôture du dossier.

71 % des personnes sont satisfaites de la qualité de l'écoute du Médiateur. Ce pourcentage monte à 80% pour les dossiers fondés. Par contre, on observe que le sentiment d'avoir été suffisamment écouté diminue pour les personnes dont le dossier était irrecevable (57%) et pour les dossiers non fondés 51%).

En ce qui concerne la possibilité de suivre l'évolution du traitement de la réclamation, 59% des répondants ont indiqué

avoir pu suivre facilement l'évolution de leur dossier. 21 % sont sans avis et 13 % précisent avoir rencontré des difficultés. Parmi les personnes insatisfaites, il ressort des réponses reçues qu'il s'agit de personnes qui, semble-t-il, ne disposent pas d'accès internet et ne peuvent utiliser le système de traçabilité via le site du Médiateur. Cette question d'accessibilité numérique a été analysée. Le Médiateur veille à informer de manière régulière les réclamants par voie postale ou téléphonique de l'évolution de leur dossier.

En ce qui concerne la satisfaction à l'égard de la compréhension des informations reçues, 87% des personnes interrogées indiquent avoir compris très facilement ou facilement les courriers du Médiateur. 10%, par contre, indiquent avoir rencontré des difficultés de compréhension. Une attention particulière est réservée à cet indicateur afin de détecter des pistes éventuelles d'amélioration en terme de lisibilité des courriers.

Quant à la perception de l'utilité, 67 % des réclamants indiquent que le Médiateur leur a apporté une information utile. Ici, aussi, la disparité entre les fondés est marquante (74% de satisfaction pour les dossiers fondés mais 47 % pour les non-fondés et 57% pour les irrecevables).

Depuis 2016, un champ libre d'évaluation a été introduit dans le formulaire électronique envoyé aux réclamants. Ils peuvent ainsi expliquer leur position et le Médiateur, pour sa part, peut y trouver des éléments plus concrets et détaillés afin d'améliorer le service rendu.

Les réponses négatives pour lesquelles le plaignant est identifiable ont fait l'objet d'une analyse individuelle afin de déterminer les causes de mécontentement.

Suite à cette analyse, 21 dossiers ont été rouverts. L'agent traitant a repris contact avec le réclamant afin de mieux comprendre le motif d'insatisfaction et d'expliquer de façon plus adaptée ou plus détaillée le déroulement de la médiation.

Quant à l'accueil, 96 % des sondés ayant exprimé un avis estiment avoir été bien ou très bien accueillis. Ce chiffre monte jusqu'à 97% concernant les réclamations fondées. A l'inverse, en définitive, seuls 4 % des sondés estiment avoir eu un mauvais accueil, ce chiffre descendant à 3 % concernant les réclamations jugées fondées.

	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Envoyés 2024	859	422	587	1868
Reçus 2024	322	47	115	484
Taux de réponse	37%	11%	20%	26%
Poids du groupe	67%	10%	24%	100%
Accueil	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	97%	95%	96%	96%
Négatif	3%	5%	4%	4%
Ecoute	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	80%	51%	57%	71%
Négatif	17%	49%	33%	24%
Sans avis	3%	0%	10%	4%

Evolution	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	80%	60%	0%	59%
Négatif	15%	36%	0%	13%
Sans avis	5%	4%	100%	28%
Compréhension	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	90%	85%	79%	87%
Négatif	7%	13%	15%	10%
Sans avis	2%	2%	6%	3%
Utilité	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	74%	47%	57%	67%
Négatif	23%	51%	37%	29%
Sans avis	3%	2%	6%	4%
Satisfaction	fondés	non fondés	irrecevables	Total
Positif	76%	43%	52%	67%
Négatif	23%	53%	42%	31%
Sans avis	1%	4%	6%	2%

Rapport de gestion

L'organisation financière et administrative de l'Institution

La volonté des législateurs communautaire et régional a été de maintenir au Médiateur commun, non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. Budget

La dotation du Service est inscrite dans le budget du Parlement de la Wallonie et du Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour l'exercice 2024, la dotation s'est élevée à 3.151.000€ répartis entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles respectivement comme suit : 1.831.000€ et 1.320.000€.

Les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, représentent 12 % des dépenses

de l'Institution, pour 82 % des dépenses relatives au personnel.

Le traitement du Médiateur est fixé par les décrets conjoints relativement au Service du Médiateur commun, en référence au traitement de Conseiller à la Cour des comptes.

2. Contrôle financier

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, c'est au contrôle de la Cour des comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

3. Personnel

Au 31 décembre 2024, le personnel du Service de médiation commun se composait de 19 personnes dont 18 effectifs

Plusieurs fonctions sont remplies par les collaborateurs du Médiateur :

- 11 agents traitent l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable de plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent demeure capable de gérer tout type de dossier. Parmi ces onze agents, deux agents exercent également une fonction d'accueil téléphonique et de secrétariat.
- La gestion administrative est assurée par un agent de niveau A (qui traite des réclamations par ailleurs) et par un agent comptable.
- 1 agent, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la documentation ainsi que le développement et la mise à jour du contenu du logiciel de gestion documentaire et de l'intranet.
- 4 agents assurent l'accueil téléphonique et le secrétariat du service
- 1 agent assure la fonction de greffe, à savoir, la réception, l'enregistrement et le suivi informatique des réclamations
- 1 agent est responsable de la communication et des relations extérieures
- 1 agent est chargé de l'entretien du bâtiment.

A noter également que quatre agents (qui traitent par ailleurs de réclamations) assurent des fonctions dans le cadre de la gestion « Qualité » du service, dans des tâches de coordination et d'audit interne.

Enfin, durant cette année, comme les années précédentes, plusieurs agents ont suivi des formations destinées à améliorer leurs compétences professionnelles, notamment dans les domaines des matières gérées par la Fédération Wallonie-Bruxelles et par la Wallonie.

PARTIE 8

Annexes

Annexe 1 Informations pratiques

Comment contacter le Médiateur :

• *par voie écrite*

›› courrier postal
Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

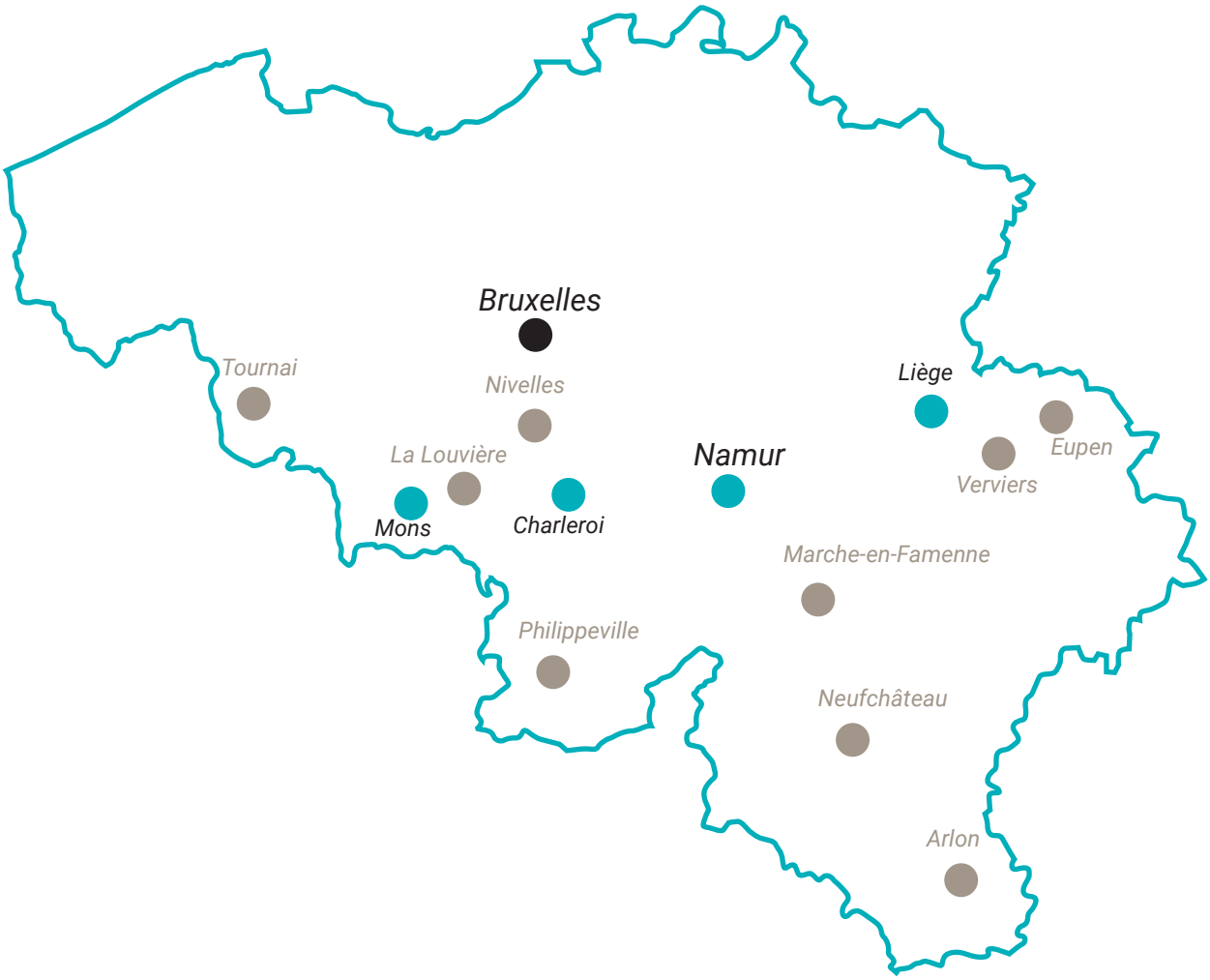
›› fax
081/32.19.00

Numéro gratuit :
0800/19 199

›› courrier électronique
courrier@le-mediateur.be

›› formulaire disponible sur www.le-mediateur.be

• *par voie orale*
en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cf. page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



Annexe 2

POINTS DE CONTACT

Arlon
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi
tous les 2e et 4e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

Liège
tous les 2e et 4e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne
sur rendez-vous uniquement
Château Jadot - 2ème étage
Rue du Commerce 19
6900 Marche-en-Famenne

Mons
tous les 2e et 4e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 Namur

Neufchâteau
sur rendez-vous uniquement

Nivelles
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67 - 1400 Nivelles

Philippeville – Dinant
sur rendez-vous uniquement

Tournai
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Wallonie, 19-21 - 7500 tournai

Verviers
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Xhavée, 86 - 4800 Verviers

Annexe 3

13 et 20 juillet 2023 - Décrets conjoints de la Communauté française et de la Région wallonne relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Publiés au Moniteur belge le 18 octobre 2023

CHAPITRE 1er. - Dispositions générales

Article 1er. Le présent décret conjoint a pour objet la création d'un service commun aux deux parties, ci-après dénommé le service du Médiateur.

Le présent décret conjoint transpose partiellement 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 en ce qui concerne l'obligation de prévoir un canal externe de signalement.

Art. 2. Pour l'application du décret conjoint, l'on entend par :

1° Directive lanceurs d'alerte : 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;

2° Médiateur : la personne désignée dans le cadre des missions de médiation ainsi que la personne désignée comme autorité compétente dans le cadre des missions d'enquête conformément à la directive lanceurs d'alerte;

3° Service de médiation : le service sous l'autorité du Médiateur en tant que personne apte à recevoir et à traiter des réclamations relatives au fonctionnement, aux décisions adoptées par un organisme public et à l'accessibilité des sites et applications d'un organisme public;

4° Service d'enquête : le service sous l'autorité du Médiateur en tant qu'autorité compétente pour recevoir et traiter des signalements visés par le chapitre III de la directive lanceurs d'alerte;

5° Réclamation : la communication orale ou écrite d'informations prise en charge par le service de médiation en vertu des articles 14, § 1er, ou 16;

6° Signalement : la communication orale ou écrite d'informations sur des irrégularités prise en charge par le service d'enquête en vertu de l'article 15;

7° RGPD : règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE;

8° Réclamant : la personne physique ou morale qui introduit une réclamation en vertu de l'article 14, § 1er, ou de l'article 16;

9° Signaleur ou auteur de signalement : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de l'article 15 et qui signale ou divulgue publiquement des informations sur des irrégularités qu'elle a obtenues, conformément à la procédure arrêtée par le présent décret dans le cadre de la transposition de la directive lanceurs d'alerte;

10° Membre du personnel : le membre du personnel statutaire ou engagé dans les liens d'un contrat de travail au sein d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1° ;

11° Stagiaire : la personne qui, sans être membre du personnel au sens du 10°, effectue un stage au sein d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1° ;

12° Ancien membre du personnel : la personne visée au 10° qui n'est plus en service;

13° Arrêtés transposant la Directive lanceurs d'alerte, adoptés par les Gouvernements de la Région wallonne et de la Communauté française : dispositions réglementaires prises en Région wallonne et en Communauté française

en vue d'introduire une procédure de signalement interne transposant 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;

14° Contexte professionnel : les activités professionnelles passées ou présentes au sein d'un service ou d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, ou réalisées en relation avec un service ou un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, par lesquelles, indépendamment de la nature de ces activités, des personnes obtiennent des informations sur des irrégularités et dans le cadre desquelles ces personnes pourraient faire l'objet de représailles si elles signalaient de telles informations.

Art. 3. Le service du Médiateur est créé auprès des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, ci-après dénommés « les Parlements ».

Ce service, dont le siège central se situe à Namur, est dirigé par le Médiateur.

CHAPITRE 2. - Nomination et fin de fonction du Médiateur

Art. 4. Le Médiateur est nommé par les Parlements pour une période de six ans, renouvelable une fois.

Le Médiateur prête, entre les mains des Présidents des Parlements, le serment suivant : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et en toute impartialité. ».

A sa première nomination, le Médiateur accomplit une période d'essai d'un an à compter du jour où l'intéressé assume effectivement ses fonctions.

Au plus tard quarante-cinq jours avant l'expiration de cette période d'essai, les Parlements évaluent le Médiateur. Faute d'évaluation à ce moment, l'évaluation est réputée favorable.

Au plus tard nonante jours avant l'expiration du mandat, les Parlements évaluent le Médiateur. En cas d'évaluation favorable, son mandat peut être renouvelé par les Parlements une fois pour une période de six ans. Faute d'évaluation nonante jours avant l'expiration du mandat, l'évaluation est réputée favorable.

Les Parlements fixent par un règlement, la procédure de nomination comportant un appel public aux candidatures approuvé par les Parlements avant d'être publié au Moniteur belge, une évaluation objectivée des compétences par un jury impartial et une audition des candidats par les Parlements. Ce règlement fixe les procédures d'évaluation du Médiateur, ainsi que les procédures de révocation et les situations d'empêchement du Médiateur. En outre il prévoit les modalités de rapport sur l'exercice des missions du service d'enquête prévue à l'article 11, § 2.

Art. 5. Pour être nommé, le Médiateur doit :

1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne;

2° être d'une conduite irréprochable pour l'exercice de sa fonction et jouir des droits civils et politiques;

3° a) soit exercer une fonction de niveau 1 ou A ou équivalent au sein des services de l'Etat fédéral, des Gouvernements et des Parlements de la Communauté française et de la Région wallonne, des Collèges de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune ainsi que des personnes morales de droit public qui en dépendent ou être titulaire d'un diplôme donnant accès au niveau 1 ou à un métier de niveau A et justifier, dans les deux cas, d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;

b) soit être détenteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court et justifier d'une expérience utile d'au moins dix ans dans le secteur public ou privé.

Art. 6. Pendant la durée de son mandat, le Médiateur ne peut être :

1° magistrat, notaire ou huissier de justice;

2° avocat;

3° ministre d'un culte reconnu ou délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;

4° titulaire d'un mandat public conféré par élection;

5° titulaire d'un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou communautaires ou d'un mandat public conféré par la Région wallonne, la Communauté française;

6° membre du personnel des forces armées;
7° administrateur public;
8° titulaire d'une fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.
Les articles 1er, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables au membre du personnel des services publics, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, nommé en qualité de Médiateur.
Art. 7. Lorsqu'ils constatent que le Médiateur est empêché, pour quelque raison que ce soit, les Parlements nomment, pour la durée de l'empêchement, un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service visé à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues aux articles 5 et 6.
L'empêchement est une situation qui place le Médiateur dans l'impossibilité, définitive ou temporaire, d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision des Parlements.
Le Médiateur suppléant remplace le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.
Dès l'instant où les Parlements constatent la fin de l'empêchement, le Médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure.
Art. 8. § 1er. Les Parlements peuvent mettre fin aux fonctions du Médiateur :
1° à sa demande;
2° lorsqu'il a atteint l'âge légal de l'accès à la pension;
3° lorsque son état de santé compromet gravement et de façon irréversible l'exercice de ses fonctions;
4° lorsqu'il ne remplit plus les conditions prévues à l'article 5.
Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, les Parlements peuvent révoquer le Médiateur :
1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, alinéa 1er ;
2° pour des motifs graves.
§ 2. Sauf lorsque le mandat du Médiateur prend fin à sa demande, lorsqu'il a atteint l'âge légal de la pension ou lorsqu'il est révoqué, le Médiateur dont le mandat prend fin bénéficie d'une indemnité de départ calculée à raison d'un mois de traitement par année d'exercice du mandat pour autant qu'il ne bénéficie d'aucun revenu professionnel ou de remplacement ou d'une pension de retraite. Une pension de survie ou le revenu d'intégration sociale accordé par un Centre public d'Aide sociale ne sont pas considérés comme des revenus de remplacement.
L'indemnité est liquidée mensuellement.
Par dérogation, le Médiateur dont le mandat prend fin à l'issue de la période d'essai visée à l'article 4, alinéa 3, bénéficie d'une indemnité de départ équivalente à trois mois de traitement.
§ 3. Les Parlements nomment un nouveau Médiateur selon les dispositions de l'article 4, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai.

CHAPITRE 3. - Fonctionnement du service du Médiateur
Art. 9. Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables au Médiateur.
Art. 10. Le Médiateur veille, dans l'organisation et le fonctionnement de ses services, à ce que ses missions, confiées au service de médiation et au service d'enquête, n'interfèrent pas l'une avec l'autre.
Dès qu'il constate un conflit d'intérêts dans l'accomplissement de ses deux missions, il avertit les Parlements. Si les Parlements confirment la présence ou le risque d'un conflit d'intérêts, un Médiateur suppléant peut être, dans les meilleurs délais, nommé temporairement conformément à l'article 7. Il rem- place le Médiateur dans la gestion du dossier source du conflit d'intérêts dans une des deux missions le temps nécessaire à la finalisation de ce dossier.

Art. 11. § 1er. Dans la limite de ses attributions, le Médiateur est indépendant et autonome. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions, sauf dans les cas visés à l'article 8, § 1er, et pour autant qu'ils ne contreviennent pas aux principes fondamentaux visés notamment par la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie ou par la loi du 23 mars 1995 tendant à réprimer la négation, la minimisation, la justification ou l'approbation du génocide commis par le régime national-socialiste allemand pendant la seconde guerre mondiale.
§ 2. Un rapport relatif à l'exercice des missions du service d'enquête est établi au moins tous les trois ans, selon les modalités définies dans le règlement visé à l'article 4.
Art. 12. § 1er. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses des Parlements selon une répartition fixée dans le règlement spécifique du Médiateur visé à l'article 4.
Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.
Le Médiateur communique aux Parlements son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des comptes.
§ 2. Le Médiateur nomme, révoque et dirige les membres du personnel qui l'assistent dans l'exercice de ses fonctions. La procédure de nomination et de révocation des membres du personnel, ainsi que les modalités d'appel public aux candidatures et d'évaluation objectivée des compétences par un jury externe lors de la procédure de sélection, sont précisées dans le statut du personnel.
Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par les Parlements sur proposition du Médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le Médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Le statut prévoit la possibilité de mobilité des membres du personnel entre les services du Médiateur et les administrations de la Communauté française et de la Région wallonne.
Les membres du personnel bénéficient d'une formation continue, dont le contenu et les modalités sont fixés dans le statut du personnel.
Le Médiateur peut se faire assister par des experts.

CHAPITRE 4. - Compétence du Médiateur
Art. 13. Le Médiateur a pour missions d'examiner les signalements et les réclamations à l'encontre du fonctionnement des services et organismes publics suivants :
1° pour les signalements visés à l'article 15 :
a) les services du Gouvernement de la Région wallonne;
b) les services du Gouvernement de la Communauté française;
c) les organismes auxquels est applicable le décret du 22 janvier 1998 relatif au statut du personnel de certains organismes d'intérêt public relevant de la Région wallonne et auxquels est applicable le Code wallon de la Fonction publique;
d) la RTBF;
e) Wallonie Bruxelles Enseignement;
f) l'Office de la Naissance et de l'Enfance;
g) l'Institut de Formation en cours de carrière;
h) l'Entreprise publique des Technologies Numériques de l'Information et de la Communication de la Communauté française;
i) l'Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur;
j) le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel;
k) Wallonie-Bruxelles International;
l) l'Ecole d'administration publique;
m) l'Office francophone de la Formation en alternance;
n) la Commission wallonne pour l'Energie;

2° pour les réclamations visées à l'article 14, § 1er, et à l'article 16 :

a) les services et organismes publics visés au 1°, a) à m);

b) les autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

c) les organismes qui exercent des missions de service public, ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial, dotés de la personnalité juridique et dont soit :

i) l'activité est financée majoritairement à plus de 50% par au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé au 1° ;

ii) la gestion est soumise au contrôle d'au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé au 1° ;

iii) l'organe d'administration ou de direction est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé au 1° ;

d) les associations formées par au moins un service ou organisme public visé au 2°, a), b) et c), dans la mesure où elles exercent des missions de service public ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial;

3° pour l'enquête et le rapport visés à l'article 14, § 2, ainsi que l'initiative du Médiateur visée à l'article 14, § 3, les services et organismes publics visés au 2°, a) et b).

Le membre du personnel du service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne peut effectuer un signalement en in- terne auprès de ce Médiateur en application des dispositions de ce décret. Si le membre du personnel estime que le signalement ne peut être traité efficacement en interne ou qu'il existe un risque de représailles, le membre du personnel adresse son signalement au service de médiation de son choix, établi par une loi, un décret ou une ordonnance et désigné sur la base d'un accord de coopération entre la Chambre des représentants et les Parlements des Communauté et des Régions, en tant que point de contact externe. Le traitement du signalement est assuré par un collège d'ombudsmans institués par une loi, un décret ou une ordonnance. L'accord de coopération fixe la composition et les principes de fonctionnement de ce collège.

De la même manière, si le membre du personnel du Greffe du Parlement de la Communauté française ou du Parlement wallon estime que le signalement ne peut être traité efficacement en interne ou qu'il existe un risque de représailles, le membre du personnel adresse son signalement au service de médiation de son choix, établi par une loi, un décret ou une ordonnance et désigné sur la base d'un accord de coopération entre la Chambre des représentants et les Parlements des Communauté et des Régions, en tant que point de contact externe. Le traitement du signalement est assuré par un collège d'ombudsmans institués par une loi, un décret ou une ordonnance. L'accord de coopération fixe la composition et les principes de fonctionnement de ce collège.

Le Médiateur ne reçoit pas les réclamations à l'encontre des organismes publics visés à l'alinéa 1er, si ceux-ci bénéficient, par la loi ou le décret, de leur propre Médiateur ou d'une institution chargée d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique, pour ledit domaine.

Art. 14. § 1er. Toute personne physique ou morale estimant, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service ou un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 2°, n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation auprès du Médiateur concernant le fonctionnement du service ou de l'organisme public ou une décision prise par ce service ou cet organisme public.

Le Médiateur peut exercer, à titre gratuit, cette mission à l'égard des services des pouvoirs subordonnés, ayant conclu avec son service une convention et lui octroyant formellement cette mission. Dans ce cas, un règlement confiant la mission au Médiateur commun est adopté le cas échéant par le conseil communal, le conseil provincial ou le conseil de l'action sociale. Dans le cadre de la médiation intercommunale prévue à l'article L1533-1 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, la rémunération du service est déterminée sur la base des coûts réels des interventions du Médiateur.

§ 2. Le Médiateur peut, à la demande du Parlement d'une entité fédérée pour les services et organismes publics relevant de la même entité ou à la demande des Parlements pour les organismes publics conjoints, mener une enquête

et établir un rapport sur le fonctionnement d'un service d'un organisme public, visé à l'article 13, alinéa 1er, 3°, dans ses relations avec les usagers.

§ 3. S'il a connaissance d'un dysfonctionnement manifeste dans le fonctionnement d'un service ou d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 3°, et que ce dysfonctionnement relève de l'exercice de ses missions, le Médiateur peut traiter ce dysfonctionnement et établir un rapport, alors même qu'il n'aurait pas été saisi d'une réclamation à ce sujet.

Art. 15. § 1er. Un signalement relatif à une irrégularité constatée ou suspectée dans le chef d'un organisme public, visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, peut être introduite, auprès du Médiateur par :

1° la personne ou le service désigné par l'organisme public, visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, pour assurer le signalement interne tel que visé par la directive lanceurs d'alerte;

2° le membre du personnel, le stagiaire ou l'ancien membre du personnel d'un organisme public, visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, qui peut introduire directement son signalement auprès du Médiateur et notamment dans les hypothèses suivantes :

a) aucune mesure appropriée n'a été prise en réponse à son signalement dans un délai de trois mois ou de six mois au maximum si ce délai a été prolongé à compter de l'information de la personne ou du service visé au 1° ;

b) il peut craindre, en raison de l'objet de l'irrégularité constatée ou suspectée ou de la qualité de la personne suspectée d'avoir commis une irrégularité, qu'informer la personne ou le service visé au 1°, risquerait de compromettre l'efficacité de la procédure;

c) il est désigné pour assurer le signalement interne ou aucune personne ou service n'a été désigné pour l'organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1° ;

3° toute personne physique, non visée aux 1° et 2°, ou morale estimant avoir constaté, dans un contexte professionnel, une irrégularité commise par un organe ou par un membre du personnel d'un service ou d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°. L'irrégularité faisant l'objet du signalement doit avoir été commise endéans les dix ans précédant le signalement.

Concernant le 2°, le membre du personnel, le stagiaire ou l'ancien membre du personnel qui signale une irrégularité de bonne foi, c'est-à-dire s'il a des motifs raisonnables de croire que les informations signalées sont fondées et révélatrices d'une irrégularité suspectée et qu'elles entrent dans le champ d'application du présent décret bénéficie de la protection accordée à l'auteur de signalement en vertu des arrêtés transposant la directive lanceurs d'alerte, adoptés par les Gouvernements de la Région wallonne et de la Communauté française. La protection est également accordée, dans les mêmes conditions, à la personne qui aide l'auteur du signalement ou qui est associée à l'instruction ainsi qu'en cas de divulgation publique conformément aux prescrits de ces arrêtés.

Les signalements anonymes d'irrégularité constatée ou suspectée ne sont pas pris en compte.

§ 2. Il y a lieu d'entendre par irrégularité constatée ou suspectée :

a) l'exécution ou l'omission d'un acte par un membre du personnel dans le cadre de l'exercice de ses fonctions ou par un organe de gestion d'un organisme d'intérêt public, visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, portant atteinte ou constituant une menace pour les intérêts au sens large de la Région wallonne et de la Communauté française ou pour l'intérêt public et qui :

- constitue une violation d'une norme européenne directement applicable, d'une loi, d'un décret, d'un arrêté, d'une circulaire, d'une règle interne ou d'une procédure interne, ou

- implique un risque inacceptable pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement;

b) le fait pour un membre du personnel dans le cadre de l'exercice de ses fonctions ou pour un organe de gestion d'un organisme d'intérêt public, d'avoir sciemment ordonné ou conseillé de commettre une irrégularité telle que visée au a).

N'est pas visée par l'alinéa premier, l'exécution ou l'omission d'un acte qui affecte exclusivement les droits individuels d'un membre du personnel et pour lequel existent d'autres canaux ou procédures de signalement, notamment :

a) le harcèlement moral, la violence au travail et le harcèlement sexuel au travail à l'égard des personnes visées à

l'article 2, § 1er, 1°, de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail;

b) la discrimination fondée sur :

- l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale au sens de l'article 3, 1°, du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination et de l'article 2 du décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination;

- le sexe, la grossesse, l'accouchement ou la maternité au sens de l'article 3, 2°, du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination et de l'article 2 du décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination;

- la nationalité, la race présumée, la couleur de peau, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique au sens de l'article 3, 1°, du décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination et de l'article 2 du décret du 12 décembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

§ 3. Le présent article ne s'applique pas :

1° au domaine de la sécurité nationale sauf en ce qui concerne les signalements d'irrégularité portant sur des règles relatives aux marchés publics dans les domaines de la défense et de la sécurité dans la mesure où ces règles sont régies par la directive 2009/81/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 relative à la coordination des procédures de passation de certains marchés de travaux, de fournitures et de services par des pouvoirs adjudicateurs ou entités adjudicatrices dans les domaines de la défense et de la sécurité, et modifiant les directives 2004/17/CE et 2004/18/CE;

2° aux informations classifiées;

3° aux informations couvertes par le secret professionnel des avocats ou par le secret médical;

4° aux informations couvertes par le secret des délibérations judiciaires;

5° aux règles en matière de procédure pénale.

Ces informations restent régies par les dispositions pertinentes en droit de l'Union ou en droit national.

Art. 16. Toute personne physique ou morale estimant qu'un site ou une application mobile d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 2°, ne répond pas aux réglementations prises en vertu de la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public peut introduire une réclamation auprès du Médiateur.

Art. 17. § 1er. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1° elle est manifestement non fondée ou mineure;

2° une réclamation identique pour les mêmes faits et entre les mêmes parties concernées a déjà été déposée;

3° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la demande, sans qu'il soit tenu compte du délai nécessaire pour exercer un recours judiciaire ou administratif;

4° lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'organisme public visé à l'article 13, 2°, pour obtenir satisfaction;

5° elle concerne des matières pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§ 2. Une réclamation est irrecevable si :

1° l'identité du réclamant est inconnue;

2° le Médiateur est incompétent;

3° elle porte sur un différend entre un organisme public visé à l'article 13, 2°, et un membre de son personnel relatif à l'exercice de ses fonctions.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à un organisme public visé à l'article 13, 2°, qui dispose de son propre Médiateur ou de sa propre institution chargée par la loi ou le décret d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Le Médiateur peut poursuivre l'examen d'une réclamation lorsque l'acte ou les faits font l'objet d'un recours devant une autorité administrative ou devant une juridiction judiciaire ou administrative. L'organisme public avertit le Médiateur du recours introduit.
Sauf disposition spécifique contraire et sans préjudice de l'article 19, alinéa 3, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, l'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours ou de prescription.

CHAPITRE 5. - Procédure et pouvoir du Médiateur
Art. 18. § 1er. Dans le cadre d'une réclamation, le Médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et de l'organisme public ou service concerné.
§ 2. Dans le cadre d'un signalement, le Médiateur reçoit les informations et enquête sur la violation. Pendant l'intégralité de la procédure relative à ce signalement, le Médiateur veille à la confidentialité de l'identité du signaleur, des personnes qui aident l'auteur du signalement, des personnes associées à l'instruction, des personnes concernées par l'instruction et, le cas échéant, de tout autre tiers mentionné dans le signalement. Cela s'applique également à toute autre information à partir de laquelle l'identité des personnes précitées peut être directement ou indirectement déduite.
Par dérogation à l'alinéa 1er, l'identité de l'auteur de signalement, des personnes associées à l'instruction, des personnes concernées par l'instruction ou de tout tiers mentionné dans le signalement, et toute autre information à partir de laquelle cette identité peut être directement ou indirectement déduite, peut être divulguée :
1° si la personne autorise expressément sa divulgation;
2° en application de l'article 29 du Code d'instruction criminelle;
3° si cela apparaît nécessaire et proportionné, dans le cadre d'enquêtes menées par les autorités compétentes en matière de recherche d'infractions ou dans le cadre de procédures judiciaires, en vue de sauvegarder les droits de la défense des personnes concernées.
Lorsque, en application de l'alinéa 2, l'identité d'une personne, ou toute autre information à partir de laquelle cette identité peut être directement ou indirectement déduite, peut être divulguée, le Médiateur en informe, au préalable, la personne visée par la divulgation et lui transmet les motifs justifiant cette divulgation, à moins que cette information préalable ne risque de compromettre les enquêtes ou les procédures judiciaires en cours.
Toute personne qui n'est pas autorisée, en vertu du présent décret, à prendre connaissance d'un document écrit, ou des informations qu'il contient, relatif à un signalement effectué en vertu du présent décret, et qui reçoit néanmoins un tel document ou de telles informations, est soumise au même devoir de confidentialité.
Conformément à l'article 15, § 1er, alinéa 2, le signaleur bénéficie de la protection et de l'assistance prévues en vertu des arrêtés transposant la Directive lanceurs d'alerte, adoptés par les Gouvernements de la Région wallonne et de la Communauté française. La protection est également accordée, dans les mêmes conditions, à la personne qui aide l'auteur du signalement ou qui est associée à l'instruction.
Art. 19. La réclamation ou le signalement est introduit en langue française, par écrit ou oralement, au siège de l'institution du Médiateur ou dans les lieux où le Médiateur assure une présence de son service. Il peut être introduit en langue allemande pour les compétences qui relèvent de la Région wallonne.
Le Médiateur accuse réception au réclamant ou au signaleur dans les sept jours suivant sa réception.
Art. 20. Le Médiateur informe le réclamant ou le signaleur par écrit, dans le mois de l'accusé de réception, de sa décision de traiter sa réclamation ou son signalement. Le refus est motivé.
Le Médiateur informe l'organisme public de la réclamation ou du signalement qu'il compte instruire, sauf si cette information risque de compromettre l'intégrité de l'enquête dans le cas d'un signalement. Conformément à l'article 18, § 2, alinéa 1er, le Médiateur veille à la confidentialité de l'identité du signaleur, des personnes qui aident l'auteur du signalement et des personnes associées à l'instruction, à l'exception des cas prévus à l'article 18, § 2, alinéa 2.

Art. 21. § 1er. Le Médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées en vue de l'accomplissement de l'exercice de ses missions.

Le Médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux organismes publics auxquels il adresse des questions.

§ 2. L'article 458 du Code pénal est applicable au Médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont la communication est nécessaire au bon accomplissement de ses missions ne peut être opposé au Médiateur, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat, de politique extérieure et sauf le secret des communications entre les avocats et leurs clients et le secret médical.

§ 3. Avant toute divulgation d'informations en sa possession, le Médiateur évalue l'opportunité et la nécessité de celle-ci, en mettant les intérêts en présence en balance.

Le Médiateur se conforme aux limitations prévues dans les dispositions décrétales définissant les conditions de communication en matière de secret des délibérations du Gouvernement et de publicité de l'administration.

Art. 22. § 1er. Dans le cas d'un signalement, après avoir reçu les documents et renseignements qu'il estime nécessaires, si le Médiateur dispose de suffisamment d'éléments pour pouvoir conclure à l'existence d'une irrégularité commise par un membre du personnel ou un organe d'un organisme public visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°, il donne la possibilité à la personne ou à l'organe suspecté de faire valoir utilement ses arguments sur les faits reprochés, lors d'une audition ou par le biais d'une note d'observations. Il veille, à ce stade, à garantir la confidentialité de l'identité de cette personne ou de cet organe. Cela s'applique également à toute autre information à partir de laquelle l'identité des personnes précitées peut être directement ou indirectement déduite.

S'il constate une irrégularité, même sans lien avec le signalement originel, il en avertit l'organisme public.

§ 2. Lorsque le manquement ou l'irrégularité constaté est une infraction pénale justifiant une information du Procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le paragraphe 1er n'est pas d'application tant que le Procureur du Roi n'a pas classé l'infraction sans suite.

En cas d'information ou d'instruction judiciaire concernant un signalement, le Médiateur suspend le traitement du signalement jusqu'à la clôture de l'information ou de l'instruction.

Art. 23. § 1er. Sauf si sa mission a été suspendue, le Médiateur établit un rapport dans les trois mois de sa saisine.

Ce rapport comporte sa décision :

1° de constater l'absence ou l'existence d'un manquement ou d'une irrégularité;

2° d'adresser au mandataire de l'organisme public et au ministre responsable concernés toute recommandation et, le cas échéant, toute proposition tendant à régler la difficulté ou le différend ou à améliorer le fonctionnement de l'organisme public;

3° s'il constate, dans le cadre d'une réclamation, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, d'adresser toute recommandation à l'organisme public concerné pour permettre de régler en équité la situation du réclamant, de proposer à l'organisme public toute mesure qu'il estime de nature à y remédier, sans toutefois porter préjudice à l'article 20 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, et de suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrétaux ou réglementaires ; il informe concomitamment le ministre responsable de ses constats;

4° le cas échéant, dans le cadre d'un signalement, de proposer toute mesure à l'organisme public y compris éventuellement d'initier une procédure disciplinaire ou de licenciement à l'encontre du membre du personnel ayant commis une irrégularité;

5° pour les signalements, s'il est établi que l'auteur a sciemment signalé ou divulgué publiquement de fausses informations, de proposer à l'organisme public toute mesure de sanction proportionnée et dissuasive qui lui semblera opportune ainsi que, le cas échéant, des mesures d'indemnisation pour les dommages en résultant.

§ 2. Pour les signalements, en cas d'urgence appréciée dans les cinq jours de la saisine du Médiateur, le délai, dans lequel le rapport visé au paragraphe 1er est établi, est réduit à un mois.

Le Médiateur, s'il rejette l'urgence invoquée par le réclamant, motive sa décision.
§ 3. Par décision motivée, pour les signalements, le Médiateur peut prolonger le délai visé au paragraphe 1er pour une durée de trois mois, renouvelable.
Le délai ne peut être prolongé qu'une seule fois pour les signalements.
§ 4. Le rapport est communiqué à l'organisme public et, lorsque la situation le nécessite, au ministre responsable.
Le Médiateur informe le réclamant ou le signaleur et, le cas échéant, la personne, le service ou l'organisme visé à l'article 13, des suites réservées à la réclamation ou au signalement dans le mois qui suit la communication du rapport.
Art. 24. Le Médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'organisme public concerné.
Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, interpeller l'organisme public concerné pour l'inviter à s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette interpellation n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial, publié sur le site internet du Médiateur et au Moniteur belge.
Art. 25. Dans le cadre des réclamations qu'il traite, le Médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions. Si un organisme public estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le Médiateur, il lui adresse une réponse motivée.
A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, le Médiateur peut rendre publiques ses constatations et ses recommandations. L'organisme public concerné peut rendre publique sa réponse et, le cas échéant, la décision prise à la suite au rapport du Médiateur.
L'organisme public tient le réclamant périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.
Art. 26. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives à la protection de la vie privée, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont l'identité lui aurait été révélée dans le cadre du traitement d'une réclamation ou d'un signalement ne soit faite dans les documents et rapports transmis et publiés sous son autorité.
A l'exception des cas prévus à l'article 18, § 2, alinéa 2, l'identité des réclamants ou des signaleurs, des personnes qui aident l'auteur du signalement et des personnes associées à l'instruction n'est pas mentionnée dans les documents et rapports transmis et publiés, à l'exception de l'identité des membres du personnel ayant commis un manquement ou une irrégularité dans le rapport transmis au mandataire de l'organisme public. Cela s'applique également à toute autre information à partir de laquelle l'identité des personnes précitées peut être directement ou indirectement déduite.
L'identité du signaleur, des personnes qui aident l'auteur du signalement, des personnes associées à l'instruction, du membre du personnel fautif et toute autre information visée par le présent article peuvent être divulguées au Procureur du Roi ou au juge d'instruction dans l'hypothèse d'une information ou une instruction judiciaire ainsi que dans le cadre d'une enquête parlementaire.
Lorsque, en application de l'alinéa 3, l'identité d'une personne peut être divulguée, le Médiateur en informe, au préalable, la personne visée par la divulgation et lui transmet les motifs justifiant cette divulgation, à moins que cette information préalable ne risque de compromettre les enquêtes ou les procédures judiciaires en cours.
Art. 27. Le Médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations, des signalements et de fonctionnement de son service. Il est approuvé par les Parlements et publié au Moniteur belge.
Art. 28. Au plus tard le 30 juin, le Médiateur adresse aux Parlements un rapport annuel présentant ses activités au cours de l'année civile précédente. Ce rapport contient les recommandations relatives aux mesures que le Médiateur juge utile à prendre et expose les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.
Le Médiateur peut faire des rapports intermédiaires. Les rapports sont rendus publics par les Parlements.

CHAPITRE 6. - Gestion des informations et des données

Art. 29. § 1er. Le Médiateur est le responsable du traitement de données à caractère personnel effectué dans le cadre du suivi des réclamations et des signalements au sens de l'article 4, 7), du RGPD.

§ 2. Les données à caractère personnel visées au § 1er sont des données :

1° d'identification et de contact telles que les noms, prénoms, numéros de téléphone, adresses électronique, postale, domicile, résidence;

2° relatives à la profession et à l'emploi telles que le nom de l'employeur, le lieu de travail et le service, la fonction, les activités et les dossiers traités, le contrat de travail, l'acte de nomination ou le contrat de service;

3° relatives à des contentieux civils et administratifs, des condamnations civiles, pénales et administratives, des infractions pénales ou des mesures de sûreté connexes;

4° relatives à la santé, au sexe, à l'origine, aux opinions politiques, syndicales, religieuses ou philosophiques.

Le Médiateur efface sans délai toute donnée à caractère personnel manifestement non pertinente collectée accidentellement.

§ 3. Le Médiateur limite l'accès aux informations et données à caractère personnel aux personnes agissant sous son autorité ou pour son compte et qui ont besoin de ces informations et données pour exécuter les tâches qui leur sont attribuées.

Les catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel particulières visées aux articles 9 et 10 du RGPD sont désignées par le Médiateur, avec une description précise de leur fonction par rapport au traitement des données visées.

La liste des catégories des personnes ainsi désignées est tenue à la disposition de l'Autorité de protection des données.

§ 4. Le Médiateur publie sur le site internet du service le régime de confidentialité applicable aux réclamations et signalements visés au chapitre 4 et les informations relatives au traitement des données à caractère personnel visées aux articles 13 et 14 du RGPD.

§ 5. Le Médiateur qui rencontre un réclamant ou un signaleur dans le cadre des articles 14 à 16 consigne, avec le consentement du réclamant ou du signaleur, la rencontre par :

a) un enregistrement sonore ou vidéo;

b) un procès-verbal établi par le membre du personnel chargé du traitement de la demande.

Le réclamant ou le signaleur rencontré vérifie, rectifie et approuve le procès-verbal par l'apposition de sa signature.

Art. 30. Le Médiateur conserve les dossiers relatifs aux réclamations et aux signalements visés au chapitre 4 pendant 5 ans à compter de la date du rapport visé à l'article 23.

Toutefois, le Médiateur peut conserver un dossier jusqu'à l'exécution d'une décision coulée en force de chose jugée lorsqu'il a connaissance d'une procédure juridictionnelle en lien direct ou indirect avec le contenu de ce dossier.

CHAPITRE 7. - Dispositions diverses

Art. 31. Toute personne visée à l'article 15, § 1er, soumise au secret professionnel en vertu de l'article 458 du Code pénal ou d'une législation ou réglementation de la Région wallonne ou de la Communauté française, est relevée de son obligation de garder le secret, pour autant que le signalement soit introduit de bonne foi auprès du Médiateur dans les conditions et selon la procédure définies au présent décret conjoint.

La levée du secret professionnel s'applique également pour toute personne qui aide l'auteur du signalement ou qui est associée à l'instruction d'un signalement visé à l'article 15 pour autant qu'elle agisse de bonne foi.

Cette disposition s'applique sans préjudice de la protection de la sécurité nationale, de la protection des informations classifiées, de la protection du secret professionnel des avocats, du secret médical, du secret des délibérations judiciaires et de la protection des règles en matière de procédure pénale.

Par bonne foi, il y a lieu d'entendre la situation dans laquelle l'auteur du signalement, la personne qui aide l'auteur du signalement ou qui est associée à l'instruction, a des motifs raisonnables de croire que les informations signalées sont fondées et nécessaires pour révéler une irrégularité constatée ou suspectée dans le chef d'un organisme public, visé à l'article 13, alinéa 1er, 1°.

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

CHAPITRE 8 - Dispositions finales
Art. 33. Les Parlements exercent leurs pouvoirs pour l'ensemble des matières qui leurs sont confiées par le présent décret de manière conjointe. Les Parlements règlent leur coopération mutuelle dans le cadre du présent décret.
Art. 34. Le service de médiation tel qu'institué par le présent décret conjoint reprend les droits et obligations pris en charge par le service de médiation tel qu'institué par l'accord de coopération du 3 février 2011 portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.
Art. 35. Sont abrogés l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, le décret du 17 mars 2011 portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, le décret du 31 mars 2011 portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne et le décret du 31 mars 2011 portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution.
Art. 36. Le présent décret conjoint entre en vigueur trois mois après sa publication au Moniteur belge.
Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Annexe 4

2024/03/06 - Règlement d'ordre intérieur relatif au traitement des réclamations et des signalements et aux modalités de fonctionnement du service du Médiateur

Publié au Moniteur belge le 15 avril 2024

TITRE Ier - Dispositions générales

Article 1er. Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

1. *Décrets conjoints : les décrets conjoints de la Communauté française et de la Région wallonne des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne;*
2. *Arrêté : l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 août 2023 portant exécution de l'article L1533-1 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, relatif aux modalités d'adhésion, aux règles de fonctionnement et au financement du service de médiation intercommunale de la Région wallonne;*
3. *Médiateur : le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne;*
4. *Service de médiation : le service sous l'autorité du médiateur en tant que personne apte à recevoir et à traiter des réclamations relatives au fonctionnement, aux décisions adoptées par un organisme public et à l'accessibilité des sites et applications d'un organisme public;*
5. *Service d'enquête : le service sous l'autorité du médiateur en tant qu'autorité compétente pour recevoir et traiter des signalements visés par le chapitre III de la directive lanceurs d'alerte;*
6. *Réclamation : la communication orale ou écrite d'informations prise en charge par le service de médiation en vertu des articles 14, § 1er, ou 16, des décrets conjoints;*
7. *Signalement : la communication orale ou écrite d'informations sur des irrégularités prise en charge par le service d'enquête en vertu de l'article 15 des décrets conjoints;*
8. *RGPD : règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE;*
9. *Réclamant : la personne physique ou morale qui introduit une réclamation en vertu de l'article 14, § 1er, ou de l'article 16 des décrets conjoints;*
10. *Signaleur ou auteur de signalement : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de l'article 15 des décrets conjoints et qui signale ou divulgue publiquement des informations sur des irrégularités qu'elle a obtenues, conformément à la procédure arrêtée par les décrets conjoints dans le cadre de la transposition de la directive lanceurs d'alerte;*
11. *Membre du personnel : le membre du personnel statutaire ou engagé dans les liens d'un contrat de travail au sein d'un service public tel que défini au point 17 du présent article;*
12. *Stagiaire : la personne qui, sans être membre du personnel au sens du point 11 du présent article, effectue un stage au sein d'un service public tel que défini au point 17 du présent article;*
13. *Ancien membre du personnel : la personne visée au point 11 du présent article qui n'est plus en service;*
14. *Arrêtés transposant la Directive lanceurs d'alerte, adoptés par les Gouvernements de la Région wallonne et de la Communauté française : dispositions réglementaires prises en Région wallonne et en Communauté française en vue d'introduire une procédure de signalement interne transposant 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;

15. *Contexte professionnel : les activités professionnelles passées ou présentes au sein d'un service public tel que défini au point 17 du présent article ou réalisées en relation avec un organisme public tel que défini au point 16 du présent article par lesquelles, indépendamment de la nature de ces activités, des personnes obtiennent des informations sur des irrégularités et dans le cadre desquelles ces personnes pourraient faire l'objet de représailles si elles signalaient de telles informations;*
16. *Organisme : un des organismes visés à l'article 13, alinéa 1er, 2°, des décrets conjoints, dont la liste est reprise en annexe 1 au présent règlement d'ordre intérieur;*
17. *Service public : un des services visés à l'article 13, alinéa 1er, 1°, des décrets conjoints, dont la liste est reprise en annexe 2 du présent règlement d'ordre intérieur;*
18. *Intercommunale : une association intercommunale visée à l'arrêté tel que défini au point 2 du présent article;*
19. *Dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service tel que défini aux points 16 à 18 du présent article*

Art. 2. Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 27 des décrets conjoints.
Il détermine les modalités du traitement par le Médiateur des réclamations et des signalements ainsi que les modalités de fonctionnement de son service.

TITRE II - Du traitement des réclamations

CHAPITRE 1er - Généralités

Art. 3. Conformément aux décrets conjoints, le Médiateur a, dans le cadre du service de médiation, pour missions générales :

- *de concilier les points de vue des réclamants et des organismes et des intercommunales concernés et de tenter de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis, conformément aux principes de bonne administration, d'adresser à l'administration ou au ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme ou de l'intercommunale concerné;*
- *de faire rapport de son activité au Parlement de la Communauté française, au Parlement wallon, et à l'Assemblée générale de l'intercommunale, le cas échéant, et de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le Médiateur juge opportunes.*

En outre, sans remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle, il peut faire des recommandations à l'organisme ou à l'intercommunale mis en cause.
En cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, il peut également enjoindre l'organisme public mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 24 des décrets conjoints et publié sur le site internet du Médiateur et au Moniteur belge.

CHAPITRE 2 - De la saisine du Médiateur

Art. 4. Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, son statut, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, estimant qu'un organisme ou une intercommunale visé à l'article 1er, n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation auprès du médiateur concernant le fonctionnement ou une décision de l'organisme ou de l'intercommunale. La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.

Art. 5. Le recours au Médiateur est gratuit.

Art. 6. § 1er. Toute réclamation mentionne clairement :

1. *l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.);*
2. *l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant;*
3. *l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.*

§ 2. Le réclamant joint à sa réclamation :

1. *la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation;*
2. *dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'organisme et/ou l'intercommunale concerné pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même.*

Par « démarche », il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, ou le cas échéant, le recours administratif organisé dans la situation concernée, par le réclamant.

§ 3. Lors de l'introduction de sa réclamation, le réclamant doit avertir le Médiateur de tout recours juridictionnel ou administratif en cours, et s'il est assisté d'un avocat dans son recours.

Art. 7. § 1er. Les réclamations sont introduites en langue française. Elles peuvent être introduites en langue allemande pour les compétences de la Région wallonne.

Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans une de ces deux langues, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenter par un mandataire.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation peut être adressée au Médiateur :

- *par courrier à l'adresse suivante : rue Lucien Namèche, 54, à 5000 Namur;*
- *par télécopie au numéro suivant : 081.32.19.00;*
- *par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@le-mediateur.be*
- *via le formulaire électronique de réclamation accessible via le site internet Le Médiateur .*

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du Service du Médiateur ou au bureau bruxellois du Service du Médiateur (adresse reprise sur le site internet du Service ou sur demande par téléphone) sur rendez-vous (0800.19.199) ou lors des permanences qui y sont organisées, ou lors des permanences décentralisées en Wallonie.

La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le Médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

Art. 8. Le réclamant s'engage à fournir toute information additionnelle demandée par le Médiateur et à le tenir informé de toute évolution utile au traitement de sa plainte.

Pendant le traitement de sa réclamation par le Médiateur, le plaignant s'abstient d'intervenir parallèlement, directement ou par personne interposée, et de manière non concertée, auprès de l'organisme ou de l'intercommunale concerné.

A tout moment, le réclamant peut demander à retirer sa réclamation. Dans ce cas, le Médiateur met fin à son intervention et procède à la clôture de la réclamation. Il en informe l'organisme ou l'intercommunale.

CHAPITRE 3 - Du traitement de la réclamation

Art. 9. Chaque réclamation est soumise au Médiateur qui désigne un collaborateur pour en assurer le traitement. Le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet.

Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans les 7 jours de la réception de la réclamation.

Le réclamant transmet toute information complémentaire demandée par le Médiateur ; par ailleurs, il s'abstient, aussi

longtemps que le Médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès de l'organisme concerné ou de l'intercommunale, parallèlement à l'intervention du Médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Art. 10. Conformément à l'article 13, alinéa 4, des décrets conjoints, le Médiateur ne reçoit pas les réclamations à l'encontre des organismes ou des intercommunales, si ceux-ci bénéficient, par la loi ou le décret, de leur propre médiateur ou d'une institution chargée d'une compétence de médiation dans un domaine spécifique, pour ledit domaine.

Art. 11. § 1er. Le Médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

1. *l'identité du réclamant est inconnue;*
2. *le médiateur est incompétent;*
3. *elle porte sur un différend entre les organismes et les intercommunales, et leurs agents ou leurs collaborateurs relatif à l'exercice de leurs fonctions.*

§ 2. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

1. *la réclamation est manifestement non fondée;*
2. *une réclamation identique à une réclamation portant sur les mêmes faits et entre les mêmes parties a déjà été déposée;*
3. *la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;*
4. *Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;*
5. *les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'organisme ou de l'intercommunale pour obtenir satisfaction;*
6. *elle concerne des matières pour lesquelles une procédure pénale est en cours.*

Art. 12. § 1er. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.

§ 2. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation, il informe, dans les meilleurs délais, l'organisme ou l'intercommunale concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 13. Le Médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Art. 14. Lorsque le Médiateur suspend ou met fin à l'examen d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables à l'organisme, à l'intercommunale concerné ou à des tiers.

Art. 15. Le Médiateur coopère avec d'autres médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

Art. 16. § 1er. Lorsqu'il met fin à son examen, le Médiateur évalue la réclamation et la clôture comme suit :

1° la réclamation est non fondée lorsqu'aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement mis en cause est contraire aux normes de bonne administration;

2° la réclamation est fondée lorsque que des éléments permettent d'établir que l'acte ou le fonctionnement mis en cause n'est pas conforme aux normes de bonne administration ; le Médiateur indique dans ce cas si la situation a pu être résolue et/ou si des améliorations ont pu être proposées pour l'avenir;

3° lorsque le Médiateur estime qu'il ne dispose pas d'éléments suffisants pour évaluer la réclamation ou que la situation est en partie imputable au réclamant lui-même, il indique uniquement le résultat de son intervention.

§ 2. Le réclamant et l'organisme ou l'intercommunale sont informés de la clôture de la réclamation et de son évaluation par le Médiateur.

CHAPITRE 4 - Des relations avec les organismes et les intercommunales

Art. 17. Sans préjudice de l'article 21 des décrets conjoints, permettant au Médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les modalités pratiques des relations du Médiateur avec les organismes et les intercommunales dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans des protocoles d'accord conclus entre le Médiateur et les dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment les relations avec les services de première ligne, la détermination du fonctionnaire, du service ou de la personne à contacter, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, recommandation, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier, etc.), et les délais de réponses accordés à l'organisme et à l'intercommunale.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 21, § 1er, des décrets conjoints, habilitant le Médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés.

Sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le Médiateur, l'organisme ou l'intercommunale dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le Médiateur paraît trop court à l'organisme ou à l'intercommunale pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.

CHAPITRE 5 - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêts

Art. 18. § 1. Conformément à l'article 21, § 2, des décrets conjoints, le caractère secret ou confidentiel des pièces dont la communication est nécessaire au bon accomplissement de ses missions ne peut être opposé au Médiateur, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat, de politique extérieure et sauf le secret des communications entre les avocats et leurs clients et le secret médical.

§ 2. Conformément aux dispositions des décrets conjoints relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le Médiateur présente au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le Médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis de l'organisme ou de l'intercommunale concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le Médiateur ou un membre du personnel du service du Médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du Médiateur prêtent serment, entre les mains du Médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

TITRE III - Du traitement des signalements

CHAPITRE 1er - Introduction du signalement

Art. 19. Tout membre du personnel, stagiaire ou ancien membre du personnel et toute personne physique ou morale

qui estime avoir constaté, dans un contexte professionnel, une irrégularité au sein d'un service public peut saisir le Médiateur d'un signalement.

L'irrégularité faisant l'objet du signalement doit avoir été commise endéans les dix ans précédant le signalement.

Art. 20. § 1er. Le Médiateur assure le suivi des signalements qui lui parviennent. Conformément à l'article 12, § 2, alinéa 5, des décrets conjoints, le Médiateur peut se faire assister par des experts.

§ 2. Sauf dans les cas prévus par les décrets conjoints, le Médiateur et les experts qui l'assistent préservent la confidentialité de l'identité de l'auteur du signalement. Ils s'abstiennent de la révéler à toute personne tierce et ne divulguent aucune information qui permettrait d'identifier directement ou indirectement l'auteur du signalement.

Art. 21. § 1er. Un signalement peut être écrit ou oral et adressé au Médiateur par les moyens suivants :

1° via le formulaire ou le portail de signalement accessible sur le site internet du Médiateur;

2° par courriel;

3° par courrier;

4° oralement par téléphone ou en personne : au siège du Médiateur sur rendez-vous ou lors de ses permanences.

§ 2. Lorsque le signalement est formulé oralement, il est confirmé par écrit, le cas échéant avec l'aide du Médiateur.

§ 3. Le signalement contient au moins les informations suivantes :

1° le nom et les coordonnées de l'auteur du signalement;

2° le nom du service public concerné;

3° la nature de la relation de travail entre l'auteur du signalement et le service public concerné;

4° la description de l'irrégularité constatée ou suspectée;

5° la date ou la période à laquelle l'irrégularité suspectée a eu lieu, a lieu ou est susceptible d'avoir lieu.

§ 4. Lorsque le Médiateur constate qu'un signalement n'est pas complet, il invite l'auteur du signalement à lui communiquer les informations manquantes.

CHAPITRE 2 - Suivi du signalement

Section 1re - Réception et recevabilité du signalement

Art. 22. Le Médiateur accuse réception du signalement dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception de celui-ci.

Art. 23. § 1er. Le Médiateur examine la recevabilité du signalement et notifie le résultat de son examen à l'auteur du signalement dans le mois de l'accusé de réception.

§ 2. Le signalement n'est pas recevable lorsque :

1° le signalement est incomplet;

2° le signalement est manifestement non fondé, c'est-à-dire fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;

3° le signalement ne concerne pas un service public;

4° l'auteur du signalement n'est pas membre du personnel, stagiaire ou ancien membre du personnel d'un service public ou n'est pas une personne se trouvant dans un contexte professionnel avec un service public;

5° le signalement se rapporte à des faits qui ne répondent pas à la définition d'une irrégularité constatée ou suspectée telle que visée par les décrets conjoints;

6° le signalement ne repose pas sur des informations ou des soupçons raisonnables, c'est-à-dire suffisamment étayés, qu'une irrégularité constatée ou suspectée a eu lieu, est en train de se produire ou a de fortes chances de se produire;

7° le signalement se rapporte à des faits similaires ou identiques à ceux d'un signalement préalablement traité par le Médiateur et ne contient aucune nouvelle information significative.

Art. 24. § 1er. Lorsque le Médiateur reçoit un signalement mais n'est pas compétent pour le traiter, il en informe l'auteur et transmet sans délai le signalement à l'autorité compétente pour le traiter.

§ 2. Lorsque le signalement ne concerne pas une irrégularité, le Médiateur fournit au plaignant les coordonnées de toute autre instance susceptible de l'aider.

§ 3. Conformément à l'article 22, § 2, des décrets conjoints, lorsque le signalement porte sur des faits qui constituent

manifestement un crime ou un délit, le Médiateur transmet sans délai le signalement au procureur du Roi et en informe l'auteur du signalement.

Art. 25. Le Médiateur informe au plus tard dans un délai d'un mois l'auteur du signalement du suivi réservé au signalement, notamment la conduite d'une enquête ou la clôture de la procédure.

Section 2 - Enquête

Art. 26. § 1er. Lorsqu'il décide d'ouvrir une enquête, le Médiateur informe le dirigeant du service public concerné par le signalement de l'ouverture de l'enquête.

Par dérogation à l'alinéa précédent, s'il existe un soupçon raisonnable de l'implication du plus haut fonctionnaire dirigeant dans l'irrégularité, le Médiateur informe le ministre ou l'organe de gestion compétent.

§ 2. Le Médiateur mène l'enquête à charge et à décharge et dans le respect des droits de la défense, afin de vérifier si les allégations formulées dans le signalement sont établies et, dans l'affirmative, de déterminer les membres du personnel impliqués dans l'irrégularité constatée ou suspectée.

§ 3. L'enquête peut être étendue aux faits et circonstances qui sont révélés au cours de l'enquête et qui peuvent être utiles pour définir l'ampleur, la nature et la gravité de l'irrégularité.

§ 4. Pour mener l'enquête, les membres du personnel du service du Médiateur délégués à cette fin jouissent des pouvoirs prévus à l'article 21 des décrets conjoints.

§ 5. Le Médiateur s'efforce de clôturer l'enquête dans un délai de trois mois. Sauf circonstances indépendantes de sa volonté, ce délai ne dépasse pas six mois au maximum.

§ 6. Lorsqu'il clôture l'enquête, le Médiateur rédige un rapport d'enquête qui contient ses constatations et son appréciation des faits, et formule les recommandations qu'il juge utiles en vue de mettre fin, le cas échéant, à l'irrégularité constatée ou de remédier aux dysfonctionnements qu'il a constatés.

§ 7. Conformément à l'article 22, § 2, des décrets conjoints, lorsque le rapport établit des faits susceptibles de constituer un crime ou un délit, le Médiateur en informe le procureur du Roi.

§ 8. Le rapport d'enquête est transmis au fonctionnaire dirigeant du service public concerné.

Par dérogation à l'alinéa précédent, s'il ressort du rapport d'enquête que le fonctionnaire dirigeant est impliqué dans l'irrégularité constatée, le rapport d'enquête, et le cas échéant, l'information relative à l'application de l'article 29 du Code d'instruction criminelle, sont adressés au ministre ou à l'organe de gestion compétent.

§ 9. Lorsqu'il clôture l'enquête, le Médiateur informe par écrit de façon succincte l'auteur du signalement et toute personne associée à l'enquête du résultat de l'enquête et du maintien ou, le cas échéant, de la levée de leur protection.

Art. 27. Sans préjudice des obligations relatives au respect de la confidentialité et au respect du secret professionnel auquel il est soumis, le Médiateur fait rapport au moins tous les trois ans aux Parlements des activités menées dans le cadre du suivi des signalements.

CHAPITRE 3 - Protection contre les représailles

Section 1re - Principes généraux

Art. 28. Le Médiateur protège l'auteur du signalement, ainsi que toute personne associée à l'enquête menée sur l'objet du signalement, contre les représailles ou les menaces de représailles.

Art. 29. § 1er. La période de protection prend cours :

1° pour l'auteur de signalement : à la date du signalement si celui-ci est recevable;

2° pour les personnes associées à l'enquête : à la date à laquelle la personne a reçu notification de son audition dans le cadre d'une enquête.

§ 2. La protection est levée si :

1° la personne était elle-même impliquée dans l'irrégularité constatée;

2° l'auteur du signalement a délibérément fait un signalement reposant sur de fausses informations ou des informations non conformes à la réalité;

3° la personne a sciemment fourni aux enquêteurs des informations fausses, non conformes à la réalité ou manifestement incomplètes;

4° la personne a délibérément agi afin d'entraver l'enquête ou a incité une personne à agir de la sorte.

Section 2 - Introduction de la demande de protection

Art. 30. La personne protégée qui estime être victime de représailles ou de menaces de représailles introduit une demande de protection motivée auprès du Médiateur.

Art. 31. § 1er. Une demande de protection peut être écrite ou orale et adressée au Médiateur par les moyens suivants :

1° via le formulaire électronique de demande de protection accessible sur le site internet du Médiateur;

2° par courriel;

3° par courrier;

4° oralement par téléphone ou en personne : au siège du Médiateur sur rendez-vous.

§ 2. Lorsque la demande de protection est formulée oralement, elle est confirmée par écrit, le cas échéant avec l'aide du Médiateur.

§ 3. La demande de protection contient au moins les informations suivantes :

1° le nom et les coordonnées du demandeur;

2° le nom du service public où a lieu la représaille ou la menace de représailles;

3° toute information permettant d'établir que la personne est auteur de signalement ou qu'elle a été entendue dans le cadre d'une enquête sur une irrégularité constatée ou suspecte;

4° la description des représailles dont elle estime faire l'objet et des explications relatives au lien entre le signalement et les représailles.

CHAPITRE 4 - Suivi de la demande de protection

Section 1re - Réception et recevabilité de la demande

Art. 32. § 1er. Le Médiateur accuse réception de la demande de protection dans un délai de 7 jours ouvrables suivant sa réception.

§ 2. Lorsque le Médiateur constate que la demande n'est pas complète, il invite le demandeur à lui communiquer les informations manquantes.

Art. 33. Le Médiateur déclare la demande de protection irrecevable lorsque :

1° la demande est incomplète;

2° la demande est manifestement non fondée, c'est-à-dire fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;

3° la mesure de représailles alléguées n'émane pas d'un service public;

4° le demandeur ne fournit pas d'éléments suffisants permettant d'établir qu'il a effectué un signalement interne ou externe, ou qu'il a été associé à une enquête sur une irrégularité constatée ou suspectée;

5° la demande se rapporte à des faits similaires ou identiques à une demande clôturée préalablement par le Médiateur et ne contient aucune nouvelle information significative.

Section 2 - Instruction de la demande

Art. 34. § 1er. Si le Médiateur constate l'existence d'une présomption raisonnable de représailles, il demande par écrit au service public concerné de démontrer, dans le délai qu'il détermine, que la mesure contestée, prise ou en voie d'être prise, repose sur des éléments objectifs étrangers au signalement ou à l'enquête à laquelle la personne protégée a été associée.

§ 2. Pendant cette analyse, si la mesure concerne une procédure disciplinaire, le Médiateur peut demander au service public concerné de suspendre la procédure.

Art. 35. § 1er. Si le service public reste en défaut d'apporter la preuve demandée, le Médiateur constate que l'existence de représailles est établie. Dans ce cas, le Médiateur peut proposer au service public concerné d'annuler ou de compenser les représailles.

§ 2. Si le service public concerné refuse de mettre la proposition en oeuvre, elle adresse une réponse motivée au Médiateur.

§ 3. Dans ce cas, le Médiateur peut décider d'adresser une recommandation au service public concerné. Il en informe le ministre compétent. Le Médiateur rend compte au moins tous les trois ans au Parlement de ces recommandations et des suites qui leur sont données.
Art. 36. Le Médiateur peut décider de mettre fin à son intervention si les faits font l'objet d'un recours juridictionnel ou d'un recours administratif organisé. Le service public informe le Médiateur de l'introduction du recours. Dans ce cas, le Médiateur informe sans délai la personne protégée de la fin de son intervention et de la clôture de la demande de protection.
Art. 37. Sans préjudice des obligations relatives au respect de la confidentialité et au respect du secret professionnel auquel il est soumis, le Médiateur fait rapport au moins tous les trois ans au Parlement des activités menées dans le cadre de la protection contre les représailles.

TITRE IV - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur
Art. 38. Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le Médiateur et approuvé par le Parlement de la Communauté française et par le Parlement wallon, abroge et remplace le règlement d'ordre intérieur, arrêté par le Médiateur et approuvé le 10 avril 2014 par le Parlement de la Communauté française et le 11 avril 2014 par le Parlement wallon. Il entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge.

Annexe 1re- Liste des Organismes visés à l'article 13, alinéa 1er, 2°, des décrets conjoints (service de médiation)
1. *Services du Gouvernement de la Région wallonne;*
2. *Services du Gouvernement de la Communauté française;*
3. *Port autonome de Liège;*
4. *Port autonome de Charleroi;*
5. *Port autonome de Namur;*
6. *Société régionale wallonne du Logement;*
7. *Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi;*
8. *Institut scientifique de Service public;*
9. *Office régional de Promotion de l'Agriculture et de l'Horticulture;*
10. *Centre régional d'Aide aux Communes;*
11. *Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées;*
12. *Centres hospitaliers psychiatriques de la Région wallonne;*
13. *RTBF;*
14. *Wallonie Bruxelles Enseignement;*
15. *Office de la Naissance et de l'Enfance;*
16. *Institut de Formation en cours de carrière;*
17. *Entreprise publique des Technologies Numériques de l'Information et de la Communication de la Communauté française;*
18. *Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur;*
19. *Conseil Supérieur de l'Audiovisuel;*
20. *Wallonie-Bruxelles International;*
21. *Ecole d'administration publique;*
22. *Office francophone de la Formation en alternance;*
23. *les autorités administratives de la Région wallonne visées à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;*
24. *les organismes qui exercent des missions de service public, ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial, dotés de la personnalité juridique et dont soit :*
    i) l'activité est financée majoritairement à plus de 50% par au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé aux points 1 à 22;
    ii) la gestion est soumise au contrôle d'au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme

public visé aux points 1 à 22;

iii) l'organe d'administration ou de direction est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par au moins la Région wallonne, la Communauté française ou un organisme public visé aux points 1 à 22;

25. *les associations formées par au moins un service ou organisme public visé aux points 1 à 24, dans la mesure où elles exercent des missions de service public ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial.*

Annexe 2 - Liste des Services publics visés à l'article 13, alinéa 1er, 1°, des décrets conjoints (service d'enquête)

1. *Services du Gouvernement de la Région wallonne;*
2. *Services du Gouvernement de la Communauté française;*
3. *Port autonome de Liège;*
4. *Port autonome de Charleroi;*
5. *Port autonome de Namur;*
6. *Société régionale wallonne du Logement;*
7. *Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi;*
8. *Institut scientifique de Service public;*
9. *Office régional de Promotion de l'Agriculture et de l'Horticulture;*
10. *Centre régional d'Aide aux Communes;*
11. *Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées;*
12. *Centres hospitaliers psychiatriques de la Région wallonne;*
13. *RTBF;*
14. *Wallonie Bruxelles Enseignement;*
15. *Office de la Naissance et de l'Enfance;*
16. *Institut de Formation en cours de carrière;*
17. *Entreprise publique des Technologies Numériques de l'Information et de la Communication de la Communauté française;*
18. *Académie de Recherche et d'Enseignement supérieur;*
19. *Conseil Supérieur de l'Audiovisuel;*
20. *Wallonie-Bruxelles International;*
21. *Ecole d'administration publique;*
22. *Office francophone de la Formation en alternance;*
23. *Commission wallonne pour l'Energie.*

Annexe 5

2024/03/06 - Règlement spécifique au médiateur pris en application des décrets conjoints de la CF et de la RW des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun à la CF et à la RW

Publié au Moniteur belge le 15 avril 2024.

TITRE Ier- Du médiateur et du médiateur suppléant

CHAPITRE Ier- De la nomination du médiateur

Article 1er. Au sens du présent règlement, on entend par :

parlements : le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon;

accord de coopération entre les parlements : l'accord de coopération du 6 mars 2024 entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne;

décrets conjoints : les décrets conjoints de la Communauté française et de la Région wallonne des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne;

organe commun : l'organe visé à l'article 4 de l'accord de coopération entre les parlements et dont les compétences sont définies à l'article 5 du même accord;

service de médiation ou service du médiateur : le service visé à l'article 3 du décret conjoint;

médiateur : la personne visée à l'article 2, 2°, des décrets conjoints.

Art. 2. En vue de la nomination du médiateur, un appel public aux candidatures est publié, en langues française et allemande, au Moniteur belge et fait l'objet d'insertions dans la presse quotidienne ou périodique ainsi que de diffusions radiophoniques ou télévisées.

Il est précisé notamment :

- *les conditions de nomination et les incompatibilités;*
- *la description de la fonction;*
- *la durée de la fonction;*
- *le statut pécuniaire;*
- *le mode de présentation des candidatures;*
- *le mode de sélection.*

Art. 3. § 1er. L'organe commun institue un comité d'avis composé de sept personnes. Les membres de ce comité d'avis soit émanent des milieux académiques soit sont réputés pour leur expérience en matière de relations entre l'administration et le public, en matière de médiation institutionnelle ou en matière de sélection du personnel. Ils ne font en aucun cas partie des autorités politiques et administratives de la Communauté française ou de la Région wallonne.

Le secrétariat du comité d'avis est assuré conjointement par le greffier du Parlement de la Communauté française et par le greffier du Parlement wallon.

§ 2. L'organe commun examine la recevabilité des candidatures en suite de l'appel visé à l'article 2.

§ 3. Les candidats dont la candidature a été jugée recevable, présentent une première épreuve écrite dont les questions sont élaborées par le comité d'avis. L'épreuve porte sur la connaissance du droit public et du droit administratif et sur la culture générale.

§ 4. Les candidats ayant obtenu un résultat égal ou supérieur à 60% lors de la première épreuve sont invités à un entretien individuel avec un délégué d'un bureau de recrutement et de sélection chargé d'élaborer un descriptif de la personnalité et un profil psychologique des candidats. Ils sont ensuite auditionnés par les membres du comité d'avis

qui retient un maximum de cinq candidats en les classant suivant les modalités arrêtées par l'organe commun.
§ 5. L'organe commun reçoit le rapport du comité d'avis et, après avoir auditionné les candidats, présente aux parlements une proposition motivée de nomination. La nomination intervient conformément à l'article 3, § 1er, de l'accord de coopération entre les parlements.
CHAPITRE II - De la nomination d'un médiateur suppléant
Art. 4. § 1er. Lorsqu'il est fait application de l'article 7 des décrets conjoints, l'organe commun constate l'empêchement et procède à la nomination d'un médiateur suppléant sur la base d'une liste de candidats retenus à la suite d'un appel à candidatures porté à la connaissance des membres du personnel du service du médiateur par note de service interne. Cette note de service interne précise les modalités et les conditions d'introduction des candidatures.
L'organe commun procède à l'audition des candidats dont l'acte de candidature a été jugé recevable.
Le médiateur suppléant est nommé pour la durée de l'empêchement conformément à l'article 7 des décrets conjoints. L'organe commun constate la fin de l'empêchement et la fin de la nomination du médiateur suppléant.
§ 2. Lorsqu'il est fait application de l'article 10 des décrets conjoints, l'organe commun confirme la présence ou le risque d'un conflit d'intérêt et procède à la nomination temporaire d'un médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service du médiateur.
Le médiateur suppléant est nommé exclusivement pour la gestion du dossier source du conflit d'intérêt et le temps nécessaire à sa finalisation.
Cette nomination n'entraîne aucune conséquence pécuniaire.

CHAPITRE III - De la fin de fonctions et de la révocation du médiateur et du médiateur suppléant
Art. 5. La fin de fonctions et la révocation du médiateur interviennent, sur proposition de l'organe commun, conformément à l'article 3, § 2, de l'accord de coopération entre les parlements.
Il en est de même pour les suspensions provisoires de fonctions et du traitement du médiateur.
Art. 6. § 1er. Lorsqu'il constate l'exercice par le médiateur d'une fonction, d'un emploi ou d'un mandat visé à l'article 6 des décrets conjoints ou un motif qu'il juge grave, l'organe commun, saisi par un de ses membres ou par le greffier d'un des deux parlements, dresse un procès-verbal qu'il transmet sans délai au médiateur par courrier recommandé avec accusé de réception.
§ 2. Le médiateur est invité à comparaître à l'expiration d'un délai de vingt jours qui suit l'envoi du courrier recommandé lui notifiant les griefs. Le médiateur peut comparaître personnellement, seul, ou encore représenté ou assisté par un avocat. La convocation indique le jour, l'heure et le lieu de la comparution ainsi que les éléments donnant lieu au déclenchement de la procédure.
§ 3. Le procès-verbal de l'audition du médiateur est transmis dans un délai de quinze jours au médiateur et à son conseil éventuel par courrier recommandé. Le médiateur dispose d'un délai de quinze jours à compter de l'envoi du courrier recommandé pour faire parvenir à l'organe commun les observations qu'il juge utiles. Le procès-verbal précise cette faculté ainsi que l'adresse à laquelle les observations formulées par le médiateur ou son conseil peuvent être envoyées.
A défaut de réaction, le procès-verbal est considéré comme approuvé.
§ 4. L'organe commun rédige un rapport, accompagné des pièces ou des observations éventuelles formulées par le médiateur ou son conseil, et propose, s'il échet, la révocation du médiateur aux parlements qui statuent lors de leur plus prochaine réunion.
§ 5. La révocation, si elle est prononcée, est signifiée à l'intéressé dans les huit jours de la décision prise par la dernière assemblée qui a statué.
Art. 7. Tout au long de la procédure de révocation du médiateur, ses fonctions sont exercées par un médiateur suppléant, sans préjudice toutefois du maintien de ses droits pécuniaires. Néanmoins, en raison de circonstances jugées exceptionnelles et sur décision motivée par l'organe commun, ce dernier pourra décider d'une retenue de traitement qui ne peut être supérieure à la part de la rémunération en espèces visée à l'article 23, alinéa 2, de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs.

CHAPITRE IV - De l'évaluation et du renouvellement du mandat du médiateur

Art. 8. § 1er. L'évaluation du médiateur, à l'issue de sa période d'essai ou en vue du renouvellement de son mandat, est réalisée, sur proposition de l'organe commun, conformément à l'article 3, § 2, de l'accord de coopération entre les parlements.

§ 2. Dans le cadre de la préparation de l'évaluation visée au paragraphe 1er, l'organe commun peut utiliser tous les moyens qu'il juge appropriés.

§ 3. La proposition d'évaluation établie par l'organe commun se conclut par une proposition de reconduction ou de fin de fonctions.

Elle est soumise sans délai au médiateur qui dispose d'un délai de huit jours pour formuler ses éventuelles observations. A défaut de réaction, il est considéré que le médiateur a marqué son accord sur la proposition d'évaluation.

§ 4. La proposition d'évaluation assortie des observations du médiateur est transmise aux deux parlements.

§ 5. L'évaluation réalisée et la décision de reconduction ou de fin de fonctions est communiquée au médiateur dans les huit jours de la décision prise par la dernière assemblée qui a statué.

Art. 9. L'organe commun peut aussi à tout moment demander au médiateur qu'il rédige un rapport portant sur les mesures de gestion qu'il a mises en place.

TITRE II - De la répartition des crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur

Art. 10. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des parlements sur proposition de l'organe commun.

La clé de répartition budgétaire est de 41% à charge du Parlement de la Communauté française et de 59% à charge du Parlement wallon.

TITRE III - Du rapport du service d'enquête

Art. 11. Au plus tard le 30 juin, au moins tous les trois ans, le médiateur adresse aux Parlements un rapport sur l'exercice des missions du service d'enquête visé à l'article 2, 4°, des décrets conjoints.

Ce rapport contient au minimum :

- *le nombre de signalements reçus au cours de l'année civile précédente ou des années civiles précédentes;*
- *le nombre de signalements déclarés recevables et le nombre de signalements traités*
- *le nombre de signalements ayant conduit au constat de l'existence d'une irrégularité;*
- *le nombre de demandes de protection;*
- *les recommandations et propositions formulées en application de l'article 23, § 1er, alinéa 2, des décrets conjoints ;*
- *les mesures formulées dans le rapport établi en application de l'article 23, § 1er, alinéa 2, 4° et 5°, des décrets conjoints.*
- *Le rapport visé à l'alinéa 1erest rendu public par les Parlements.*
- *Si aucun rapport n'est établi auparavant, le premier rapport relatif à l'exécution des missions du service d'enquête est transmis aux Parlements au plus tard le 30 juin 2027.*

TITRE IV - Dispositions finales

Art. 12. Le présent règlement abroge et remplace le règlement spécifique au médiateur du 19 juillet 2011 pris en application des articles 4 et 11 de l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

Art. 13. Le présent règlement spécifique entre en vigueur le 1erjour du mois suivant sa publication au Moniteur belge.

Annexe 6

2024/03/06 - Accord de coopération entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Publié au Moniteur belge le 15 avril 2024.

Vu l'article 92bis de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles;
Vu les décrets conjoints de la Communauté française et de la Région wallonne des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne;
Le Parlement de la Communauté française représenté par son Président, M. Rudy Demotte, et son Greffier, M. Xavier Baeselen,
et le Parlement wallon représenté par son Président, M. André Frédéric et sa Greffière ad interim, Mme Sandrine Salmon,
ci-après dénommés les parties, ont convenu de ce qui suit :
Article 1er. Le présent accord a pour objet la mise en œuvre des décrets conjoints de la Communauté française et de la Région wallonne des 13 et 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, ci-après dénommé « décrets conjoints », notamment les articles 4 et 27.
Il est expressément conclu sur base des articles 52 et 92bis de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles.
Art. 2. § 1er. Le service de médiation est régi par un règlement spécifique au médiateur visé à l'article 4 des décrets conjoints et un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations, des signalements et de fonctionnement de son service, visé à l'article 27 des décrets conjoints.
§ 2. Ces règlements entrent en vigueur après avoir été approuvés par chacune des parties réunies en séance plénière et publiés au Moniteur belge.
§ 3. Le règlement d'ordre intérieur prévoit que le service dispose d'une antenne dans la Région de Bruxelles-Capitale.
Art. 3. § 1er. Le médiateur est nommé par les parties, réunies chacune en séance plénière, sur proposition de l'organe institué par l'article 4 du présent accord.
§ 2. L'évaluation, le renouvellement du mandat, la fin de fonction et la révocation du médiateur, sont réalisés par les parties réunies chacune en séance plénière, sur proposition de l'organe institué par l'article 4 du présent accord.
Art. 4. § 1er. Il est créé un organe composé de quatre membres appartenant au Bureau du Parlement de la Communauté française et de quatre membres appartenant au Bureau du Parlement wallon, dans le respect du système de la représentation proportionnelle des groupes politiques reconnus du Parlement de la Communauté française.
Cet organe est dénommé « organe commun ».
§ 2. Le secrétariat de l'organe commun est assuré par les greffiers des parties.
Art. 5. § 1er. L'organe commun est compétent pour proposer à l'approbation des parties :
- *le règlement spécifique au médiateur;*
- *le règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations, des signalements et de fonctionnement de son service;*
- *la nomination du médiateur;*
- *l'évaluation du médiateur;*
- *le renouvellement, la fin de fonction ou la révocation du médiateur;*
- *le statut et le cadre du personnel du service de médiation, sur proposition du médiateur.*

§ 2. L'organe commun est également compétent pour :
- *nommer un médiateur suppléant et prendre toute autre mesure conservatoire;*
- *appliquer au personnel du service de médiation commun toute mesure que le statut lui confie;*
- *approuver le projet de budget et les comptes du médiateur et prendre connaissance des remarques formulées par la Cour des comptes;*

- *régler l'intervention financière des parties dans le service de médiation;*
- *le cas échéant, proposer à l'autorité compétente des mesures consécutives à la prise de connaissance des comptes du médiateur et des remarques formulées par la Cour des comptes.*

Art. 6. Le présent accord de coopération remplace l'accord de coopération entre le Parlement de la Communauté française et le Parlement wallon du 13 juillet 2011 relatif au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.
Art. 7. Le présent accord de coopération entre en vigueur le 1erjour du mois suivant sa publication au Moniteur belge.

Annexe 7

Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Introduction

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des Administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaitre les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des Administrations. Il promeut l'intérêt public dans une Administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne Administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'Administration.

Enfin, ce Guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'Administration.

Article 1

Disposition générale

Dans leurs relations avec les administrés, les Administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Guide».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.
2. Dans le présent Guide, on entend par :
   a) « Administrations » : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;
   b) « agent » : toute personne occupée à quel que titre que ce soit au sein des Administrations visées sous a). Les Administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres Institutions publiques et les stagiaires ;
   c) « personne » : toute personne physique ou morale, usagère des Administrations visées sous a).
3. Le cas échéant, les appellations officielles « Région wallonne » et « Communauté française » sont remplacées par les appellations usuelles respectives de « Wallonie » et « Fédération Wallonie-Bruxelles ».

Article 3

Champ d'application matériel

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des Administrations avec les personnes.
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'Administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

Article 4

Légalité et respect de la règle de droit

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Egalité et non-discrimination

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par Rapport au but et aux effets de la mesure considérée; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de Rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les Administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'Administration et par l'agent.
3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'Administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

Article 7

Absence d'excès de pouvoirs

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

Article 8

Impartialité, indépendance et objectivité

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.
3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

Article 9

Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'Administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'Administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.

2. L'Administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.

3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.

4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

Article 10

Courtoisie et gestion consciencieuse

1. L'agent est consciencieux, correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.

2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.

3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

Article 11

Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent

1. Toute demande écrite adressée à l'Administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.

2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.

3. Si une lettre destinée à l'Administration est adressée ou transmise à un service non compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'Administration, s'il peut l'identifier.

4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

Article 12

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'Administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'Administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Article 13

Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

1. Toute demande doit être traitée par l'Administration dans un délai raisonnable.

2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'Administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.

3. Si l'Administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 14

Motivation adéquate

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

Article 15

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'Administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.

2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'Accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : « Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur ».

Article 16

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.

2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 17

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.

2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.

3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.

4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre Administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

Article 18

Demandes d'accès public aux documents

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité administrative.

Article 19

Accessibilité

1. L'Administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.

2. L'Administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.

3. L'Administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'Administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

Article 20

Coordination efficace

1. Au sein d'une même Administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'Administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.

2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Annexe 8

PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE[1]

Ce portail est à la disposition de tout internaute à la recherche d'un Médiateur, l'orientant au mieux en fonction du problème à résoudre.

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site www.ombudsman.be.

Le terme « ombudsman / Médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ».

À l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'Institution et formule des Recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « Médiateur ». C'est pourquoi on parle aussi souvent de « service de médiation ». Toutefois, si tous les ombudsmans ont recours à la médiation, tous les Médiateurs ne sont pas des ombudsmans.

Les Médiateurs / ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes rassemblés ci-après :
- instance de recours au service du public ;
- instance indépendante ;
- instance disposant des moyens adéquats d'investigation et d'appréciation ;
- instance publiant un Rapport d'activités périodique et accessible au public.

En principe, l'ombudsman/Médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'Institution concernée. Après avoir entendu la version du plaignant, l'ombudsman / Médiateur écoutera celle du service dont a à se plaindre la personne.

Il se comportera toujours en tiers impartial entre le plaignant et ce service.

Les ombudsmans / Médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

Outre la solution individuelle apportée au problème du plaignant, l'ombudsman / Médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des Recommandations pour les améliorer.

Une Recommandation est un avis, une proposition que l'ombudsman / Médiateur élabore au départ des plaintes examinées. Occupant une place centrale dans son Rapport annuel d'activités - lequel est accessible à la presse et au grand public - ces Recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman / Médiateur et la publicité consacrée à son Rapport annuel amènent les décideurs des Institutions concernées à tenir compte de ses Recommandations.

1. In : Rapport du Médiateur des Télécommunications 2014, p. 68.

Annexe 9

Mémorandum en vue de promouvoir l'accès des citoyens à leurs droits, aux services et aux Médiateurs

« Ombudsman.be » est le Réseau belge regroupant près de 30 services d'ombudsman, issus de tous les horizons : Etat fédéral, régions, communautés, villes et communes, entreprises publiques et secteur privé .

A l'occasion des prochaines élections législatives, régionales et communales, Ombudsman.be tient à rappeler l'importance des missions qui sont confiées aux ombudsmans et à formuler des Recommandations à l'attention des responsables politiques en vue de promouvoir l'accès des citoyens à leurs droits, aux services et aux Médiateurs.

1. Garantir et renforcer l'accès aux droits
2. Garantir l'accessibilité des services et des entreprises
3. Garantir l'accès à internet comme un besoin essentiel
4. Garantir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de pouvoir
5. Garantir le statut et l'indépendance des ombudsmans

1. Garantir et renforcer l'accès aux droits

La problématique du non-recours aux droits par les citoyens interpelle profondément les ombudsmans.
Trop nombreux sont celles et ceux qui ne font pas usage de leurs droits par méconnaissance de ceux-ci ou des moyens de les obtenir, par crainte ou en raison d'un système administratif trop complexe.
Or, ces droits sont établis par les autorités. Partant, toute personne potentiellement bénéficiaire de ces droits, doit en jouir réellement.

Ombudsman.be recommande aux autorités de prendre les mesures appropriées pour rendre effectifs les droits telles que :

- *Leur activation et/ou leur octroi automatiques sans demande préalable*
- *Une information active et ciblée des citoyens sur leurs droits*
- *Une simplification administrative comprenant entre autres la généralisation du principe « Only once ».*

Cette Recommandation est issue des travaux d'Ombudsman.be menés en collaboration avec le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

2. Garantir l'accessibilité des services et des entreprises

Les services publics et les entreprises concernées évoluent chaque jour un peu plus vers la numérisation.
Pour une partie de la population, cela a pour effet une simplification des démarches administratives et une amélioration du service.
Cela ne bénéficie toutefois pas à tous les citoyens et particulièrement pas aux personnes qui sont en situation de vulnérabilité.
Les citoyens demandent des contacts humains et de l'empathie dans leurs relations avec les services publics et les entreprises concernées : pouvoir parler à quelqu'un, lui exposer sa demande ou son problème, être écouté et entendu.
C'est pourquoi il est d'autant plus important de garantir un accompagnement adéquat et de qualité des personnes rencontrant des difficultés et ce, au plus près de chez eux ou avec des moyens aisés de communication.

Ombudsman.be recommande que l'accessibilité aux services publics et aux entreprises concernées reste une priorité dans tout projet de modernisation et de simplification administrative.
Cela requiert notamment :

- *La généralisation et le renforcement de l'accompagnement par les services publics et les entreprises concernées, des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les procédures administratives numérisées*
- *Le maintien et le renforcement d'un accès téléphonique humain et performant, ce qui pour certains secteurs peut notamment être traduit par des obligations de service public*
- *Le maintien de lieux d'accès physiques, y compris dans les zones rurales.*

3. Garantir l'accès à internet comme un besoin essentiel

L'accès à une connexion internet est devenu une nécessité sociale et administrative pour une grande partie de la population, et n'est plus uniquement destiné aux loisirs et comme source d'information.
L'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour le secteur public que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation. Ceux qui sont privés d'internet sont privés partiellement de l'accès à l'information, sont limités dans leurs contacts, perdent des chances sur le marché du travail, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc.
La crise due au coronavirus a entrainé une généralisation du télétravail et de l'enseignement à distance, ce qui implique la nécessité de disposer d'une connexion internet abordable et suffisante.
Un certain nombre de biens de base, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont essentiels et pour ces motifs également sont visés par des règlementations spécifiques. Une offre minimale de ces services doit être maintenue au profit des personnes se trouvant dans des situations économiques et sociales moins favorables.
L'accès à Internet devrait être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental, auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer.
Ombudsman.be recommande aux autorités fédérales, régionales et locales de reconnaître l'accès à Internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet, de qualité et abordable pour chaque ménage.
Concrètement, Ombudsman.be recommande que ce droit d'accès à internet soit inséré à l'article 23 de la Constitution.

4. Garantir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de pouvoir

Il n'est certainement plus nécessaire d'en apporter la preuve : la participation citoyenne est un enjeu démocratique de premier plan.
La participation prend de nombreuses formes, mais la réclamation ou la plainte en est une des manifestations les plus concrètes.
Un traitement efficace des plaintes est un élément essentiel de la démocratie, à tous les niveaux de pouvoir, du niveau fédéral au niveau local.
Il renforce l'implication des citoyens auprès de leurs autorités et contribue à améliorer la qualité des services.
Des autorités et des secteurs ouverts à trouver des solutions aux insatisfactions qui peuvent être vécues ou ressenties par les citoyens/consommateurs et surtout qui en tirent des leçons, inspirent confiance.
Un traitement efficace des plaintes accroît le soutien à l'action des autorités et des Administrations, renforce leur légitimité et la confiance des citoyens.
C'est ici qu'intervient la valeur ajoutée d'un traitement externe et indépendant des réclamations : l'ombudsman.

L'ombudsman contribue à renforcer la confiance dans les services et dans les autorités.
Son action renforce la possibilité de trouver, par le dialogue et la médiation, des solutions à un certain nombre de plaintes, mais également de formuler des Recommandations d'amélioration appropriées.
L'ombudsman inspire une confiance supplémentaire par son indépendance, son professionnalisme et sa confidentialité.
Dans notre pays, il reste un niveau de pouvoir où les citoyens ne bénéficient pas tous de la possibilité de soumettre leur problème ou leur insatisfaction à un ombudsman : c'est celui des autorités locales, en Flandre et en Wallonie.

En effet, en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone, l'Ombudsman régional ou communautaire est également compétent pour traiter les plaintes des citoyens à l'égard des communes et des CPAS (à Bruxelles, uniquement si la commune ou le CPAS ne dispose pas de son propre ombudsman indépendant).

Ombudsman.be recommande d'assurer qu'au niveau de chaque commune ou CPAS en Flandre et en Wallonie, les citoyens puissent avoir recours à un ombudsman indépendant :
- *Soit une personne désignée à cet effet par le Conseil communal*
- *Soit une personne désignée à cet effet par plusieurs Conseils communaux agissant ensemble.*

A défaut d'une de ces deux options, un décret confie cette mission selon le cas au Médiateur de la Wallonie ou au Médiateur flamand.

5. Garantir le statut et l'indépendance des ombudsmans

Les ombudsmans jouent un rôle crucial pour préserver les droits des citoyens/consommateurs et garantir la transparence du service presté. Ils agissent en tant que ponts entre les citoyens et les autorités mais aussi entre les citoyens/consommateurs et les entreprises concernées, contribuant ainsi à renforcer la confiance du public.

Enfin, ils permettent de canaliser les insatisfactions des citoyens et des consommateurs. L'ombudsman analyse les signaux et, le cas échéant, les porte à la connaissance des services compétents.

Afin d'assurer leur efficacité, il est impératif de garantir leur statut et leur indépendance. Ces deux éléments constituent des piliers fondamentaux, qui permettent aux ombudsmans de remplir leur mission en toute impartialité et sans entraves.

Les ombudsmans contribuent significativement à la promotion de la transparence et de la responsabilité. En examinant les plaintes et en menant des enquêtes, les ombudsmans peuvent identifier des lacunes dans les services fournis par l'Administration ou par une entreprise, ou dans la règlementation qui leur est applicable, ce qui peut conduire à des améliorations significatives dans les prestations.

Il est important que les dispositions légales ou règlementaires qui instituent ces ombudsmans leur confèrent un statut légal clair et défini, énonçant explicitement leurs missions et responsabilités.

Les « Principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur » , ont été définis et approuvés par les organes du Conseil de l'Europe, et notamment le Comité des Ministres dans lequel tous les Etats membres du Conseil de l'Europe sont représentés.

Ces principes définissent les fondements sur lesquels toute institution d'ombudsman devrait être établie. Leur portée internationale a récemment été renforcée puisque ces principes ont été à nouveau repris dans une Résolution actualisée adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 15 novembre 2022: « Le rôle des institutions des ombudsmans et des Médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit » .

Le premier principe est rédigé comme suit : « L'institution du Médiateur, y compris son mandat, doit avoir une solide assise juridique, de préférence au niveau constitutionnel, tandis que ses caractéristiques et ses fonctions peuvent être précisées au niveau législatif. »

Ombudsman.be recommande que soit inscrit dans la Constitution, le droit du citoyen au recours à un ombudsman indépendant de l'Administration ou de l'entreprise vis-à-vis desquels il reçoit des plaintes.
L'ombudsman dispose d'un pouvoir d'enquête, peut émettre des Recommandations et publie un rapport annuel de ses activités.

Ombudsman.be recommande que le statut et l'indépendance des ombudsmans soient garantis dans une loi, un décret, une ordonnance ou un règlement communal.

Ombudsman.be recommande que des mécanismes de nomination et de renouvellement transparents et objectifs soient définis pour les mandats de tous les ombudsmans et que les ressources nécessaires pour mener à bien leurs missions soient garanties.

Le titre et le contenu de la fonction d'ombudsman devraient être légalement protégés afin de distinguer la mission d'ombudsman, comme défenseur des droits, des activités de services de plaintes de première ligne.

Annexe 10

DÉCLARATION DE QUÉBEC

LA PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

Réunis à l'occasion du XIIe Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) tenu entre le 15 et le 18 octobre 2024 à Québec, les membres de l'AOMF apportent leur appui à la présente déclaration dans un effort concerté de répondre aux enjeux grandissant en intégrité publique. Cette volonté s'inscrit dans la reconnaissance du rôle des institutions membres en ce qui a trait à la probité des services publics, la transparence administrative, la lutte contre la corruption, et la protection des lanceurs d'alerte.

Par la présente déclaration, nous, les Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, avec l'avis du Comité sur l'intégrité publique de l'AOMF, et désireux d'améliorer la protection des lanceurs d'alerte :

RAPPELONS

1. Les résolutions adoptées par l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies et intitulées *Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit* (n° 77/224, 75/186, 72/186, 71/200, 69/168, 67/163, 65/207 et 633/169);
2. Le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP) de l'ONU du 16 décembre 1966, qui garantit le droit à la liberté d'expression ;
3. La Convention des Nations Unies Contre la Corruption (CNUCC) du 31 octobre 2003, dite de « Mérida », qui prévoit la mise en place de systèmes de signalements facilitant la divulgation des faits de corruption, la protection des témoins, des experts et des victimes et la protection des personnes qui communiquent des informations relatives à des faits de corruption ;
4. La résolution des Nations Unies sur la protection des personnes divulgatrices (CAC/COSP/2023/L.12/Rev.1) du 15 décembre 2023, qui renforce les normes communes concernant la mise en œuvre de mécanismes de divulgation et la protection des lanceurs d'alerte contre les représailles ;
5. La Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption des agents publics étrangers dans les transactions internationales du 17 décembre 1997 ;
6. La Convention de l'Union africaine sur la prévention et la lutte contre la corruption (CUAPLC) du 11 juillet 2003 ;
7. La Convention interaméricaine contre la corruption de 1996 ;
8. La Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales de 1950 ainsi que les arrêts phares de la Cour européenne des

droits de l'homme concernant les droits des lanceurs d'alerte tels que : Halet c. Luxembourg du 14 février 2023 ;

9. 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 ;

10. Les Principes directeurs pour la législation sur la protection des lanceurs d'alerte du Groupe des 20 de 2019 ;

11. La Recommandation CM/Rec (2014)7 du Comité des Ministres du conseil de l'Europe, et les Résolutions 1729 (2010), 2300 (2019) de l'Assemblée Parlementaire du Conseil de l'Europe sur la protection des lanceurs d'alerte ;

12. La recommandation du Conseil sur l'intégrité publique de l'OCDE de 2017 appelant à la mise en place de systèmes d'intégrité publique cohérents et globaux, ainsi qu'au développement d'une culture de l'intégrité publique à l'échelle sociétale.

CONSIDÉRONS

13. L'importance de la liberté d'expression, qui implique, notamment dans le cadre professionnel, de pouvoir dévoiler des informations sur des faits répréhensibles ou portant atteinte à l'intérêt public ;

14. Le rôle essentiel des lanceurs d'alerte pour l'intégrité publique, qui, de bonne foi, dénoncent des actes répréhensibles, pour à la fois prévenir et réprimer efficacement ces atteintes à l'intérêt public ;

15. L'importance du rôle des ombudsman et médiateurs pour assurer une qualité des services aux citoyens qui peut être menacée par les actes répréhensibles ;

16. La nécessité, pour le fonctionnement démocratique ainsi que l'intégrité et l'efficacité des services publics, de protéger efficacement les lanceurs d'alerte et d'augmenter la confiance envers les politiques publiques les protégeant ;

17. L'importance de la prise en compte de la parole des auteurs de signalement et la nécessité de garantir le traitement diligent et impartial des alertes lancées ;

18. Le courage des lanceurs d'alerte et le risque pris, par certains d'entre eux, pour dénoncer des situations qui menacent l'intérêt public ;

19. Le rôle important que peuvent jouer les médias dans le lancement d'alerte en intégrité publique ;

20. La nécessité d'impliquer l'ensemble des parties prenantes dans la protection des lanceurs d'alerte et la conscientisation des enjeux les concernant, incluant mais ne se limitant pas au secteur privé, aux médias, aux organisations non-gouvernementales et internationales et au secteur académique ;

21. L'importance et le rôle clé des ombudsmans et médiateurs en matière d'intégrité publique et de protection des lanceurs d'alerte, par leur action dans diverses sphères contribuant à l'intégrité administrative et gouvernementale qui impliquent la gestion de divulgations d'intérêt public ;

22. Le nombre grandissant d'institutions membres de l'AOMF se voyant octroyer un mandat relié à l'intégrité publique, la lutte contre la corruption et la protection des lanceurs d'alerte.

DEMEURONS PRÉOCCUPÉS

23. Par la multitude de formes que prennent les enjeux d'intégrité au sein de l'administration publique, incluant, mais ne se limitant pas à l'abus de pouvoir et de fonds publics, la corruption, la concussion, la prise illégale d'intérêts, la collusion, le favoritisme, le conflit d'éthique, le trafic d'influence ou à toute forme de mauvaise gestion grave portant atteinte à la probité des services publics, à la santé ou la sécurité des personnes ou de l'environnement ;

24. Par le manque d'efficacité de plusieurs lois nationales en matière de protection des lanceurs d'alerte tel que relevé par l'étude globale de ces lois en 2021 par l'Association internationale du barreau ;

25. Par les menaces que font peser les atteintes à l'intégrité publique sur le fonctionnement démocratique ;

26. Par l'importance et les différentes formes de représailles personnelles et professionnelles subies par les individus signalant des actes répréhensibles dans l'intérêt public ;

27. Par les disparités et les lacunes des différents régimes de protection des lanceurs d'alerte, résultant en un traitement inconsistant des faits signalés ainsi qu'une prise en compte inégale de leur contribution ;

28. Par le manque de considération des lanceurs d'alerte dans la société, l'absence de valorisation de leur démarche et le manque de sensibilité quant à la multiplicité de leurs expériences et de leurs parcours vécus.

NOUS ENGAGEONS

29. À poursuivre les travaux du nouveau comité-conseil de l'AOMF, le comité intégrité, dont la création a été approuvée le 23 octobre 2023 avec l'objectif de collaborer avec les institutions des membres de l'AOMF qui œuvrent à la saine gouvernance du secteur public, et de favoriser l'essor d'une culture d'éthique, d'intégrité et de transparence dans l'administration publique ;

30. À faciliter l'échange de meilleures pratiques et le partage d'information entre les institutions membres de l'AOMF, ainsi qu'au sein des administrations nationales,

pour favoriser la coopération et une approche horizontale à la mise en œuvre de politiques de gestion en intégrité publique ;

31. À sensibiliser les institutions membres des enjeux en intégrité publique ainsi qu'au sein de l'espace de la Francophonie ;

32. À favoriser le développement, au-delà de la sphère publique et en fonction du mandat des institutions membres, la culture de l'alerte éthique et la réflexion autour de la protection de l'ensemble des lanceurs d'alerte ;

33. À encourager la transparence à travers le secteur public concernant l'analyse statistique des recours intentés par les lanceurs d'alerte et les résultats obtenus, ainsi qu'à travers la publication des décisions portant sur les enquêtes effectuées et au moyen de bulletins d'information, d'interprétation ou d'application des lois nationales en la matière ;

34. À encourager la recherche académique concernant les lanceurs d'alerte et les enjeux d'intégrité publique.

INVITONS LES ETATS ET GOUVERNEMENTS

35. À prendre en compte la parole des lanceurs d'alerte en développant des systèmes permettant de détecter les violations des normes d'intégrité qu'ils mettent en lumière, et en garantissant des canaux internes et/ou externes qui traitent leurs signalements de manière diligente, impartiale, indépendante et procéduralement équitable ;

36. À adopter des règles et institutions qui protègent efficacement les lanceurs d'alerte, à travers notamment des mesures propres à assurer la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte et à prévenir les représailles en lien avec le signalement ;

37. À garantir l'accessibilité des mécanismes de divulgation en limitant les contraintes réglementaires et procédurales au signalement ;

38. À permettre la réception et le traitement de signalements par des personnes qui ne souhaitent pas être identifiées en garantissant les dispositifs nécessaires pour protéger leur anonymat ;

39. À investir dans des systèmes sécurisés, notamment numériques, de réception et de traitement des signalements, pour garantir une meilleure protection des lanceurs d'alerte dans un contexte globalisé ;

40. À garantir une protection effective contre les représailles grâce à des voies de droit efficaces qui peuvent être actionnées rapidement, ainsi que des dispositifs de réparation appropriés ;

41. À valoriser et à considérer la médiation extra-judiciaire, gratuite et accessible, comme outil permettant de solutionner des dossiers de représailles ;

42. À investir des ressources dans des mesures de prévention, de sensibilisation et d'éducation sur les enjeux d'intégrité publique, le rôle des lanceurs d'alerte, la connaissance des mécanismes de divulgation, le risque des sanctions encourues, et de protection contre les représailles ;

43. À promouvoir la systématisation d'une culture d'intégrité au moyen de l'engagement de haut niveau des acteurs de l'État, et du secteur privé en fonction du mandat des institutions membres, ainsi que la responsabilisation des cadres face à cet enjeu, au moyen de stratégies de prévention et de normes qui sous-tendent le cadre législatif ;

44. À soutenir cette culture d'intégrité par des outils de communication, au moyen de la formation de l'ensemble de la fonction publique, en promouvant un secteur public professionnel fondé sur le mérite ayant un engagement profond envers les valeurs du service public et de la bonne gouvernance, et en encourageant une culture de travail ouverte et la libre communication autour de ces enjeux afin que les violations d'intégrité puissent être dénoncées en sécurité ;

45. À accompagner les lanceurs d'alerte en leur accordant une assistance psychologique et juridique tout au long du processus de signalement ainsi qu'en cas de représailles, afin de leur permettre de conserver des moyens de subsistance et des conditions d'existence dignes. Cette protection pourrait être élargie à leurs proches ;

46. À demeurer actifs quant à la révision périodique des lois et des règlements concernant les lanceurs d'alerte pour assurer leur mise à jour et leur amélioration continue ;

47. À promouvoir la coopération et la collaboration des institutions et organismes qui protègent les lanceurs d'alerte et mettent en œuvre les politiques en matière d'intégrité publique.

SUIVI DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

48. Charger le Bureau de l'AOMF d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la présente Déclaration. À cet effet, le Bureau de l'AOMF élaborera un bilan, à un horizon de trois ans après l'adoption de la présente déclaration, visant à analyser les évolutions observées dans les différents pays, et le soumettra aux membres de ladite Association.

Adoptée à Québec, le 17 octobre 2024, par les membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Message du Médiateur 6

Partie 2 - Recommandations d'ordre général 12

I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique

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

Partie 3 - Statistiques 26

Partie 4 - Secteurs d'intervention et Recommandations spécifiques 33

Fédération Wallonie-Bruxelles

Fonction publique 34

Statistiques FWB 43

Allocations d'études 44

Equivalences 58

Relations scolaire 62

Personnels de l'enseignement 70

Maisons de Justice 84

Aide à la jeunesse 87

Sport 88

Culture 92

Wallonie

Statistiques W 97

Economie et Emploi 98

Aménagement du territoire 126

Transports 132

Mobilité et infrastructure 136

Aéroports 138

Distribution d'eau 150

Environnement - Intercommunales 160

Qualité de vie 164

Allocations familiales 172

Aides à l'énergie et au Logement 176

Air et Climat 180

Logement d'utilité publique 182
Crédit social 188
Agriculture 190
Fiscalité 192
Bien-être animal 200
Patrimoine 202
Tourisme 222

Partie 5 - Communication et relations extérieurs - Qualité - Rapport de gestion 207

Annexes 217